



**Memoria
Integrada 2021**

 Volver
al índice



El inicio de un gran cambio, trae una gran velocidad.
En Entel **nuestras posibilidades son infinitas.**

Memoria Integrada **2021**



Índice
GRI

01 Introducción
y contexto

02 Perfil
corporativo

03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04 Innovación y
adaptación

05 Organización

06 Clientes
y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso
con el desarrollo

09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

10 Información
Financiera

 Volver
al índice



Identificación de la sociedad

GRI 102-1/ 102-3/ 102-5/ 102-53

Razón social:

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A

Nombre de fantasía:

Entel-Chile S.A.

Nemotécnico:

ENTEL

Domicilio legal:

Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Dirección:

Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Rut:

92.580.000 - 7

Tipo de sociedad:

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:

162

Teléfono:

(56-2) 2360 0123

Fax:

(56-2) 2360 3424

Código postal:

Casilla 4254, Santiago

Sitio web:

www.entel.cl

Relación con inversionistas

Director de relaciones con inversionistas
Carmen Luz De La Cerda C.
Tel: (562) 2360-3176
cdelacerda@entel.cl

Sostenibilidad

Para contactar al equipo de Sostenibilidad, escribir a sostenibilidad@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Fax: (562) 2393 9101 / (562) 2393 9215

Avenida Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia.
Lunes a viernes de 09 a 17 horas continuado
atencionaccionistas@dcv.cl



Índice
GRI

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

índice de contenidos



01

Introducción y contexto

- › Carta del Presidente
- › Sobre esta Memoria Integrada
- › Entel en una mirada
- › Hitos de 2021
- › Estrategia corporativa
- › Negocio sostenible
- › Relación con los grupos de interés
- › Premios y reconocimientos en 2021

02

Perfil corporativo

- › Perfil de Entel
- › Historia
- › Segmentos y Mercados
- › Imagen Corporativa
- › Industria de la tecnología y las comunicaciones
- › Gestión de riesgos

03

Gobernanza y cumplimiento normativo

- › Gobierno corporativo
- › Ética y cumplimiento normativo
- › Entorno normativo
- › Participación transparente

04

Innovación y adaptación

- › Modelo de innovación de Entel
- › Transformación digital Entel
- › Transformación digital de la sociedad
- › Ciberseguridad
- › Entel data driven y protección de la privacidad



Volver
al índice

01

Introducción y contexto

02

Perfil corporativo

03

Gobernanza y cumplimiento normativo

04

Innovación y adaptación

05

Organización

06

Clientes y mercados

07

Infraestructura

08

Compromiso con el desarrollo

09

Resultados: gestión financiera consolidada

10

Información Financiera



Índice GRI

índice de contenidos

05 Organización

- › Equipo humano
- › Proveedores y contratistas

06 Clientes y mercados

- › Experiencia de clientes
- › Mercado Personas
- › Mercado Empresas
- › Mercado Corporaciones
- › Mercado Mayorista
- › Telefonía fija y móvil en Perú
- › Entel Call Center
- › Entel 2030

07 Infraestructura

- › Nuestra infraestructura
- › Inversiones
- › Continuidad operacional

08 Compromiso con el desarrollo

- › Inclusión digital
- › Gestión comunitaria
- › Gestión ambiental

09 Resultados: Gestión financiera consolidada

- › Contextos mercados
- › Resultados 2021

10 Información Financiera

- › Gestión financiera consolidada



 Volver
al índice

 01 Introducción
y contexto

 02 Perfil
corporativo

 03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

 04 Innovación y
adaptación

 05 Organización

 06 Clientes
y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso
con el desarrollo

 09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

 10 Información
Financiera

 Índice
GRI

Capítulo

Introducción y contexto

- › Carta del Presidente
- › Sobre esta Memoria Integrada
- › Entel en una mirada
- › Hitos de 2021
- › Estrategia corporativa
- › Negocio sostenible
- › Relación con los grupos de interés
- › Premios y reconocimientos 2021

01





1.1

› Carta del presidente

GRI 102-7/ 102-14

Estimados accionistas: En nombre del Directorio de Entel, me es grato presentar nuestra segunda memoria integrada, documento que reúne la información financiera y los avances socioambientales de la compañía en un año que, al igual que el anterior, estuvo marcado por la pandemia de Covid-19 y la incertidumbre económica.



En 2021, las circunstancias nos obligaron a redoblar nuestros esfuerzos para mantener la continuidad y calidad de los servicios que ofrecemos en momentos en que eran esenciales, cuidando siempre la integridad de nuestros colaboradores.

En este contexto desafiante, cosechamos nuevamente logros muy positivos, lo cual no fue fruto del azar. Esta crisis de escala mundial nos encontró en buen pie gracias al arduo trabajo desarrollado desde hace años en ámbitos como la renovación de plataformas tecnológicas, las mejoras de la infraestructura de red, la incorporación de analítica avanzada e inteligencia artificial, el fomento de la colaboración multidisciplinaria y la focalización de los recursos en las áreas de mayor valor. Esto nos permitió estar a la altura de las necesidades, brindando a

nuestros clientes mejores experiencias, cada vez más simples y digitales, manteniendo al mismo tiempo los márgenes operacionales y profundizando el posicionamiento como marca altamente valorada y confiable.

Resultados financieros

Los ingresos consolidados totalizaron \$2.460.119 millones, un aumento de 14,6% respecto al ejercicio del 2020. En tanto, el EBITDA consolidado llegó a \$772.452 millones, lo que representa un crecimiento interanual de 12,9%. Por otra parte, el resultado operacional se elevó a \$294.375 millones, un 38,5% superior al año anterior. Destacable es que la utilidad antes de impuestos alcanzó los \$118.630 millones, 26,3% superior a la del año anterior. Por su parte, la utilidad neta registró una ganancia de \$74.975 millones,

disminuyendo respecto del año 2020, fundamentalmente por el impacto en impuestos debido a la revalorización tributaria de las inversiones en dólares, así como el impacto contable de la recompra de bonos llevada adelante exitosamente por la compañía.

Es relevante que este impulso en todas las líneas provino tanto de las operaciones en Chile como en Perú. Así, por ejemplo, en el caso del EBITDA, este aumentó un 10% respecto al año anterior en el caso de Chile, y un 50,4% en el caso de Perú. De igual forma, el resultado operacional en Chile se incrementó un 18,3% y el de Perú pasó a ser positivo.

Pero estos resultados no son fortuitos, son consecuencia de una estrategia que permite a la compañía exhibir una buena trayectoria en los últimos años. Así, el crecimiento

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

Carta del presidente

compuesto promedio del EBITDA orgánico desde el año 2019 a la fecha alcanza el 14,3%, y en ese mismo período el margen de EBITDA consolidado aumentó en 2 puntos porcentuales.

Durante el 2021 se invirtieron \$445.467 millones, de los cuales \$356.742 millones se destinaron al negocio en Chile y \$88.725 millones a Perú. Por línea de negocio, un 63% se destinó al negocio móvil en ambos países, un 19% al negocio de servicios fijos y TI en empresas y corporaciones, y un 17% al negocio hogar.

Impulso del negocio móvil en Chile

Respecto al negocio móvil en Chile, la industria continuó presentando gran dinamismo. La migración desde prepago a planes de suscripción siguió su tendencia, representando los clientes de prepago al cierre del año 2021 el 43,7% de la base total de abonados de la industria, 8,2 puntos porcentuales menos que al cierre del año 2020. Cabe señalar que la base total creció 5,3% respecto del cierre del año anterior.

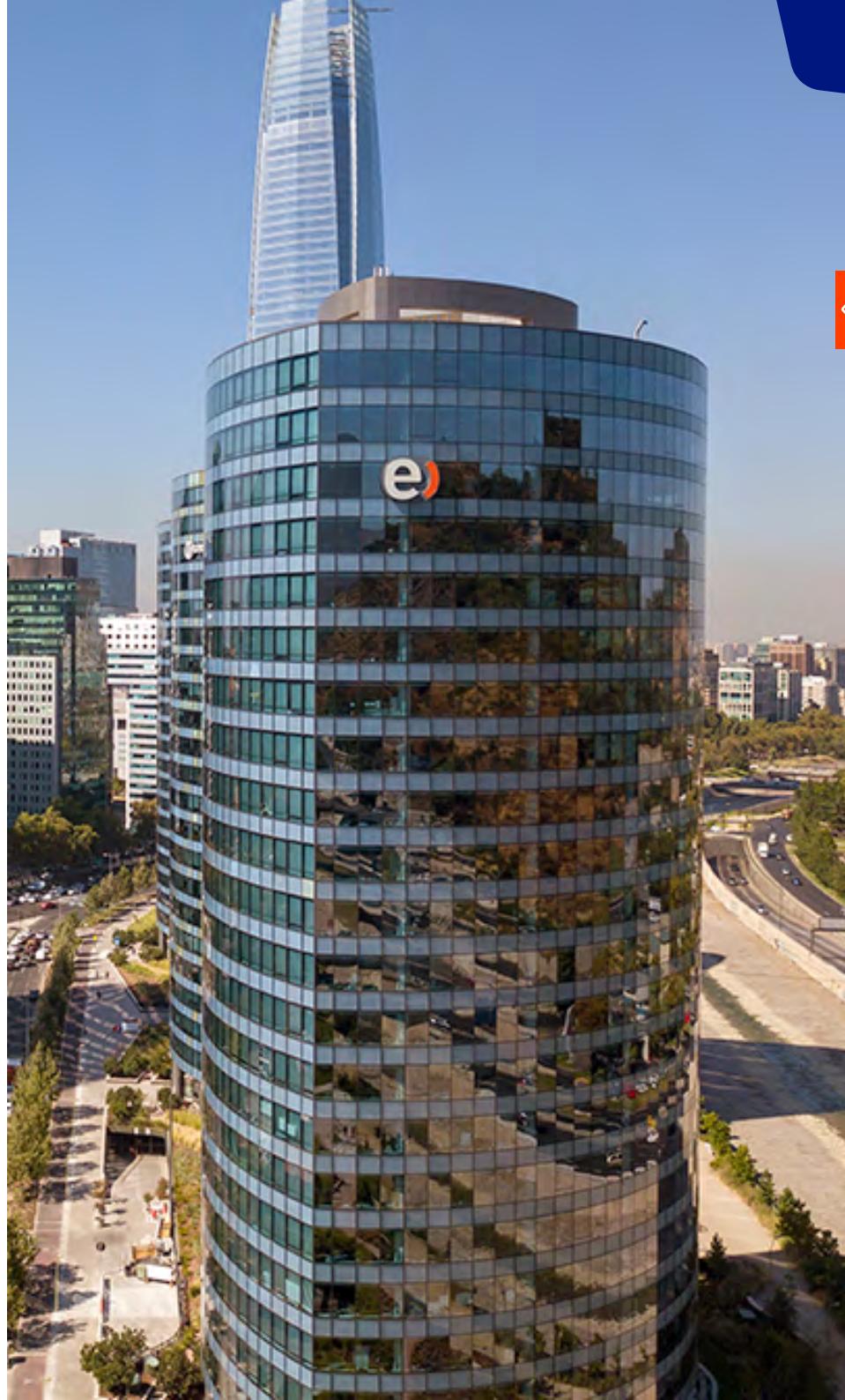
En este contexto altamente competitivo, la compañía mantuvo su liderazgo en el segmento móvil. Así, la base total de clientes móviles de Entel aumentó 9% respecto a diciembre 2020, alcanzando los 10,2 millones de clientes, creciendo un 12% en el segmento pospago y un 4% en prepago. Un hito destacable es que nuevamente la compañía lideró la portabilidad neta de suscripción, con una adición neta de 146 mil clientes. Esto se logró sin deteriorar los ingresos móviles por servicio, donde Entel alcanzó el 39,2% de participación en los ingresos de la industria al último trimestre del año 2021, 1,1 puntos porcentuales de aumento respecto del mismo período del año anterior.

Durante el 2021, la compañía alcanzó hitos importantes en las interacciones digitales con los clientes, así como en el comercio electrónico 2.0. Un ejemplo es el mix de ventas digitales, que ya representan un 30% del total en el caso de los servicios móviles y más de un 40% en los fijos. Esta transformación digital ha permitido a la compañía innovar, con iniciativas como el “Delivery Express”, que consiste en la entrega a domicilio en un máximo de dos horas, de equipos, accesorios y planes adquiridos en forma remota.

Entel Perú sigue creciendo

El mercado peruano también mostró gran dinamismo, registrando un crecimiento de la base de usuarios de prepago y pospago de un 10,1%. En este contexto, a diciembre de 2021, Entel Perú alcanzó los 9,9 millones de clientes, un 11% más que al cierre de 2020, siendo uno de los pioneros en Latinoamérica en lanzar servicios 5G, con crecimiento en ventas digitales y siendo reconocida por la mejor experiencia de cliente, de acuerdo con el Índice BCX de la consultora IZO, por séptimo año consecutivo. A diciembre 2021 la compañía registró 4,4 millones de clientes de suscripción, un 19% superior respecto del cierre del año anterior, mientras que en prepago llegó a casi 5,5 millones, aumentando un 6% en el mismo período.

Para destacar es que durante el año 2021 la empresa alcanzó ingresos orgánicos por USD 1.016 millones, un 37,8% superior a lo registrado en el ejercicio anterior, y un EBITDA de USD 172 millones, que representa un incremento de 50,4% respecto al del ejercicio 2020.



 Volver
al índice

 01 Introducción
y contexto

 02 Perfil
corporativo

 03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

 04 Innovación y
adaptación

 05 Organización

 06 Clientes
y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso
con el desarrollo

 09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

 10 Información
Financiera

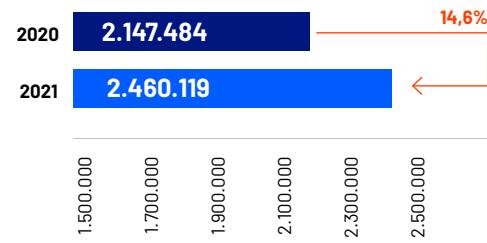
 Índice
GRI



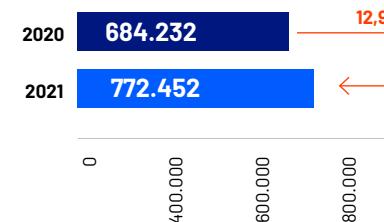
Volver
al índice



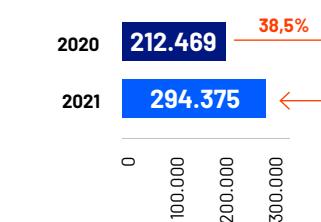
Ingresos consolidados en millones de \$



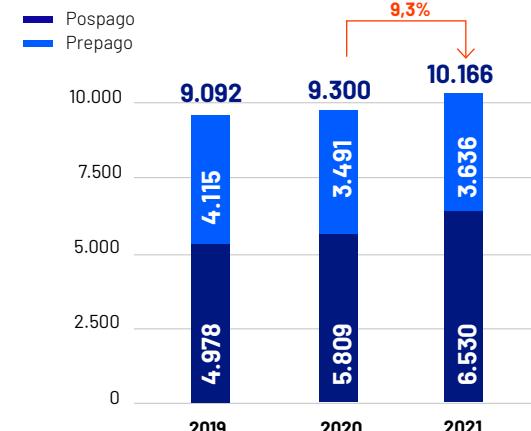
EBITDA en millones de \$



Resultado operacional en millones de \$



Base abonados móviles Chile en miles



12,4%

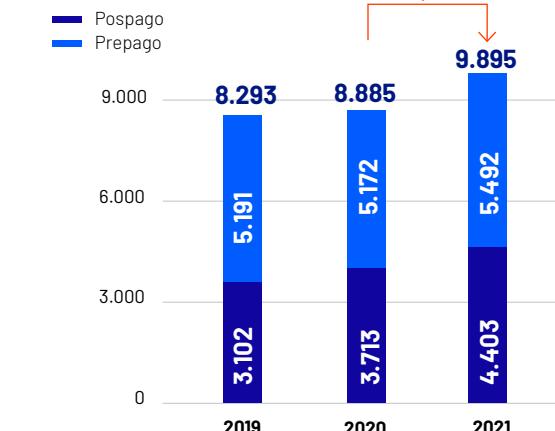
creció base de suscripción
en Chile 2021.



18,6%

creció base de suscripción
en Perú 2021.

Base abonados móviles Perú en miles



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Carta del presidente

[Volver
al índice](#)

De esta forma, la compañía ha ido alcanzando escala en su operación, posicionándose como un actor muy valorado y relevante en el mercado móvil peruano, llegando en el último trimestre del año 2021 a un 24,4% de participación en los ingresos por servicio de la industria, 1 punto porcentual de aumento respecto del mismo período del año anterior.

Negocio Hogar en Chile

Durante 2021 el negocio Hogar presentó una intensa competencia, con varios operadores desplegando red de fibra óptica. En ese marco, Entel alcanzó una cobertura de 769 mil hogares pasados, lo que le permitió llegar a 234 mil de RGU (Unidades Generadoras de Ingreso por su sigla en inglés) a diciembre 2021, un 66% más que al cierre del año anterior. A futuro, la compañía continuará expandiendo de manera eficiente su servicio de fibra a más hogares, ya sea través de redes propias o de terceros.

Despliegue de 5G y Estrategia de Red

En 2021 logramos un hito clave para seguir ofreciendo mejores servicios y liderar el cambio tecnológico en que estamos inmersos. Fuimos uno de los tres operadores que ganaron la licitación de la banda 3,5 GHz,

indispensable para desarrollar la tecnología 5G en Chile. Gracias a la forma en que la compañía se había preparado, realizando inversiones en fibra óptica y 4G, requeridas para habilitar el 5G, durante 2021 pudimos instalar más de 400 nuevas antenas, y con eso iniciar la operación de esta nueva tecnología en 33 comunas como parte de la primera etapa del proyecto. Así, nuestros clientes de pre y pospago con terminales 5G habilitados pueden, desde diciembre del año 2021, acceder a esta tecnología. El proyecto regulatorio comprende 1.384 sitios en la banda 3,5 GHz a octubre de 2023, con una inversión estimada para dicho proyecto de USD 144 millones.

Y si bien 5G es el futuro, 4G seguirá presente por mucho tiempo. Por eso, y con el fin de cumplir nuestro compromiso de entregar una experiencia de red superior, durante el 2021 se aprobó un presupuesto total para la red 4G en Chile de \$110 mil millones, aumentando su despliegue y capacidad, especialmente en zonas rurales y localidades pequeñas.

Exitoso primer bono sostenible

En 2021 dimos un paso más en la integración de los factores Ambientales, Sociales

y de Gobernanza (ASG), al colocar nuestro primer bono sostenible en el mercado internacional, por un monto de USD 800 millones. La baja tasa de interés (3,05% anual en dólares), la clasificación de riesgo, los spreads de colocación y la alta demanda que tuvo, evidencian la confianza que concita Entel entre los inversionistas, así como la credibilidad en sus prácticas sostenibles.

Con la emisión de este bono, la compañía restructuró su perfil de vencimientos, alargando significativamente los plazos de sus obligaciones, lo cual, junto con la importante posición de efectivo, configuran una situación financiera sana, de largo plazo, adecuada para financiar las inversiones que el negocio requiere.

Plan de mejora en Experiencia de Clientes

Una característica que siempre ha distinguido a Entel es dar una experiencia de cliente superior. Para profundizar este posicionamiento, en un entorno cada vez más demandante con nuestros servicios, hemos decidido ir un paso más allá, y establecer como objetivo estratégico el convertir a los clientes en verdaderos "fans" de nuestra marca. Esto requiere múltiples acciones en variadas dimensiones. Es un esfuerzo en

360° grados, desafío en el cual nos hemos embarcado con entusiasmo y convicción.

Preparándonos para los futuros desafíos

Sabemos que nuestra industria enfrentará grandes retos en el futuro próximo. A la incertidumbre económica en Chile y Perú, se suma un período que tendrá un sostenido aumento de costos e inversiones, debido a la mayor inflación, el aumento del tipo de cambio y al ciclo en que se encuentra el desarrollo del negocio.

Pero estas complejidades no cambian nuestros objetivos estratégicos. Queremos seguir liderando con decisión el mercado móvil chileno y crecer de manera sostenida en el mercado móvil peruano, alcanzando en ese país la necesaria escala de operación en el negocio. Además, pretendemos continuar nuestra expansión al mercado hogar con una oferta de fibra de calidad tanto en Chile como en Perú y profundizar el desarrollo de servicios digitales para capturar especialmente la oportunidad que se abre con 5G, en especial en el segmento de empresas. Todo esto lo haremos entregando siempre una propuesta de valor renovada, innovadora y con una atención simple, que permita generar una gran experiencia de servicio.

El logro de estos objetivos estará fundado en alcanzar las economías de escala necesarias en cada línea de negocio, un uso profundo y generalizado de las herramientas digitales, un permanente cuidado por focalizar los recursos de manera eficiente en las áreas de valor, y una cultura ágil y centrada en la experiencia de nuestros clientes. Sabemos que lo anterior sólo se consigue cautivando y cultivando a los talentos humanos en las distintas áreas del negocio, palanca fundamental para ser una empresa exitosa y sostenible en el largo plazo.

En definitiva, tenemos metas motivadoras, complejas y desafiantes, pero contamos con la infraestructura, tecnología, recursos financieros y, sobre todo, con los equipos humanos necesarios para alcanzarlas.

Para terminar, quisiera agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la preferencia de nuestros clientes, el compromiso de nuestros franquiciados y el trabajo constante de nuestros colaboradores en este período especialmente desafiante.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente de Entel

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

1.2

› Sobre esta memoria integrada

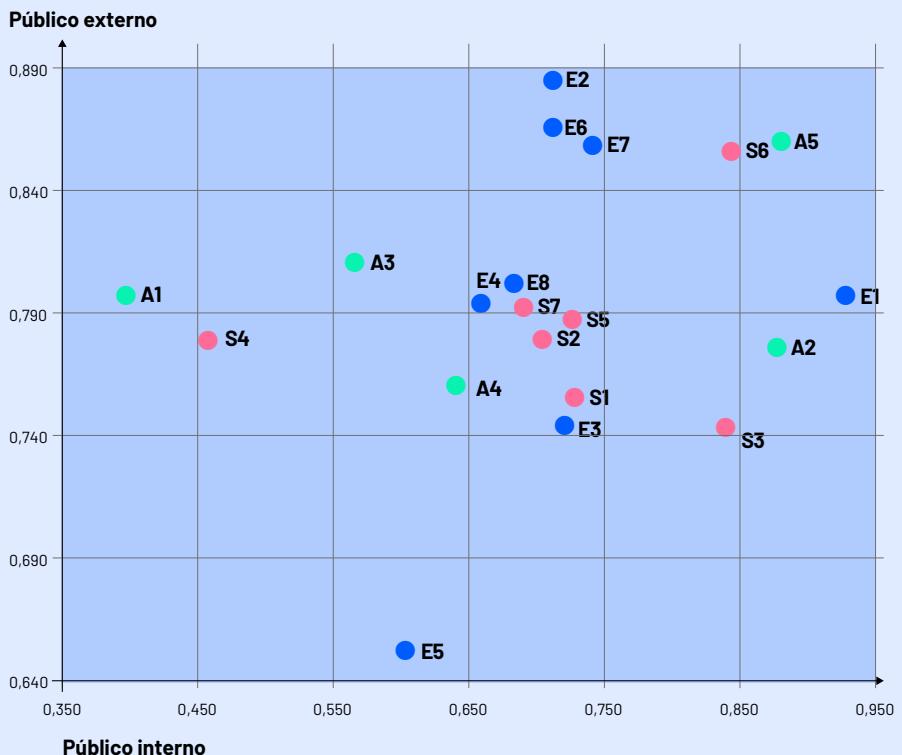
GRI 102-12/ 102-44/ 102-45/ 102-46/ 102-47/ 102-50/ 102-52/ 102-54/ 102-56

La presente memoria reúne la información financiera y socioambiental de las operaciones de Entel en Chile y Perú para el periodo enmarcado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. Este documento se elaboró de acuerdo con la Normativa de Carácter General 30 de la Comisión para el Mercado Financiero y los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental según la opción de conformidad esencial. Además, incorpora los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council, particularmente su enfoque de capitales, y del Sustainability Accounting Standards Board, en lo que respecta a ser-

vicios de telecomunicaciones. También representa nuestra comunicación de progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas. Su publicación es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo.

El contenido ha sido verificado externamente, como lo comprueba la carta de los auditores publicada en la página 180. En el índice GRI se identifican los indicadores de sostenibilidad que fueron objeto de verificación. Asimismo, en los títulos y subtítulos que aparecen a lo largo del reporte señalamos los diferentes temas materiales abordados.

Matriz de materialidad



- E1.** Innovación digital y adaptación tecnológica
- E2.** Ética y responsabilidad corporativa
- E3.** Gobierno corporativo
- E4.** Transparencia y reputación
- E5.** Regulación y discusión pública
- E6.** Resguardo de la privacidad
- E7.** Seguridad de la información y ciberseguridad
- E8.** Calidad y confiabilidad de la red
- A1.** Gestión del agua y residuos
- A2.** Gestión eficiente de energía y emisiones
- A3.** Gestión de los riesgos asociados al cambio climático
- A4.** Diseño ambiental de productos y servicios
- A5.** Gestión del ciclo de vida del producto (Economía circular)
- S1.** Cultura interna/ Bienestar integral del equipo
- S2.** Diversidad, igualdad & inclusión
- S3.** Gestión de talento
- S4.** Gestión responsable de la cadena de suministro
- S5.** Articulación y coordinación con comunidades/ territorios
- S6.** Brecha digital y acceso a las tecnologías
- S7.** Experiencia y bienestar del consumidor

Análisis de materialidad

El proceso para identificar los temas económicos, sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes para nuestros grupos de interés se efectúa cada dos años. El último tuvo lugar en 2020, en el cual realizamos una consulta interna con miembros de la alta gerencia y encuestamos a representantes de los colaboradores de la compañía, clientes, proveedores, contratistas, reguladores, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, la academia,

centros de estudios, gremios, asociaciones y autoridades. Este trabajo permitió seleccionar 20 temas alineados con la cultura corporativa, la estrategia de sostenibilidad y los pilares estratégicos de Entel, que fueron priorizados según su relevancia para los stakeholders. El resultado se resume en la siguiente matriz, distinguiendo entre temas económicos y de gobernanza (E), medio ambientales (A) y sociales (S):

← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Sobre esta memoria integrada

Estudio SSIndex 2021

Adicionalmente, en 2021 las áreas de Sostenibilidad y de Gestión de Riesgos coordinaron por primera vez la implementación del Stakeholders Sustainability Index (SSIndex), herramienta para evaluar los riesgos de sostenibilidad asociados a los comportamientos de los grupos de interés, utilizando información de las propias partes interesadas. En este caso, se realizaron encuestas en línea⁽¹⁾ a colaboradores, proveedores, contratistas y clientes de los mercados Personas, Empresas y Corporaciones, acerca de su percepción sobre cómo nuestra empresa gestiona una serie de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Junto con validar la vigencia de los temas materiales, este ejercicio nos permitió confecerionar un mapa de riesgos ASG con el que ha sido posible anticipar eventuales dificultades y enfocar nuestro trabajo en sostenibilidad con mayor precisión.

Las oportunidades de mejora identificadas – tanto las transversales como las específicas de determinadas áreas – se tradujeron en un mapa de acciones, que en gran medida también marcan la pauta de este reporte integrado.



⁽¹⁾ El instrumento utilizado tenía tres partes: preguntas Likert SSIndex, preguntas Open Box SSIndex y preguntas adicionales de Entel. Se trata de un estudio representativo, con 95% de confianza.

 Volver al índice

 01 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 06 Clientes y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

1.3

› Entel en una mirada

GRI 102-7

Volver al índice



146 mil
portaciones netas
en suscripción.

Espectro
240 MHz

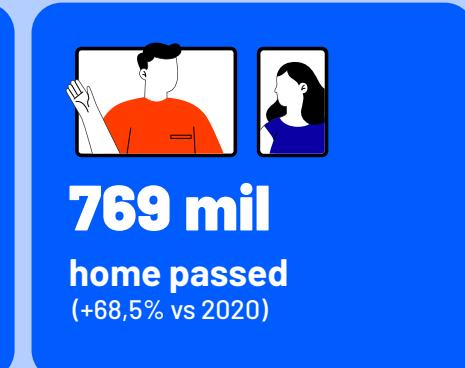
Inversión
\$352.945
millones de pesos

Infraestructura móvil
6.456 POP's

2G: 3.027 4G LTE: 5.040
3G: 5.720 5G: 367

Data center
8.500 m²

Fibra óptica troncal
6.019 km
a lo largo de todo Chile



- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI

Entel en una mirada

 Volver
al índice

Perú

Abonados móviles
9,9 millones

690 mil nuevos clientes
suscripción +18,6% vs. 2020

Ingresos
\$793.884
millones de pesos
+35,6% vs 2020 

EBITDA
\$134.019
millones de pesos
+50,4% vs 2020 

140 mil
portaciones netas
en suscripción.

UGI Hogar
133.340

Espectro
297,4 MHz

Inversión
\$88.354
millones de pesos

Estas cifras no incluyen Call Center.

Infraestructura móvil
5.345 POP's

2G: 3.693 4G: 5.345
3G: 4.689 5G: 219

Data center
752 m²

Fibra óptica troncal
4.507 km
en Lima y provincias



1,7 millones

de hogares con potencial
servicio de tecnología
inalámbrica y fibra óptica.



1.4

› Hitos de 2021

 Volver al índice

Adjudicación y lanzamiento comercial 5G

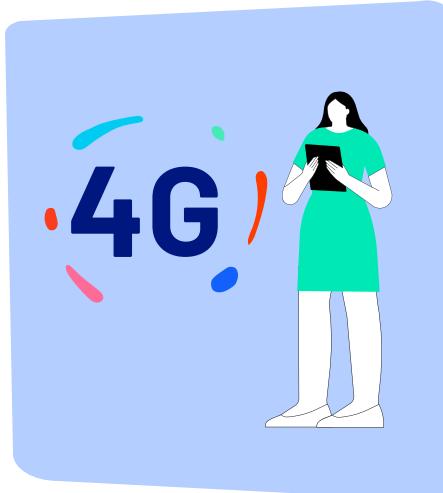
En Chile, gracias a la adjudicación de espectro en la banda 3.5GHz, en diciembre comenzamos la operación comercial de la primera etapa de la nueva red 5G.

En abril, luego de la autorización por parte de la autoridad iniciamos la operación de 5G en Perú, en Lima, Chiclayo, Trujillo y Arequipa.



Modelo híbrido de trabajo

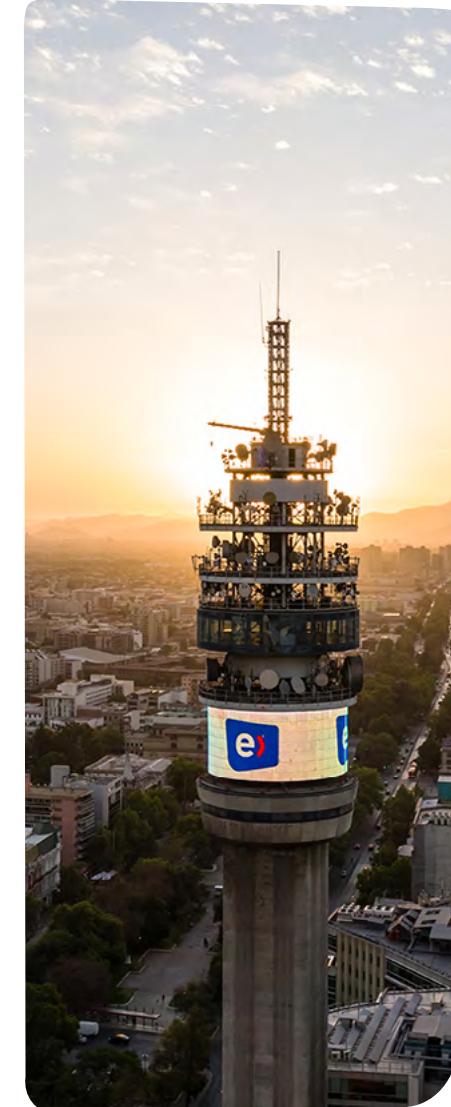
La contingencia sanitaria aceleró nuestro avance hacia un nuevo sistema laboral híbrido que permite integrar los beneficios de la experiencia presencial y la remota. En el caso de Chile, dio forma a Entel Work, con dos días a la semana de trabajo presencial y tres de trabajo remoto. En Perú, se desarrolló Entel Flex Office, que considera también dos días de trabajo en oficina.



Mejoras 4G

Durante 2021 fortalecimos nuestra red 4G en Chile, con despliegue y actualización de la red, especialmente en zonas rurales, para continuar acercando las infinitas posibilidades que da la tecnología a todas las personas.

En Perú, implementamos el despliegue rural de la red 4G, llegando con servicio a zonas de baja densidad poblacional, en un esfuerzo por reducir la brecha de conectividad.



Emisión primer bono sostenible

En 2021 dimos un paso más en la integración de los factores ASG a la estrategia de la compañía, al colocar exitosamente nuestro primer bono sostenible en el mercado internacional, por un monto total de USD 800 millones.

-  01 Introducción y contexto
-  02 Perfil corporativo
-  03 Gobernanza y cumplimiento normativo
-  04 Innovación y adaptación
-  05 Organización
-  06 Clientes y mercados
-  07 Infraestructura
-  08 Compromiso con el desarrollo
-  09 Resultados: gestión financiera consolidada
-  10 Información Financiera



Índice GRI

1.5

› Estrategia corporativa

Desde que Entel nace en 1964 para mejorar las comunicaciones en el país, ha seguido una estrategia de negocio acorde con su actual propósito de acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad. Durante décadas, eso se tradujo en un constante esfuerzo por extender el acceso a la conectividad a lo largo y ancho de Chile y, más recientemente, en Perú. Luego, con la llegada de la era digital, agregó a su propuesta de valor una amplia gama de servicios y productos tecnológicos.

De cara a los próximos años, al borde de los profundos cambios que promoverá la quinta generación de telefonía móvil y el despliegue de las redes de fibra óptica en todo el país, nos proponemos dar un gran salto en la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Esta meta pasa por seguir robusteciendo nuestras redes, ser cada vez más cercanos a nuestros usuarios y sus necesidades, y enriquecer con innovación continua nuestras propuestas de valor, para ser el mejor aliado de nuestros clientes en su día a día.

Pilares estratégicos



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera



Índice GRI

Estrategia corporativa



Avances estratégicos 2021

Hitos de la gestión de los negocios móviles y fijos en Chile

- El negocio móvil presentó una gran tracción producto de una buena propuesta de valor en todos los mercados (base pospago creció en 12%).
- Entel lideró en portabilidad neta, con 37% en participación de mercado pospago, 0,3 puntos porcentuales menos que en 2020, pero manteniendo una amplia ventaja sobre el segundo operador. La participación de ingresos avanzó un 1,1 puntos porcentuales, alcanzando un 39%.
- Los resultados orgánicos registraron una tendencia positiva, con un crecimiento de un 14% en ingresos y de un 12% en Ebitda.
- Los terminales jugaron un papel relevante. Sus ventas experimentaron un fuerte impulso producto de la mayor liquidez en la economía, lo que se tradujo en un alza de 42% en los ingresos por este rubro.

➤ Fibra Hogar mostró una muy buena performance, con un aumento del 66% en RGU y el liderazgo en satisfacción. Este negocio aún presenta una cobertura de red limitada que seguirá desplegándose en los próximos años.

➤ En Empresas y Corporaciones, los ingresos de los negocios digitales y de TI crecieron un 9%.

➤ La infraestructura de red soportó de buena forma las exigencias por el aumento del tráfico que produjeron el teletrabajo y la teleducación.

➤ Entel se adjudicó la licencia 5G y desplegó la primera etapa de su red 5G en 33 comunas.

Hitos de la gestión de los negocios móviles y fijos en Perú

- El negocio móvil creció un 19% (base de clientes pospago) apalancado en una propuesta de valor consistente: red robusta, buen posicionamiento de marca y alta satisfacción, al igual que en Chile.

➤ La participación de mercado del segmento de suscripción llegó a 26% –0,7 puntos porcentuales más que en 2020– y la participación en ingresos creció un punto porcentual, hasta 24%.

➤ Los ingresos por servicios crecieron empujados por el buen desempeño de la industria, lo que generó mayor escala y aumento del margen operacional.

➤ Entel aumentó su cobertura sobre la población en un 4,2% (desde 75,2%), gracias a la utilización de redes de terceros (IPT y otros).

➤ Una buena posición de espectro e infraestructura han permitido que la red soporte las mayores exigencias.

➤ El negocio de terminales alcanzó márgenes positivos.

➤ Alcanzamos un resultado operacional (Ebit) positivo de USD 6,9 millones.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



1.6

› Negocio sostenible

Entel nació con un claro rol social. Fue creada en 1964 en respuesta a las secuelas del devastador terremoto de 1960, que evidenció la necesidad de contar con un sistema de comunicaciones más moderno y confiable. Desde entonces, hemos trabajado por ampliar el acceso a la conectividad en Chile y, más recientemente, en Perú, con el convencimiento de que los servicios tecnológicos son imprescindibles para el progreso social y económico de las naciones. En el ejercicio de este rol, cumplimos la normativa ambiental y respetamos los entornos naturales donde operamos.

Durante la primera década del presente siglo, decidimos explicitar aún más este perfil al hacer de la sostenibilidad uno de los pilares de nuestro negocio, decisión que en 2018 se tradujo en un nuevo propósito empresarial: acercar la tecnología y facilitar su uso, generando oportunidades para las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. Hoy contamos con un plan estratégico de sostenibilidad que complementa la estrategia corporativa de Entel y establece ejes de trabajo con objetivos de mediano y largo plazo. Para cada rango de acción, se han definido actividades e iniciativas con las que buscamos concretar el propósito de utilizar la tecnología para transformar a la sociedad de manera responsable.

[Volver
al índice](#)

Ejes del plan estratégico de sostenibilidad

Ámbito de impacto	Transformación responsable	Transformación inclusiva	Transformación consciente
Cadena de valor	Resiliencia y adaptación <ul style="list-style-type: none"> • Cambios regulatorios • Inversión en nuevas tecnologías • Altos estándares y sistemas robustos (ciberseguridad) 	Talento líder y representativo <ul style="list-style-type: none"> • Atracción y desarrollo • Diversidad y equidad • Reconversion y flexibilidad 	Ecoeficiencia <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de consumo y energías más limpias (data centers) • Gestión de residuos
Sociedad	Derechos fundamentales <ul style="list-style-type: none"> • Ética digital • Prácticas de marketing responsable • Cadena de suministro 	Empoderamiento digital <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes (con discapacidad, mujeres, pymes) 	Habilitador climático <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones B2B para reducir la huella ambiental de clientes empresariales y corporativos • Consumo y reciclaje electrónico
	Impactos de la tecnología <ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de 5G como motor de desarrollo (big data, ciudades inteligentes, telemedicina) • Aporte al debate público 	Reducción de la brecha digital <ul style="list-style-type: none"> • Aporte a la conectividad • Habilitadores digitales (educación, talento futuro) 	Educación circular <ul style="list-style-type: none"> • Fomento de buenas prácticas en hábitos de consumo y gestión de residuos



► **La coordinación de este plan recae en la directora de Sostenibilidad y Medio Ambiente**, líder de un equipo que forma parte de la gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, cuyo gerente reporta directamente al gerente general. Al menos una vez al año, también presenta los avances en temas relacionados con este ámbito al Directorio.

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI

Negocio sostenible



Estrategia social

Reducir la inequidad continúa siendo un reto para los países en los que operamos. En ese contexto, un acceso más inclusivo a los servicios de telecomunicaciones constituye una poderosa herramienta para construir sociedades más justas e impulsar cambios positivos en áreas como la educación, la empleabilidad, el emprendimiento y el desarrollo cultural. Múltiples estudios muestran una correlación entre las telecomunicaciones y el bienestar social. De hecho, la pandemia dejó de manifiesto como nunca la necesidad de que toda la población goce de conexiones a internet estables y de alta velocidad para satisfacer sus necesidades básicas.

En Entel nos hemos propuesto reducir la brecha digital, proveyendo acceso a internet en comunas rurales⁽¹⁾, ya sea fija o inalámbrica. Se estima que el 25% de la población de Chile vive en territorios con un alto grado de ruralidad, que en conjunto cubren el 82% de la superficie nacional⁽²⁾. Esto representa un desafío único en términos de cómo suministrar conectividad en tan vasto y complejo territorio con una población tan dispersa.⁽³⁾

Más de un tercio de los 6.456 puntos de presencia en la red que posee Entel se ubica en zonas rurales o aisladas, algunas de las cuales

no son comercialmente viables. Estas inversiones fueron realizadas por la propia compañía, como también a través de distintos mecanismos que el Estado chileno promociona para ampliar la cobertura de internet hacia zonas que carecen de ella. Estos mecanismos incluyen al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y las obligaciones regulatorias originadas en procesos de adjudicación de espectro.

En Perú, Entel trabaja con Internet para Todos (IPT) para reducir la brecha digital. Desde 2019 ha llevado internet móvil de alta velocidad 4G a más de siete mil comunidades rurales, beneficiando a un millón de personas. Este despliegue se realiza en el marco del régimen de canon por cobertura, que permite a los operadores destinar hasta un 40% del pago por el uso del espectro radioeléctrico a la instalación de antenas 4G en zonas desatendidas.⁽⁴⁾



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, consideramos que podemos hacer un aporte relevante al ODS 9, uno de los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, cuyo propósito es asegurar que los beneficios del desarrollo alcancen a todos los seres humanos en 2030. El ODS 9 les atribuye un rol central a las tecnologías de la información y a la conectividad en la construcción de economías sólidas e inclusivas, resaltando la importancia del acceso universal a internet y de las inversiones necesarias para lograrlo.



⁽¹⁾ En Chile, una comuna rural se define principalmente por una densidad demográfica menor a 150 habitantes por kilómetro cuadrado, con un máximo de 50 mil habitantes.

⁽²⁾ OECD (2020): Rural well-being: Geography of opportunities: Chile, en:

[Ver más](#)

⁽³⁾ [Más detalles de nuestras iniciativas](#) para mejorar la conectividad de zonas rurales y aisladas en los capítulos 7 y 8 de esta memoria integrada.

⁽⁴⁾ [Más información sobre las acciones](#) que realiza Entel en Chile y Perú para expandir la conectividad en el Capítulo 8: Compromiso con el desarrollo, de este reporte integrado.

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Negocio sostenible

[Volver
al índice](#)



Estrategia ambiental

Si bien la expansión de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones es necesaria, también conlleva riesgos ambientales derivados del aumento en el consumo de energía, la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) y la generación de residuos electrónicos. Conscientes de esto, en Entel hemos adoptado una serie de medidas y buenas prácticas para un uso más eficiente de los recursos.

Más del 98% del consumo eléctrico en nuestras operaciones se concentra en las redes y data centers. Nuestra meta es asegurar que, a medida que el tráfico de datos crezca, podamos incrementar la eficiencia energética en estas instalaciones. Para gestionar las redes, contamos con una serie de indicadores que relacionan el volumen del tráfico con factores como calidad, capacidades disponibles y uso de recursos. De esta forma, logramos ahorros de hasta un 7% en consumo de electricidad. Además, mantenemos contratos para la provisión de energías renovables, que representan un porcentaje creciente en nuestra matriz. Cerca de dos tercios de la energía consumida en los data centers se genera con fuentes renovables. En 2022 este suministro incluirá sitios adicionales como el CNT y el

data center de Longovilo. En adición, estamos probando métodos alternativos de producción. A la fecha, 140 antenas operan con energía solar, 19 con eólica y cuatro con celdas de hidrógeno. Asimismo, desde 2016 medimos las emisiones GEI directas e indirectas en todas nuestras operaciones con la metodología propuesta por el GHG Protocol. Para lidiar con la creciente generación de residuos electrónicos en el mundo, aplicamos una estrategia que combina la reparación, la reutilización y el reciclaje, junto con promover prácticas de economía circular en la sociedad. Contamos con más de 600 puntos de reciclaje en Chile y Perú.⁽¹⁾

A medida que más personas se suman a la revolución digital en curso, se hace necesario agregar nuevas prácticas que fomenten el cuidado del medio ambiente y minimicen los impactos de la tecnología, así como incorporar más grupos de interés a la gestión ambiental. Dada la complejidad de estas tareas, Entel decidió unificar y formalizar las distintas iniciativas en ejecución. Así, en los últimos dos años ha estado trabajando en establecer una política ambiental e implementar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para toda la compañía, basado en la norma ISO 14001:2015. En 2020 se publicó

su Política Ambiental, disponible en línea⁽²⁾, que define la gobernanza en estas materias y establece directrices para gestionar los riesgos para el medio ambiente que se desprenden de nuestras actividades.



Financiamiento sostenible

En Entel sabemos que la necesidad social de ampliar la conectividad y la mitigación de los riesgos ambientales asociados a esta expansión requieren de más inversiones. Por otro lado, uno de los principales objetivos de nuestra estrategia financiera es asegurar liquidez en el corto, mediano y largo plazo para poder cumplir el plan de negocios corporativo.

Una forma de conciliar e incluso potenciar ambos objetivos es el financiamiento sostenible, tendencia mundial cada vez más extendida —aunque aún poco común en Chile y Perú— consistente en instrumentos de deuda que se aplican exclusivamente a financiar o refinanciar proyectos verdes y sociales, es decir, con impactos positivos para el medio ambiente y la sociedad. A medida que crece la valoración del mercado por las

empresas con buen desempeño en sostenibilidad, la demanda por estos instrumentos ha ido al alza. Incluso hay estudios que indican que los préstamos y bonos sostenibles consiguen mejoras en torno a 0,10% en las tasas de interés.

Para ser considerados sostenibles, los préstamos y bonos deben cumplir una serie de requisitos formales. Dada la trayectoria de Entel, confiábamos en que la compañía estaba en condiciones de tener un buen desempeño en esta nueva forma de financiación.



01 Introducción y contexto



⁽¹⁾[Más información sobre las acciones relacionadas con el consumo de energía y la gestión de residuos de Entel en el Capítulo 8: Compromiso con el desarrollo, de este reporte integrado.](#)

⁽²⁾[Disponible en:](#) [Ver más](#)

Negocio sostenible

Volver al índice

Marco de Financiamiento Sostenible

En 2021 Entel desarrolló un marco procedimental para emitir bonos y préstamos sostenibles, garantizando el uso de los fondos recaudados en proyectos que reduzcan emisiones, promuevan la gestión de residuos y mejoren el acceso a infraestructura y servicios básicos de telecomunicaciones, con la intención de causar impactos sociales y ambientales positivos.

Su elaboración se basó en los más altos estándares internacionales, en la estrategia de sostenibilidad de la compañía y en los ODS de Naciones Unidas, específicamente los objetivos 7, 9, 11 y 12.

El Marco de Financiamiento Sostenible resultante describe los procesos para seleccionar los proyectos a los que serán asignados los fondos y cómo estos deben ser utilizados y gestionados. Además, define compromisos respecto al reporte periódico de información sobre las asignaciones y el impacto de su uso, con indicadores objetivos y cuantificables.

Marco de Financiamiento Sostenible

Revisión segunda opinión



Ver más



Ver más

El Marco de Financiamiento Sostenible de Entel se basa en:

- ▶ Las Guías de Bonos Sustentables 2021(SBG, Sustainability Bond Guidelines), los Principios de Bonos Verdes 2021(GBD, Green Bond Principles) y los Principios de Bonos Sociales 2021 (SBP, Social Bond Principles), administrados por la International Capital Markets Association (ICMA).
- ▶ Los Principios de Préstamos Verdes 2021(GLP, Green Loan Principles) y los Principios de Préstamos Sociales 2021(SLP, Social Loan Principles), administrados por la Loan Syndications and Trading Association (LSTA), Loan Markets Association (LMA) y Asia Pacific Loan Market Association (APLMA).

Estos principios son guías procedimentales voluntarias que recomiendan la transparencia, la divulgación y la adopción de las mejores prácticas al momento de emitir instrumentos sostenibles, junto con describir las categorías de iniciativas elegibles como proyectos verdes y sociales.

Emisión del primer bono verde y social de Entel

Tras la realización de un road show telemático con potenciales inversionistas, en septiembre de 2021 Entel colocó su primer bono sostenible en el mercado internacional, por un monto total de USD 800 millones. Los bonos 144A/RegS⁽¹⁾ se colocaron en dólares, con vencimiento en dos cuotas idénticas en 2031 y 2032, a una tasa de interés de 3,05% anual.

La emisión –clasificada en categoría BBB– por S&P y Fitch Ratings–, se consideró un éxito en el mercado, puesto que tuvo una demanda que superó los US\$ 2.640 millones.

Los fondos a ser recaudados con esta emisión de Bonos US serán utilizados principalmente para financiar y refinanciar, en su totalidad o en parte: (i) Proyectos Verdes Elegibles (Eligible Green Projects) y Proyectos Sociales Elegibles (Eligible Social Projects) de la Sociedad o de cualquiera de nuestras filiales de conformidad con los Principios de Bonos Verdes, 2021 y los Principios de Bonos Sociales, 2021 administrados por la International Capital Markets Association; y (ii) una oferta de rescate anticipado voluntario ("Tender Offer") de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2024, a una tasa de interés de 4,875% anual (los "Bonos 2024") y/o de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2026, a una tasa de inte-

rés de 4,750% (los "Bonos 2026"), por un monto total combinado de USD 800.000.000 de valor nominal. La prima a pagarse por el rescate anticipado voluntario ascendería a USD 66.481.026.

De esta manera, el ejercicio arrojó una ganancia en costos de intereses y deja a la compañía con suficiente liquidez para abordar su plan de negocios sin necesidad de refinaciamientos adicionales en el mediano plazo.

La baja tasa de interés alcanzada, la clasificación de riesgo, los spreads de colocación y demás indicadores asociados reflejan la confianza que los inversionistas depositan en Entel, en su estrategia y su sólida posición financiera. Este fue el bono con menor costo de emisión colocado por una empresa privada chilena en el exterior durante 2021 y su demanda más que triplicó la oferta, lo cual resulta aún más destacable si consideramos la alta competencia existente en los mercados mundiales, así como los elevados niveles de incertidumbre política y económica que muestran Chile y Perú en la actualidad. Internamente, la recepción del bono es una nueva evidencia de lo que Entel ha sido desde su nacimiento: una empresa que ejerce su quehacer de manera sostenible. Por último, a través de esta emisión, damos un paso más

en la integración de nuestra estrategia de sostenibilidad al corazón del negocio.

Proyectos elegibles

El marco de Financiamiento Sostenible de Entel, revisado por Sustainalytics como segunda opinión, define los proyectos donde es posible invertir los fondos recaudados. Pueden ser nuevos o ya existentes, e incluir gastos hechos por Entel o sus subsidiarias tras la fecha de emisión del bono sostenible o en los 24 meses previos a su colocación.

▶ Proceso de evaluación y selección de proyectos

Miembros de las áreas de Finanzas, Contabilidad, Gestión de Riesgos, Capital Humano y Sostenibilidad revisarán y seleccionarán proyectos que estén alineados con nuestro Marco de Financiamiento Sostenible, los que serán evaluados por sus riesgos ambientales y sociales de acuerdo con las políticas y procedimientos corporativos. Las asignaciones finales serán revisadas y aprobadas por el gerente de Finanzas. Los fondos deberán ser asignados dentro de los siguientes 36 meses tras la emisión del bono, en línea con las prácticas del mercado.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

⁽¹⁾ La Regla 144A indica que los títulos de la deuda solamente serán ofrecidos a los inversionistas con base en Estados Unidos.

Negocio sostenible

 Volver
al índice

► Gestión de fondos

Las áreas de Finanzas, Contabilidad, Capital Humano y Sostenibilidad harán un seguimiento de la utilización de los fondos recaudados a través de la emisión del bono sostenible.

Una vez al año, hasta que estos fondos sean completamente asignados, publicaremos un Reporte de Financiamiento Sostenible en nuestra página web para inversionistas. Este documento incluirá:

- ✓ El monto asignado a cada proyecto verde y social,
- ✓ Porcentajes de los fondos utilizados para financiamiento y refinanciamiento,
- ✓ Descripciones de los proyectos,
- ✓ Indicadores del impacto esperado,
- ✓ El monto pendiente por asignar al final del período del informe.

Índices internacionales

La consideración de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) es cada vez más relevante para el mercado financiero al momento de decidir en qué empresas invertir. En este escenario, cobran especial relevancia las mediciones que reconocen a las compañías con mejor desempeño en estos parámetros. Por eso, Entel participa en varios índices internacionales no financieros, que además nos ayudan a identificar oportunidades de mejora para seguir avanzando en esta ruta de constante aprendizaje.



► Índice de Sostenibilidad Dow Jones

Por sexto año consecutivo, en 2021 Entel integró el Índice de Sostenibilidad Dow Jones en sus categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance, que agrupa a las empresas mejor evaluadas en sostenibilidad. La compañía mejoró o mantuvo su puntaje en 15 de los 24 criterios analizados y alcanzó el máximo en cuatro de ellos: confiabilidad de red, salud y seguridad ocupacional, reporte ambiental y reporte social. Además, tuvo significativos crecimientos en transparencia en la participación en la discusión pública, impulso de la agenda digital para gestionar la innovación y desarrollo del capital humano. Todo esto se tradujo en un aumento general de cinco puntos respecto a 2020, situándose 28 puntos sobre el promedio de la industria mundial de las telecomunicaciones.

► Best Emerging Market Performers Ranking

En su versión de agosto de 2021, este ranking vinculado a Moody's ESG Solutions ubicó a Entel entre las 100 empresas con mejor desempeño ASG, en un universo de referencia de 855 organizaciones de 31 países. Entel fue la única empresa chilena de telecomunicaciones en clasificar. De hecho, solo siete empresas del país lo hicieron.

La composición del listado se actualiza dos veces al año. Entre los temas medidos, con más de 300 indicadores, están el respeto a los derechos humanos, la protección ambiental, el gobierno corporativo, la ética empresarial y las contribuciones al desarrollo social.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

1.7

› Relación con los grupos de interés

GRI 102-40/ 102-42/ 102-43/ 201-1/ 207-1/ 407-1/ 409-1/ 412-1

El trabajo y la comunicación con nuestros grupos de interés se estructura formalmente siguiendo un modelo de relacionamiento que establece los objetivos y la frecuencia de las interacciones con cada actor. La gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos lidera estas relaciones, velando por la aplicación del modelo a través de sus distintas áreas y en coordinación con el resto de la compañía.



Grupos de interés y compromisos

Los distintos compromisos que Entel ha asumido con sus grupos de interés están plasmados en nuestro Código de Ética, el referente conductual para todas las personas relacionadas con la compañía.

► Clientes y usuarios

Nos debemos a nuestros clientes. Buscamos ofrecerles productos y servicios innovadores que superen sus expectativas, con los más altos estándares de calidad.

Nos interesa entregarles información veraz, clara y oportuna de todos nuestros productos y servicios, como también de cada actividad y acción relacionada con ellos.

► Colaboradores y sindicatos

Fomentamos el involucramiento de todos nuestros colaboradores con el proyecto empresarial, garantizándoles un trato respetuoso y justo, con independencia del rol que desempeñen.

Proveemos un ambiente donde las oportunidades de desarrollo se basan en el mérito laboral. Protegemos sus derechos fundamentales y apreciamos la diversidad.

► Accionistas y directores

Basamos nuestra relación con nuestros accionistas y directores en la lealtad y la excelencia en el desempeño de nuestras actividades, de manera de contribuir a la creación de valor y al desarrollo sustentable de la empresa, justificando la inversión que han realizado.

Nuestros directores adscriben a los principios y valores del Código de Ética e impulsan su cumplimiento.

► Socios comerciales

Mantenemos un trato profesional y de confianza con nuestros socios comerciales, resguardando la confidencialidad de sus antecedentes y la privacidad en las comunicaciones.

Ofrecemos igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen convertirse en nuestros socios, mediante un proceso objetivo de evaluación que persigue siempre lo mejor para nuestros clientes.

► Proveedores, contratistas y distribuidores

Proporcionamos el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas, y analizamos las licitaciones mediante procedimientos objetivos. La elección de un proveedor responde siempre a principios de mérito y capacidad, de acuerdo con la calidad y costo del producto o servicio y del nivel de riesgo del proveedor.

Los contratistas y distribuidores deben adherir a nuestros estándares de conducta.

► Comunidades y medio ambiente

Construimos vínculos directos, transparentes y respetuosos con la comunidad y el medio ambiente, para lo cual promocionamos tecnologías limpias e iniciativas que favorezcan el desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos, acercando a sus habitantes a la tecnología.

Velamos por mantener nuestra independencia respecto a intereses de agrupaciones políticas, credos religiosos o cualquier asociación ideológica.

► Administración del Estado y otras autoridades

Promovemos una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto mutuo, la colaboración e integridad. En nuestra relación con las autoridades, cumplimos con la Ley 20.730, que regula el lobby.

Utilizamos los mecanismos internos para canalizar y gestionar reuniones con las autoridades, la promoción de actividades, la entrega de obsequios e invitaciones a eventos.

► Competidores

Promovemos conductas leales y respetuosas con la competencia en todos los mercados donde participamos. Poseemos un modelo específico para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia.


[Volver al índice](#)
[01 Introducción y contexto](#)
[02 Perfil corporativo](#)
[03 Gobernanza y cumplimiento normativo](#)
[04 Innovación y adaptación](#)
[05 Organización](#)
[06 Clientes y mercados](#)
[07 Infraestructura](#)
[08 Compromiso con el desarrollo](#)
[09 Resultados: gestión financiera consolidada](#)
[10 Información Financiera](#)
[Índice GRI](#)

Relación con los grupos de interés



Valor económico distribuido y retenido

Buscamos que todos nuestros grupos de interés participen y se beneficien del valor económico que genera Entel cada año. Además, aportamos al desarrollo de la eco-

nomía y la sociedad en general a través de nuestra oferta de productos y servicios, así como de todas las interacciones y posibilidades que ofrece la tecnología.

Valor Generado	2021 M\$	2020M\$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.427.220.678	2.092.644.232	16%
Otros ingresos y otras ganancias	32.898.723	54.840.196	-40%
Sub Total ingresos	2.460.119.401	2.147.484.428	15%
Impuestos indirectos netos	135.770.165	171.949.897	-21%
Total generado	2.595.889.566	2.319.434.325	12%

Valor Distribuido	2021 M\$	2020M\$	Variación %
Costos directos (bienes y servicios)	1.389.552.856	1.174.351.489	18%
Empleados	257.361.942	256.632.902	0%
Estado	143.119.609	388.969.833	-63%
Comunidad y medio ambiente	797.857	776.451	3%
Accionistas	253.392.358	46.510.635	445%
Financieros	146.563.475	93.954.395	56%
Total Distribuido	2.190.788.097	1.961.195.705	12%
Valor retenido	405.101.469	358.238.620	13%



Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Relación con los grupos de interés

[Volver al índice](#)

Conducta tributaria responsable

Velamos por un cumplimiento tributario integral, declarando y pagando los impuestos según lo establecido por la legislación de cada uno de los países donde operamos y de acuerdo con los siguientes lineamientos:



Respeto mutuo

Buscamos desarrollar relaciones colaborativas y de respeto mutuo con las autoridades fiscales, sobre la base de la transparencia y la confianza, proporcionando toda la información necesaria para sus procesos de revisión y respondiendo oportunamente a sus requerimientos.

Sin paraísos fiscales

El grupo no posee inversiones ni relación alguna con entidades domiciliadas en países o territorios que sean considerados paraísos fiscales de conformidad con la normativa fiscal vigente.

A valor de mercado

Todas las transacciones con partes relacionadas del grupo, sean de origen nacional o extranjero, se ajustan a la normativa de precios de transferencia y a las pautas de la OCDE, aplicando valor de mercado tanto a las operaciones domésticas como trasfronterizas.

Buenas prácticas

Adoptamos todas las buenas prácticas que conduzcan a prevenir y reducir riesgos tributarios, de manera que todo el grupo cumpla con las leyes y normativas fiscales aplicables, con el fin de ser una compañía viable y sustentable en el tiempo, alineada con sus pilares corporativos.

Consolidación de impuestos

Información financiera consolidada para años fiscales 2020 y 2021 (Miles CLP)

Categoría	2020	2021
Ingresos Operacionales	2.147.484.428	2.460.119.401
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	93.954.056	118.630.360
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	92.042.070	44.177.427
Impuestos a la Renta	(38.934.419)	(32.759.621)
Tasa Impositiva Efectiva	10,1%	36,8%
Reconciliación por impuesto a las ganancias con tasa efectiva	14.061.755	(12.568.777)

Información financiera por país (Miles CLP)

Categoría	2020		2021	
	Chile*	Perú*	Chile*	Perú*
Ingresos Operacionales	2.307.391.352	702.089.005	2.526.732.492	823.614.714
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	245.643.263	(33.174.227)	288.359.830	6.014.855
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	85.445.594	6.596.476	40.756.460	3.420.967

* Para Chile y Perú se incluyen todas las filiales, incluido Call Center

Derechos humanos

Tanto en Chile como en Perú, Entel es parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas y adhiere a sus diez principios, incluidos los relacionados con la protección de los derechos humanos.

Por medio de un análisis de diligencia debida que realizamos en 2018⁽¹⁾, identificamos 18 derechos relevantes para nuestras operaciones e incorporamos las consideraciones recogidas de las distintas partes interesadas a nuestra cadena de valor, desde las prácticas de compras y abastecimiento hasta el uso de nuestros productos y servicios, velando

siempre por disminuir los riesgos inherentes a nuestras actividades que pudieren comprometer los derechos de las personas.

De esta forma, en los últimos tres años desplegamos acciones para garantizar los derechos laborales de nuestros contratistas y proveedores, desarrollamos una política y una gobernanza de gestión de datos para proteger el derecho a la privacidad de nuestros clientes y actualizamos nuestro modelo de relacionamiento con grupos de interés buscando cuidar su derecho a la libre determinación. En 2020 y 2021, en el

marco de la pandemia, nos hemos focalizado en contribuir a que diferentes grupos, como estudiantes y personas mayores, puedan acceder a servicios básicos en forma digital o remota a través de la tecnología.

Más allá de las acciones puntuales, la principal directriz en este ámbito es la coordinación entre las diversas áreas de la compañía que intervienen en los procesos más sensibles para los derechos humanos, de manera de dar siempre respuestas ágiles y oportunas que aseguren su resguardo.

⁽¹⁾ El análisis se basó en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos.

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



1.8

› Premios y reconocimientos 2021

[Volver al índice](#)

e) Chile

 Dow Jones Sustainability Indexes

Dow Jones Sustainability Index

Seguimos siendo parte de este ranking que agrupa a las empresas mejor evaluadas en sostenibilidad, en las categorías "DJSI Chile" y "DJSI MILA Pacific Alliance".

vigeo eiris

V.E Best Emerging Market Performers Ranking

La compañía está entre las 100 empresas con mejor desempeño en responsabilidad social, de acuerdo con el ranking vinculado a Moody's ESG Solutions a partir de un universo de 800 empresas de 31 países emergentes.

 FTSE4Good

FTSE4Good:

En 2021 continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas de sostenibilidad.

CHILE3D
MARCAS Y ESTILOS DE VIDA DE LOS CHILENOS

Chile 3D

Somos la empresa de telecomunicaciones que más valoran los chilenos según el estudio CHILE3D 2021, que además nos sitúa entre las 100 marcas con mejor valoración del país.

 **EQUIDAD CL**
PROGRAMA GLOBAL DE EQUIDAD LABORAL EN ALIANZA CON FUNDACIÓN IGUALES

Equidad CL

Por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación de Equidad CL, que distingue a los mejores lugares para trabajar para las personas LGB-TI+, que entrega Fundación Iguales y Human Rights Campaign.



Pride Connection Chile

Pride Connection

De acuerdo con los resultados de la radiografía interna que realiza anualmente la red de empresas Pride Connection, Entel alcanzó la categoría "A+", lo que refleja su alto compromiso con la diversidad sexual y de género.

 **merco**
MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Merco Empresas y Merco Talento 2021

Entel ocupó el puesto número nueve de la lista de empresas con mejor reputación de Chile, que se elabora tras entrevistar a diferentes grupos de interés sobre diversas variables relativas a su experiencia con las instituciones. Además, se situó en el noveno lugar del ranking de empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento en el país.

 **Mobile Network Experiencia Report**

Entel obtuvo el primer lugar en seis de siete categorías de este estudio sobre la calidad de los servicios móviles que realiza OpenSignal.

 01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
 Índice GRI

Premios y reconocimientos 2021



ProCalidad

Ganamos el primer lugar de la categoría “Telefonía fija” en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad.



Perú



Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (DESR 2020)

Entel logró por quinto año consecutivo este premio que otorga Perú 2021 en alianza con el Centro Mexicano de Filantropía, con base en evidencias de las prácticas de cada empresa.



Premios Effie Perú

Ganadores de 13 premios Effies, en diferentes categorías como e-commerce, internet y telecomunicaciones, y nuevos servicios. Además del reconocimiento a mejor anuncianta del año.



Ranking Merco

Entel Perú ocupó el lugar 20 en el ranking Merco de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo y el noveno entre las empresas que mejor enfrentaron la pandemia. Además, es la marca empleadora número uno en la industria de las telecomunicaciones y la 20 entre todas las empresas, según Merco Talento.



Best Customer Experience (BCX)

Por séptimo año consecutivo, Entel se mantuvo como la empresa de telecomunicaciones con la mejor experiencia al cliente en Perú, de acuerdo con el índice BCX 2020, de la consultora IZO.



Premio “Igualdad e Inclusión”

El programa “Señas que Conectan” de Entel obtuvo el primer lugar de la categoría “Igualdad e inclusión” de la octava edición del premio “Primero, los Clientes”, organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), que busca reconocer las buenas prácticas de instituciones públicas, privadas y empresas a nivel nacional.



IAM Mixx Awards

La campaña “Señas que conectan: Visibilizando la importancia de comunicarnos con todos” ganó en la categoría “Diversidad e inclusión” de los premios IAB Mixx 2021, que destacan las mejores iniciativas de marketing del año.



Concurso Buenas Prácticas Laborales

Entel ganó el segundo lugar en la categoría “Promoción del equilibrio trabajo-familia” del concurso convocado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú.



Introducción y contexto



Perfil corporativo



Gobernanza y cumplimiento normativo



Innovación y adaptación



Organización



Clientes y mercados



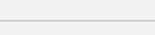
Infraestructura



Compromiso con el desarrollo



Resultados: gestión financiera consolidada



Información Financiera



Índice GRI

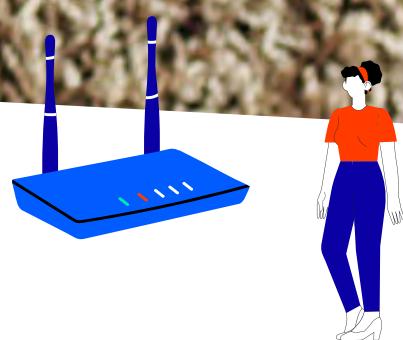
 Volver
al índice

Capítulo

Perfil corporativo

- › Perfil de Entel
- › Historia
- › Segmentos y mercados
- › Imagen corporativa
- › Industria de la tecnología y las comunicaciones
- › Gestión de riesgos

02



Índice
GRI

2.1

› Perfil de Entel

GRI 102-16

 Volver al índice

Somos una compañía **líder de tecnología y telecomunicaciones** con operaciones en Chile y Perú, países donde sumamos más de 20 millones de abonados móviles e ingresos anuales consolidados por \$2.460.119 millones a diciembre de 2021.



La compañía ofrece servicios de conectividad móvil y fija, así como una amplia gama de servicios TI y digitales para los segmentos de personas, empresas y grandes corporaciones.

En ambos países prestamos servicios mayoristas y de call center.

En cada uno de estos servicios nos esforzamos por entregar experiencias simples y eficientes, sostenidas en una infraestructura robusta de última generación.

 01 Introducción y contexto 02 Perfil corporativo 03 Gobernanza y cumplimiento normativo 04 Innovación y adaptación 05 Organización 06 Clientes y mercados 07 Infraestructura 08 Compromiso con el desarrollo 09 Resultados: gestión financiera consolidada 10 Información Financiera Índice GRI

Perfil de Entel



Propiedad

Al cierre del ejercicio de 2021, la propiedad se encontraba distribuida entre 2.243 accionistas, siendo el socio controlador Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago.

Distribución de propiedad



Fondo de pensiones	14,20%
Inversiones ALTEL	54,86%
Otros	30,94%

USD 1.003



millones en capitalización
bursátil

302.017.113



acciones de serie única



Propósito Entel

Existimos para acercar las **infinitas posibilidades** que da la tecnología y así **transformar** responsablemente la sociedad.

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

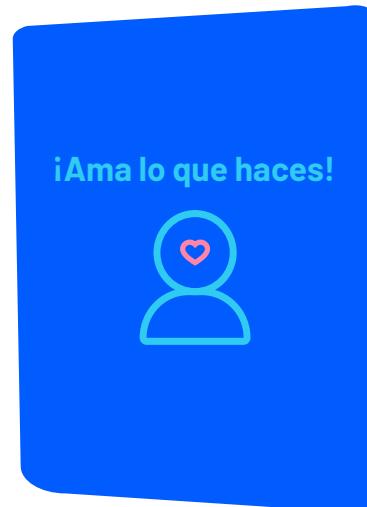


Índice GRI

Perfil de Entel



Pilares culturales



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

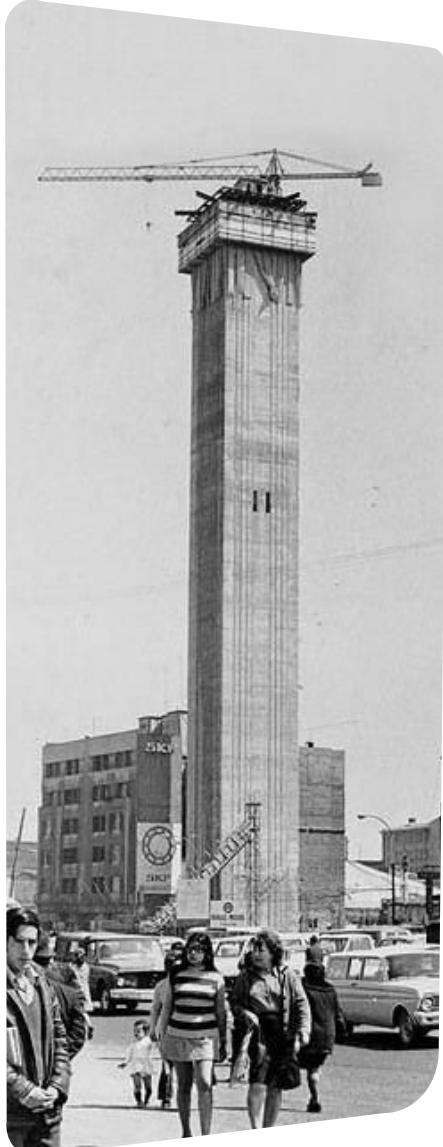
10 Información Financiera



Índice GRI

2.2

› Historia



60

1964

Por decreto del Ministerio de Hacienda, se constituye la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel), para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

En Longovilo (comuna de San Pedro, provincia de Melipilla), instalamos la primera estación satelital de Latinoamérica.

70

1974

Inauguramos la Torre Entel, edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones, hoy un ícono de la ciudad de Santiago.

80

1987

Completamos la digitalización de nuestra red de larga distancia nacional e internacional.

90

1990

Comienza el despliegue de nuestra red de fibra óptica a lo largo de Chile.

1992

Culmina el traspaso de la propiedad de nuestra compañía a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

Con la creación de Americatel Corp. para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, iniciamos nuestra expansión internacional. Además, en 1994 Entel accede al control de Americatel Centroamérica. Ambas compañías son vendidas en 2006.

1994

Con el código 123 del sistema multi-carrier, comenzamos a competir en nuestro negocio de origen.

1995

La conexión a internet se suma a nuestra oferta de servicios.

1996

Ingresamos al negocio de telefonía móvil analógica al tomar control de Telecom Celular, compañía con presencia en algunas regiones.

1997

Tras adjudicarnos dos licencias PCS (Personal Communication Service), comenzamos a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

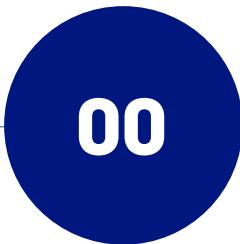
10 Información Financiera



Índice GRI

Historia

 Volver
al índice



2000

- ▶ Nace la filial Entel Call Center.
- ▶ Creamos Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.
- ▶ Bajo la marca EntelPhone, obtenemos dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, lo cual permite proveer acceso a banda ancha para internet (Entel Will).

2005

Ampliamos nuestro giro para ofrecer servicios en tecnologías de la información (TI).

2006

- ▶ Somos el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3G.
- ▶ Bajo la marca Entel PCS, lanzamos el primer servicio de banda ancha móvil de Latinoamérica.

10

2010

Inauguramos la primera etapa de nuestro data center en Ciudad de los Valles (Santiago), proyectado para 8.000 m² de sala. En 2020 se convertirá en el primero de Latinoamérica en obtener la más alta certificación internacional (TIER IV Gold de Operación Sustentable de Uptime Institute).



2011

Integramos nuestros negocios fijos y móviles. Las actividades de la compañía se reagrupan en torno a segmentos de mercado.



2012

- ▶ Junto al Gobierno, finalizamos con éxito el proyecto Todo Chile Comunicado, que permite brindar cobertura de voz e internet a 1.474 localidades rurales, con más de tres millones de personas beneficiadas.
- ▶ Nos adjudicamos el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz, espectro que hace posible prestar servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.
- ▶ Comenzamos a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.
- ▶ Con el producto Entel Hogar, brindamos servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet en el segmento residencial.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Historia

 Volver
al índice

01
Introducción
y contexto

02
Perfil
corporativo

03
Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04
Innovación y
adaptación

05
Organización

06
Clientes
y mercados

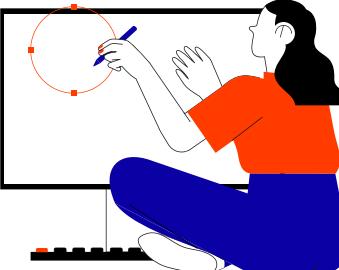
07
Infraestructura

08
Compromiso
con el desarrollo

09
Resultados:
gestión financiera
consolidada

10
Información
Financiera

 Índice
GRI

- | | | |
|---|---|---|
| <p>2013</p> <p>Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.</p> | <p>2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lanzamos la red 4G+ LTE Advanced, la primera red 4G en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014. Es la primera del país y la más moderna de Latinoamérica, con tecnología LTE-Advanced Carrier Aggregation. ➤ Somos la primera empresa de telecomunicaciones del país que ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile). | <p>2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Somos el primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz, lo cual permite ampliar nuestra oferta de servicios y reforzar las tecnologías 4G y 4G+. ➤ Comienza el despliegue del servicio Fibra Óptica Hogar en la Región Metropolitana, para luego avanzar en regiones. ➤ Tras dos años de desarrollo, concluye el proyecto Conectando Chile, con el que comunicamos a los habitantes de 911 localidades aisladas del país, de Parinacota a Magallanes, a través de servicios de voz e internet móvil. |
| <p>2014</p> <p>Lanzamos la marca Entel Perú, apoyados en la expansión y modernización de las redes 2G, 3G y 4G existentes, además de una atractiva oferta comercial.</p> |  |  |
| <p>2015</p> <p>Entel y Ericsson firman un acuerdo para desarrollar un proyecto de transformación digital al interior de nuestra compañía, orientado a cambiar todas las plataformas de sistemas.</p> |  | <p>2018</p> <p>Nace Entel Ocean, unidad dedicada a desarrollar soluciones digitales avanzadas de alto valor para grandes corporaciones.</p> |
| <p>2019</p> <p>Junto a Ericsson, iniciamos los primeros ensayos con tecnología 5G: la primera demostración de telemedicina en Chile y la operación remota de un brazo robótico en un contexto industrial.</p> |  | |

Historia

20

2020

- En el escenario de incertidumbre y desafíos impuestos por la pandemia de Covid-19, Entel tuvo una respuesta ágil que permitió absorber con éxito el aumento de tráfico y cambios en el patrón de uso de la red derivado de las medidas de confinamiento. Además, entregó facilidades y beneficios a sus clientes, mientras el 95% de su dotación se acogió a la modalidad de teletrabajo para mantener la continuidad operacional sin exponerse al riesgo de contagio, exponerse al riesgo de contagio.
- En alianza con la Universidad de Chile y Ericsson, inauguramos el primer campus 5G del país, dedicado a la investigación y el desarrollo en torno a la nueva red.

2021

- Junto al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, inauguramos la primera Zona Experimental 5G de América Latina, y realizamos la primera demostración de gaming en esta nueva red.
- Entel es una de las tres empresas que se adjudican la licitación de la banda 3.5 GHz, necesaria para desarrollar la tecnología 5G en Chile. Pocos meses más tarde, inicia la operación de la primera etapa de su red de quinta generación.
- Colocamos con gran éxito nuestro primer bono sostenible en el mercado internacional. Los más de USD 800 millones recaudados se destinarán principalmente a inversiones que colaboren con el cierre de la brecha digital, reduzcan emisiones y promuevan la gestión circular de residuos.



Volver
al índice

01
Introducción
y contexto

02
Perfil
corporativo

03
Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04
Innovación y
adaptación

05
Organización

06
Clientes
y mercados

07
Infraestructura

08
Compromiso
con el desarrollo

09
Resultados:
gestión financiera
consolidada

10
Información
Financiera

Índice
GRI

2.3

› Segmentos y mercados

GRI 102-2 / 102-6

[Volver
al índice](#)

Mercado Personas

En 2021 atendimos 4.490.297 clientes móviles suscripción (voz+bam+datos) y 3.636.187 de prepago con servicios de voz y datos. En hogar llegamos a 539.086 unidades generadoras de ingresos (UGI), a través de las cuales entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital.

Telefonía Móvil (con o sin datos)

- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet móvil (BAM)

Carrier Billing

- Netflix
- Spotify
- Google Play

Hogar

- Servicios fibra: voz, internet y IPTV.
- Servicios inalámbricos: voz e internet.
- Entel TV

Carrier larga distancia internacional

- Fijo y móvil

Equipos y accesorios

- Smartphones
- Parlantes, audífonos, smartwatches, etc.

Servicios Financieros y Seguros

- Tarjeta Entel Visa
- Equipos/ Viajes/ SOAP



Mercado Empresas

Prestamos servicios a 130 mil empresas de distinto tamaño –micro, pequeñas, medianas y grandes–, buscando convertirnos en sus socios tecnológicos para apoyarlas en su transformación digital.

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos

- Venta equipos
- Accesorios
- Seguros equipos

Soluciones fijas

- Internet dedicado
- Telefonía fija + Internet Banda Ancha
- Servicios de Red local administrada
- Telefonía Avanzada para Grandes Clientes
- Larga distancia internacional
- Redes Privadas de Datos
- Firewalls y Ciber-Seguridad
- Banda ancha fija inalámbrica

Soluciones tecnológicas

- Infraestructura cloud
 - Entel Secure Cloud
 - Servicios Azure
- Aplicaciones
 - Office 365
 - G Suite
 - Digital Market (Soluciones de marketing, ventas, automatización de mensajería, gestión de negocios y otros)
- Internet de las cosas (IoT)
 - Gestión de flotas (GPS)
 - Conectividad M2M
- Videoanalítica
 - Hosting de servidores

[01 Introducción
y contexto](#)
[02 Perfil
corporativo](#)
[03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo](#)
[04 Innovación y
adaptación](#)
[05 Organización](#)
[06 Clientes
y mercados](#)
[07 Infraestructura](#)
[08 Compromiso
con el desarrollo](#)
[09 Resultados:
gestión financiera
consolidada](#)
[10 Información
Financiera](#)
Índice
GRI

Segmentos y mercados

 Volver al índice

Mercado Corporaciones

Prestamos soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales a 550 conglomerados y entidades públicas que requieren soluciones específicas. Nos hacemos cargo de sus necesidades particulares y especializadas, tanto tecnológicas como de servicio, en apoyo de los procesos estratégicos de sus negocios.

Soluciones móviles

- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georeferenciación.
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Management)
- Plataforma e-commerce con atención digital exclusiva para colaboradores de las corporaciones con una oferta de planes, equipos y accesorios.

- **Factura fácil:** plataforma para administrar facturación de cuentas móviles b2b.

Soluciones fijas

- **Redes de datos:** Conectividad redes móviles privadas, Internet dedicado, Coberturas dedicadas, Redes privadas MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas.
- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.

- **Comunicaciones Unificadas:** Telefonía, Voz y Colaboración, Telefonía IP On Demand, Videoconferencia, UCaaS.

- **Telefonía pública:** Telefonía local, Larga distancia internacional Soluciones tecnológicas.

Soluciones digitales

- **Soluciones TI:** outsourcing, housing, servicios SAP, End User Services, renovación tecnológica, Entel Secure Cloud.

Entel Ocean

- Plataforma de IoT Reef
- Plataforma de analítica Kamal
- Plataforma de nube Entel Secure Cloud
- Plataforma de contactabilidad Touch
- Plataforma MarketPlace

- **Entel CyberSecure:** gestión de seguridad de endpoints, evaluaciones, seguridad inteligente, centro de ciberrinteligencia, escudo de protección en la nube.

Mercado Mayorista

Proveemos servicios y arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.

Roaming internacional

- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.

Roaming nacional y servicios a operadores móviles virtuales (OMV)

- Arriendo a operadores móviles de la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente.
- Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de redes

- Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.
- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Segmentos y mercados

 Volver al índice

Entel Call Center

Integramos tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en Chile y Perú. Entre nuestros clientes contamos a empresas privadas e instituciones gubernamentales.

Servicios omnicanal

- Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service desk

- Mesas de ayuda técnica para empresas.

Servicios back office

- Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas

- Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery.

Atención a clientes

- Modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo con el negocio.

Cloud Contact Center

- Implementación de plataformas bajo demanda.

Servicio de consultorías

- Speech analytics on demand.
- Auditorías de calidad y workforce management.

Instalación y Soporte técnico en terreno

- Servicio para clientes residenciales (internet, telefonía y TV cable)
- Asistencia a los colaboradores de clientes de Corporaciones

Entel Perú

Contamos con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas, empresas de todos los tamaños y corporaciones. Nuestros servicios se dividen en dos grandes categorías para cubrir diferentes necesidades: Personas y Empresas.

Personas

Telefonía Móvil (con o sin datos)

- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil

Hogar

- Banda ancha fija inalámbrica (BAFI)
- Telefonía inalámbrica
- Equipos y accesorios
- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, etc.
- SMS Multioperador

Empresas

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos

- Venta de equipos

Soluciones fijas

- Telefonía fija
- Red de datos
- Internet dedicado
- SD-WAN

Soluciones digitales

- Cloud computing
- Entel virtual Data center
- Housing / Hosting
- Soluciones de Ciberseguridad
- Seguridad Gestionada
- Servicios de Ciberinteligencia
- Servicios multicloud
- Aplicaciones de productividad Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox

 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

2.4

› Imagen corporativa

[Volver al índice](#)

Durante décadas, el público ha valorado la calidad y el liderazgo de Entel, como lo demuestran los estudios de poder de marca⁽¹⁾ (Brandpower) que se realizan periódicamente. Sin embargo, hasta hace unos años, esas mismas encuestas mostraban que la empresa también era percibida como una marca lejana, fenómeno asociado a la historia de la telefonía móvil, que en su origen solo fue accesible para los estratos socioe-

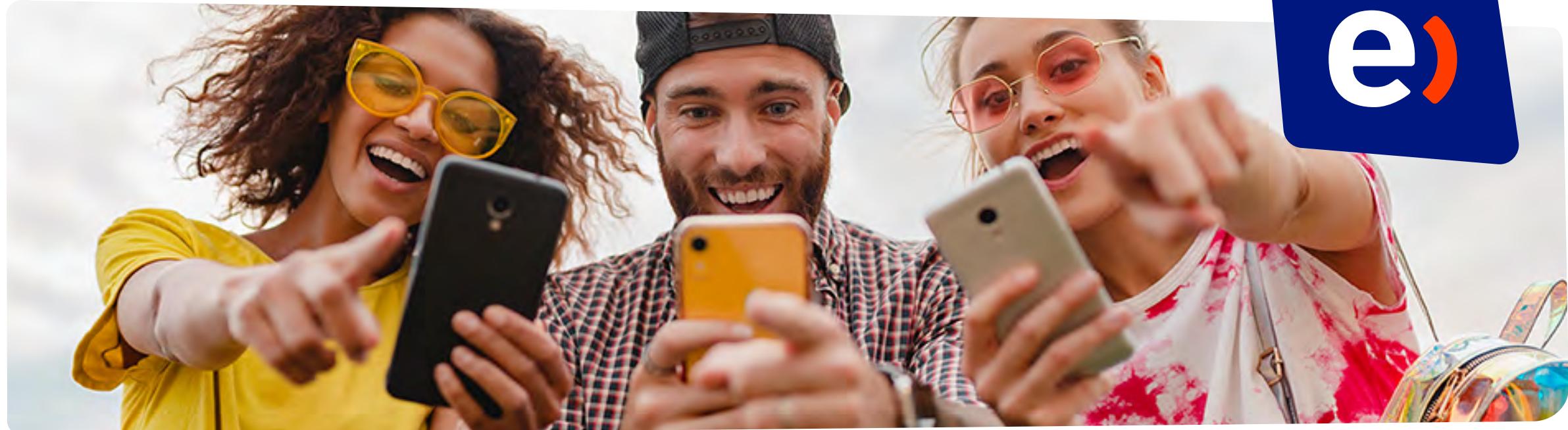
conómicos altos. Esta imagen ha ido cambiando gracias a un trabajo de largo aliento desarrollado por el área de marketing y los distintos mercados.

En 2018 la marca experimentó una profunda actualización, tanto desde un punto de vista gráfico –con el uso de nuevas tipografías, colores más vibrantes y diseños pensados para resaltar en una pantalla de celular—

como en el tono y el estilo de los mensajes audiovisuales, con relatos más breves, directos y simples, utilizando códigos propios del mundo digital. Además, comenzamos a desplegar acciones para acercarnos a segmentos de la sociedad que hasta entonces se sentían menos vinculados a Entel. Por ejemplo, para atraer a los jóvenes, reforzamos nuestro compromiso con temas de su interés, como el gaming y el reciclaje elec-

trónico, que además es uno de los ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad. Por otro lado, con el lanzamiento de productos como el Plan Fácil –primer plan de pospago que no exige RUT ni otros requisitos–, facilitamos el acceso a nuestros servicios para que más sectores de la población puedan beneficiarse de su calidad.

El principal desafío en 2021 era continuar creciendo en cercanía mediante una mayor conexión con las emociones del público, junto con derribar las barreras de percepción de precio y acceso, y seguir captando a las generaciones más jóvenes, todo esto sin dejar de ser valorados como una marca líder en desempeño.



⁽¹⁾ Correlación entre los valores de marca asociados a categorías de productos de la empresa y los de sus competidores, lo cual permite cuantificar las emociones críticas asociadas a la marca.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Imagen corporativa



Campañas y actividades de marketing en 2021

Más cerca en pandemia

2021 fue otro año marcado por el Covid-19, sobre todo durante el primer semestre, cuando una ola de contagios obligó a las autoridades a establecer nuevas cuarentenas. En ese difícil momento, tal como en 2020, liberamos el acceso a redes sociales por un mes –del 27 de marzo al 30 de abril–, junto a un llamado a

hacer un último gran esfuerzo para superar juntos la crisis. Adicionalmente, en abril las empresas asociadas a Chile Telcos, incluida Entel, acordaron renovar el Plan Solidario de Conectividad, que brinda servicios gratuitos de internet, telefonía y mensajería vigente hasta finales de 2021.



Innovación en las opciones de despacho

En septiembre de 2021, en medio de la explosión de comercio electrónico catalizada por la pandemia, lanzamos nuestro servicio Delivery Express, que permite a los consumidores recibir en sus casas, en menos de dos horas, las compras realizadas en línea de equipos y accesorios, pudiendo hacer el

seguimiento en vivo del despacho⁽¹⁾. Además, incluimos servicio de retiro en tienda en una hora y despacho programado gratuito. Uno de los focos comunicacionales del año fue dar a conocer estas opciones de entrega, cuya implementación implicó un gran esfuerzo organizacional. Haber sido los primeros

en hacerlo potenció nuestro liderazgo como marca innovadora. Las evaluaciones muestran una alta valoración del servicio por parte de los clientes, sobre todo porque resuelve uno de los principales problemas de las compras en línea: la demora en la recepción o retiro del producto. Desde entonces, las ventas digitales han acelerado su crecimiento.

Entel Gaming

En 2021 la compañía se convirtió en el principal patrocinador de la nueva liga de deportes electrónicos Entel University Esports Chile. Esta liga, desarrollada por GGTech Latam, promueve el desarrollo de esta disciplina entre estudiantes universitarios. Además, nuevamente patrocinó la liga de Honor Entel, el primer y único torneo profesional chileno de League of Legends. Ambos eventos gozan de una amplia difusión en redes sociales. De esta manera, Entel se posiciona como un aliado de la comunidad gamer y se apronta a capturar las múltiples oportunidades que la red 5G abre para el mercado de los videojuegos.



⁽¹⁾ El servicio está disponible solo para el segmento Personas, en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío. Se ofreció en forma gratuita el primer mes.

Volver
al índiceIntroducción
y contextoPerfil
corporativoGobernanza y
cumplimiento
normativoInnovación y
adaptación

Organización

Clientes
y mercados

Infraestructura

Compromiso
con el desarrolloResultados:
gestión financiera
consolidadaInformación
FinancieraÍndice
GRI

Imagen corporativa

[Volver al índice](#)

Entel también es fibra

Ese fue el lema de la campaña lanzada en 2021 que marcó un giro en la estrategia comunicacional para el segmento Fibra Hogar, que busca mantener una presencia más continua en los medios digitales y masivos de cara a una próxima expansión de la red de fibra óptica. La campaña ha ido de la mano

de una actualización de la oferta comercial. Desde octubre, ofrecemos velocidad simétrica⁽¹⁾ en dos de nuestros planes de fibra óptica –de 300 y 600 Megas–, mientras que aumentamos la velocidad de subida del plan Giga. Los resultados han sido positivos.



Tecnología más humana

Uno de nuestros objetivos comunicacionales claves es posicionar a Entel como una empresa de tecnología, reputación que ya posee entre los clientes de corporaciones, pero que falta extender entre el público masivo. Con ese fin, en mayo de 2021 desplegamos una campaña para televisión y redes sociales que dio a conocer, en un lenguaje sencillo y lúdi-

co, distintas soluciones tecnológicas que van más allá de la conectividad, resaltando sus beneficios concretos. Las piezas incluyeron un camión manejado a distancia, un dron utilizado para el control de incendios forestales y un asistente de voz ayudando a una mujer mayor. La campaña tuvo una muy buena evaluación de parte del público.



Festival Hecho en Casa Entel

Luego de dos años sin realizarse, el 28 de octubre comenzó la octava versión de esta muestra gratuita, inclusiva, organizada por Entel y Colectivo Bla!, que en esta oportunidad celebró el reencuentro entre el arte, el espacio público y las personas con cinco obras de artistas europeos y chilenos: el Pato de Hule, los Huevos Fritos, los Caracoles de Colores, la Troll de madera Ulla y el Robot de Juguete, elaborado con residuos electrónicos. Las instalaciones se exhibieron hasta el 4 de noviembre en el Parque de la Familia de Santiago, para luego recorrer Iquique, Valdivia y Concepción. Tras su paso por regiones, Ulla regresó al Parque de la Familia en forma permanente y el robot de Juguete se instaló en el parque Los Batros, de San Pedro de la Paz, ambos como regalo a la ciudadanía. Más de un millón de personas disfrutaron la muestra, que fue neutral en carbono y contó con protocolo de gestión de residuos.



⁽¹⁾ La misma velocidad tanto para descarga como para la subida de información.

[Introducción y contexto](#)[Perfil corporativo](#)[Gobernanza y cumplimiento normativo](#)[Innovación y adaptación](#)[Organización](#)[Clientes y mercados](#)[Infraestructura](#)[Compromiso con el desarrollo](#)[Resultados: gestión financiera consolidada](#)[Información Financiera](#)[Índice GRI](#)

Imagen corporativa



Soñadores de prepago

Durante la pandemia se frenó la abrupta caída que venía sufriendo el mercado de prepago. En ese contexto, Entel retomó las comunicaciones para este segmento con una nueva propuesta de valor basada en estudios sobre las características que comparten los usuarios de prepago. Uno de estos rasgos comunes es que sueñan con superarse, de modo que diseñamos una campaña para televisión y medios digitales llamada "Soñadores", centrada en las múltiples posibilidades que ofrece la conectividad. Uno de los spots fue protagonizado por una niña nortina transmitiendo en vivo una presentación de violín gracias a una recarga de 500 pesos, que da acceso a un día completo de internet ilimitado.

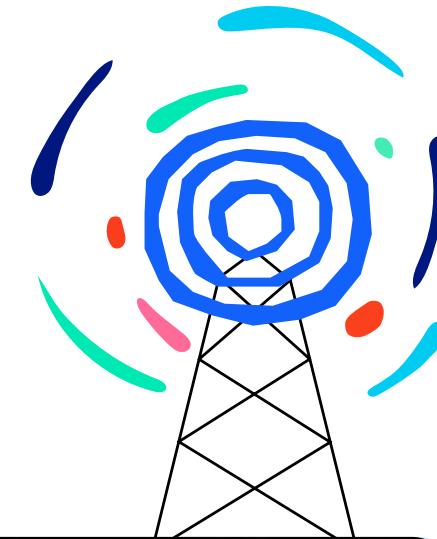
No es solo 5G, es 5G de Entel

La quinta generación de telefonía móvil representa una gran oportunidad para situar a Entel a la vanguardia tecnológica y potenciar sus atributos de calidad y cobertura. La estrategia en este sentido apunta directamente a identificar a Entel con el 5G, para lo cual lanzamos una campaña que ejemplifica, con aplicaciones concretas y cotidianas, cómo la nueva tecnología puede empoderar a las personas.

Señal y cobertura

Con más personas estudiando y trabajando a distancia, mantener la calidad de nuestro servicio se volvió aún más necesario durante la pandemia. En este escenario de alta demanda, Entel reforzó su imagen de marca con buen desempeño en el mundo hogar, mientras que en el móvil centró sus mensajes en la señal y la cobertura, dos de sus principales

atributos diferenciadores, que continúan siendo claves para los clientes al momento de elegir un operador. En septiembre, para acompañar el despliegue de nuestra red 4G en zonas alejadas, lanzamos una campaña que mostraba a usuarios conectados desde distintos lugares del país, como cerros y localidades rurales.



Hologramas de Chilenos

La tecnología tiene infinitas posibilidades, y con esta iniciativa quisimos ponerlas al servicio del arte para realizar el primer monumento digital para homenajear a diferentes chilenos y chilenas que impulsan cambios relevantes en el país, en ámbitos como la educación, salud, deporte, inclusión y medio ambiente. Esto, junto con contribuir a que las personas se reencuentren con la cultura y sus ciudades, y se sorprendan de nuevo en las calles. Arica, Coquimbo, Talca, Puerto Varas y Santiago fueron las ciudades donde la gente se sorprendió con estos hologramas de 8 metros de altura.



**Hologramas
de
Chilenos**

 Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Imagen corporativa

Avances en imagen de marca en 2021

En el plano de la autenticidad de marca –la coherencia con los valores defendidos–, Entel obtuvo resultados positivos en el estudio “El poder de la autenticidad 2021”, de Omnicom Public Relations Group. Vuelve a liderar en diversos temas vinculados a beneficios para los

consumidores, en tanto que, en materias de interés para la sociedad, se posiciona como una marca comprometida con el cuidado del medio ambiente y pionera en reciclaje de productos electrónicos, atributos especialmente importantes para los segmentos jóvenes.



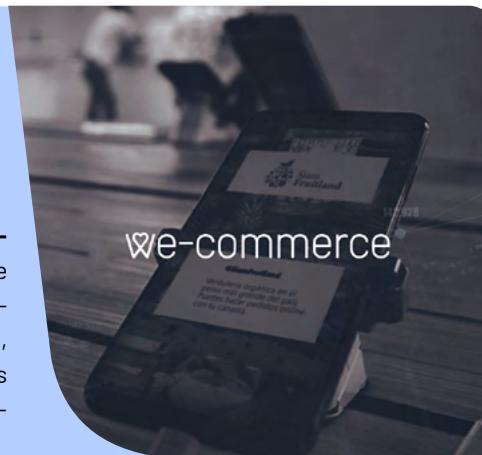
La marca de telecomunicaciones más valorada

Entel se mantuvo como la marca de telecomunicaciones más valorada por los chilenos en la última versión de CHILE3D, estudio de la consultora GfK en el que se analizan las preferencias de la ciudadanía en distintos temas. La medición se aplicó a 4.800 personas de 33 ciudades de Chile, entre febrero y abril de 2021. Fueron consideradas 312 marcas de 75 categorías de consumo.



Premio iberoamericano de comunicación publicitaria

En 2021 obtuvimos un importante reconocimiento internacional gracias a nuestra campaña “We-commerce”, que consistía en promover a las pymes vecinas a nuestras tiendas a través de las pantallas de los celulares en exhibición, de manera de colaborar con la reactivación de las economías locales. La iniciativa ganó el Premio Oro en el festival iberoamericano de comunicación publicitaria El Sol.

 01 Introducción y contexto 02 Perfil corporativo 03 Gobernanza y cumplimiento normativo 04 Innovación y adaptación 05 Organización 06 Clientes y mercados 07 Infraestructura 08 Compromiso con el desarrollo 09 Resultados: gestión financiera consolidada 10 Información Financiera Índice GRI

2.5

› Industria de la tecnología y las comunicaciones

GRI 203-2

Con 59,4 millones de contratos activos en Chile, la industria de las telecomunicaciones es una de las más masivas del país, señal de su relevancia para la ciudadanía. El rol central del sector se hizo más notorio desde la propagación de la pandemia de Covid-19, como lo reflejan las estadísticas de tráfico de datos, la cantidad de conexiones y la penetración de los servicios. 2021 fue otro año de crecimiento general.



La industria en 2021

Los últimos datos disponibles de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)⁽¹⁾ muestran que los usuarios del país están demandando conexiones cada vez más veloces y de mayor capacidad que les permitan estar conectados en todo momento. La industria ha trabajado intensamente por satisfacer esta necesidad, mostrando un buen desempeño durante 2021, en especial en los servicios inalámbricos, aunque los fijos también mostraron avances.

Con relación a los ingresos, la industria de las Telecomunicaciones en conjunto con la industria TI, habría acumulado los últimos 12 meses a septiembre de 2021 una cifra cercana a los 7,9 miles de millones de dólares, monto equivalente al 1,7% del PIB⁽²⁾.



Servicio Móvil Personas	28,9%
Terminales	16,2%
TV Paga	12,8%
Internet Hogar	9,6%
Telefonía fija Hogar	2,3%
Servicios TI	9,4%
Servicios Fijos Empresariales	13,6%
Servicio Móvil Empresas	7,2%

⁽¹⁾ Subsecretaría de Telecomunicaciones: Series estadísticas al cierre de 2021.

⁽²⁾ Archivos de la industria propios de Entel. Para cifra de porcentaje del PIB se utiliza el ajustado por paridad de poder adquisitivo.

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Internet fija

A diciembre de 2021, había 4,3 millones de conexiones fijas en Chile, 12,7% más que en el mismo mes de 2020, con una penetración de 21,3 por cada 100 habitantes, un crecimiento de 11,9% en doce meses. El 89,6% correspondía a accesos residenciales y un 10,4%, a comerciales. El 67,9% de los hogares del país ya cuenta con alguna conexión de internet fija, versus 48% en 2017. Destaca también un importante incremento de las redes de alta velocidad, que representaron el 92,9% del total. La fibra óptica pasó a ser la tecnología fija favorita, con 2.427.692 conexiones, equivalentes al 56,7% del parque fijo, un alza de 56,2% en doce meses. Le sigue el cable coaxial (HFC), con una participación del 36,3%.

Respecto al consumo de datos, en diciembre de 2021 se registraron 483,4 GB por conexión de internet fijo, 10,5% más que en diciembre de 2020. En tanto, el tráfico acumulado entre enero de 2021 y diciembre de 2021 fue de 22.393.516 TB, 35,2% más que el acumulado entre enero de 2020 y diciembre de 2020. El 87% de esa cifra corresponde a tráfico de bajada, que creció un 33,8%, y un 13% de subida, que aumentó en 44,8%.

Internet móvil

El 84,1% de los accesos a internet fueron móviles en diciembre de 2021, alcanzando los 22,6 millones, 9,6% más que en 2020. Este crecimiento se vio impulsado por el desarrollo de la red 4G, que llegó a 21 millones de conexiones, 13,1% más que un año antes. En tanto, las conexiones 3G tuvieron un retroceso anual de 19,6%, descendiendo a 1,5 millones, mientras que las 2G cayeron un 38,6%, a 102.823. El 93,2% de los accesos móviles correspondió a navegación por smartphones. Con todo, la penetración total de la internet móvil fue de 114,4 por cada 100 habitantes.

El consumo promedio de datos móviles fue de 16,2 GB por conexión, 19,2% más que en diciembre de 2020. El tráfico acumulado entre enero de 2021 y diciembre de 2021 llegó a 3.839.278 TB, una variación positiva de 31,1% respecto al acumulado entre enero de 2020 y diciembre de 2020. Del tráfico acumulado del año 2021, el 92,9% corresponde a tráfico de bajada (+31,8% respecto a 2020) y 7,1%, a subida (+23,1%).

Telefonía

Los abonados de telefonía móvil aumentaron en 6% entre diciembre de 2020 y el mismo mes de 2021, hasta sumar 26.571.823. De esa

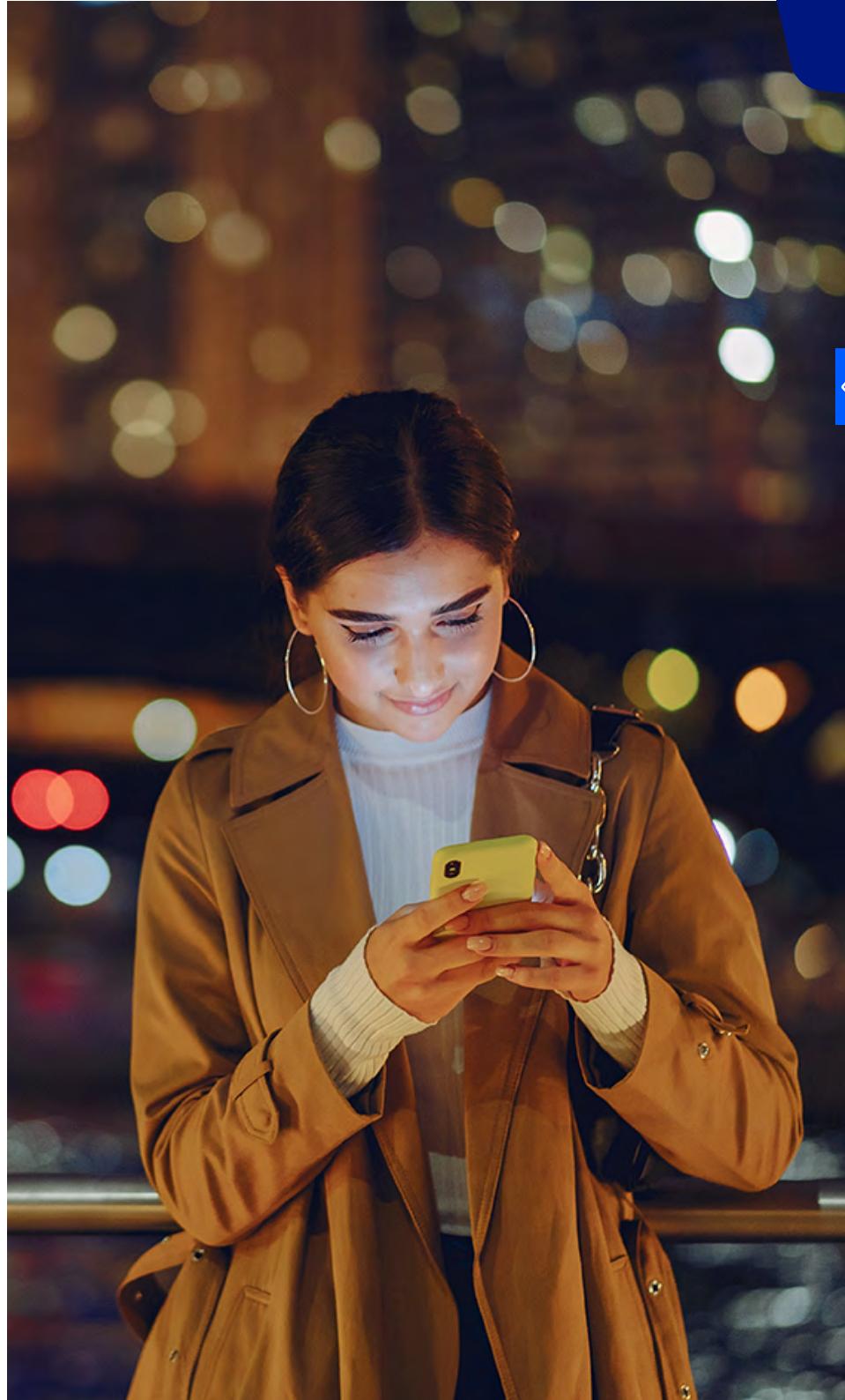
cifra, el 65,7% (17,4 millones) son usuarios de pospago, quienes crecieron un 16,8% en doce meses, mientras que los de prepago tuvieron una disminución anual de 9,9%, y llegaron a 9,1 millones. La penetración de la telefonía móvil ascendió a 132,2 por cada 100 habitantes, 3,2% más que en 2020.

Contabilizado en miles de llamadas, el tráfico de salida acumulado en el año 2021 fue de 15.826.923, un crecimiento de 4,1% respecto al acumulado del año 2020. En miles de minutos, el tráfico subió a 46.310.696, una variación anual de 1,2%.

Por su parte, la telefonía fija continuó el retroceso que la ha caracterizado en el último tiempo, un 2,2% entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021, hasta los 2,5 millones de suscriptores. Su penetración fue de 12,7 por cada 100 habitantes, un 3,1% menor que en diciembre de 2020.

Televisión de pago

Los usuarios de TV pagada crecieron un 5,3% en doce meses y totalizaron 3,4 millones en diciembre de 2021; 2,1 millones con acceso alámbrico, 14,3% más que en diciembre de 2020, y 1,3 millones contaban con acceso satelital, una disminución de 7,3% comparado con un año antes.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

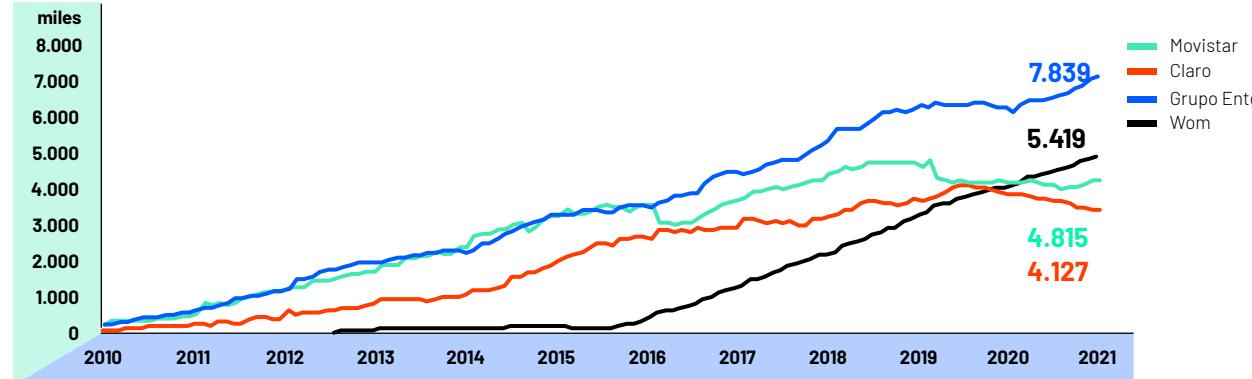
09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

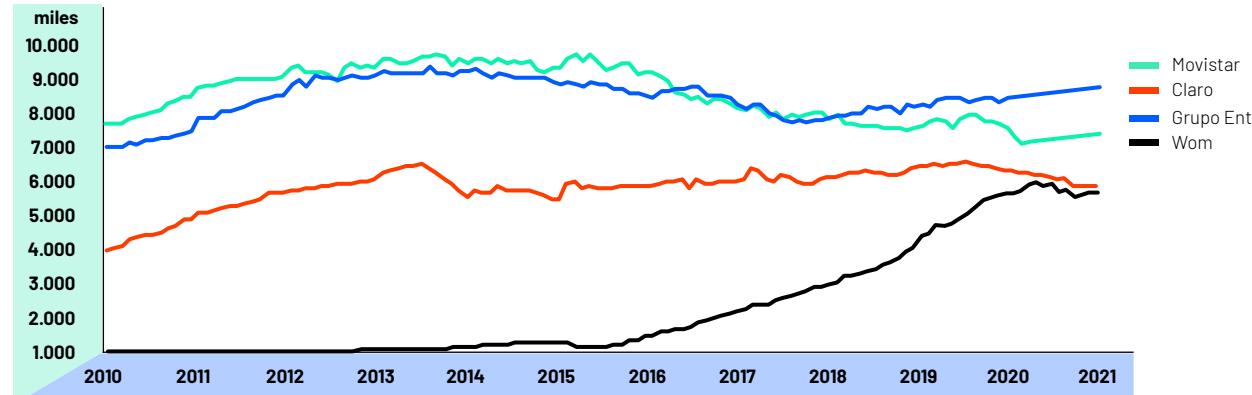
Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Participación de mercado internet móvil (3G + 4G) Conexiones por Empresa y Participación de Mercado

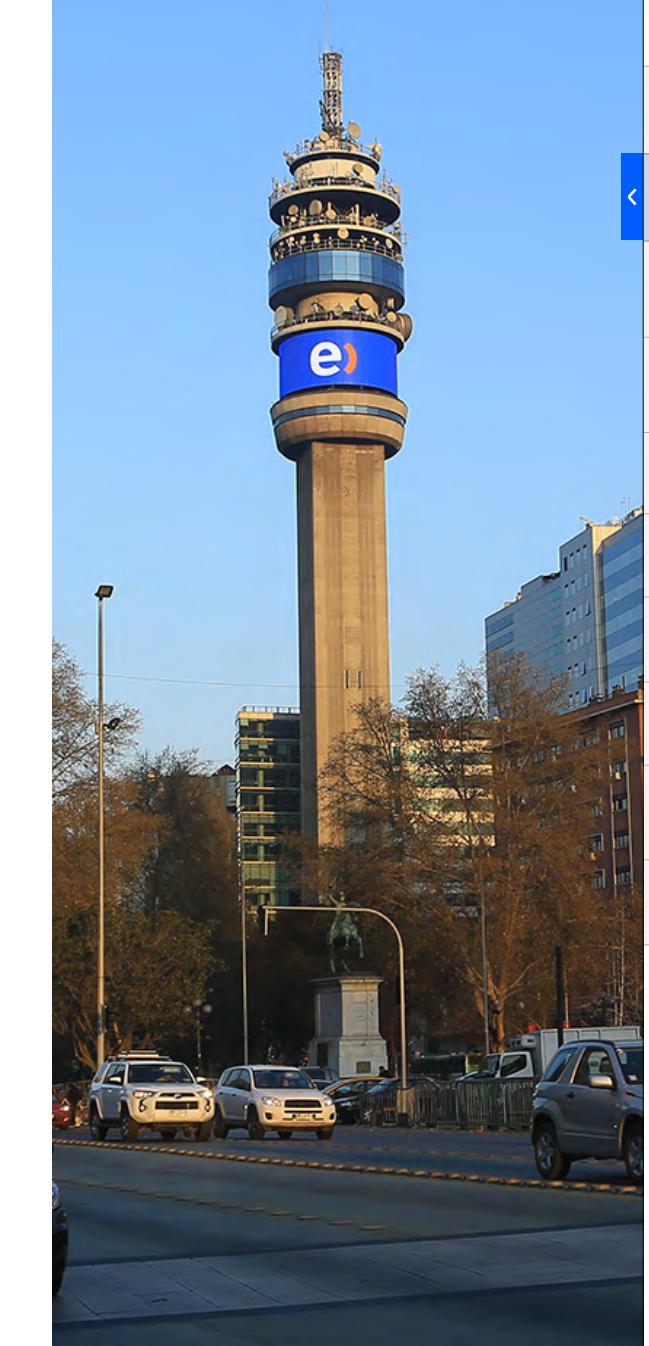


Telefonía Móvil Abonados por Empresa y Participación de Mercado



% Particip. Conexiones 3G+4G	Dic 20	Dic 21
Grupo Entel	34,7%	34,7%
Movistar	21,6%	21,7%
Claro	16,7%	18,3%
Wom	25,0%	24,0%
VTR Móvil	1,3%	1,0%
Virgin	0,7%	0,5%
Otros	0,1%	0,2%

Participación de Mercado	Dic 20	Dic 21
Movistar	24,8%	24,9%
Grupo Entel	31,9%	32,2%
Claro	20,8%	21,3%
Virgin	0,6%	0,4%
WOM	20,8%	20,0%
VTR	1,1%	0,9%
Otros	0,1%	0,3%



 Volver
al índice

01 Introducción
y contexto

02 Perfil
corporativo

03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04 Innovación y
adaptación

05 Organización

06 Clientes
y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso
con el desarrollo

09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

10 Información
Financiera

 Índice
GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Reclamos

En 2020 las quejas por servicios de telecomunicaciones se incrementaron en un 87% producto de la mayor demanda que ocasionó la repentina expansión del teletrabajo y la educación a distancia. Desde entonces, los distintos operadores del sector se han esforzado por adaptarse al nuevo contexto y han mejorado sus estándares. Así, los reclamos ingresados al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y a la Subtel cayeron un 25,5% en el primer semestre de 2021, pasando de 110.033 en los seis primeros meses de 2020 a 81.967. La mayor caída se registró en los servicios de internet fija, donde los reclamos disminuyeron un 42,3%, pasando de 21.074 a 12.166. En tanto, en la internet móvil retrocedieron un 16,6%, de 3.382 a 2.821. La telefonía móvil fue el servicio más reclamado, con 30.708 casos.

En cuanto a los motivos de los reclamos, el más común en el segmento fijo fue la calidad del servicio (44,9%), mientras que en el móvil fueron problemas ligados a la atención e información a clientes (43%). El 66% del total se resolvió favorablemente, tres puntos porcentuales más que en 2020. Con todo, las telecomunicaciones se ubicaron en el segundo lugar entre los sectores más reclamados ante el SERNAC.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

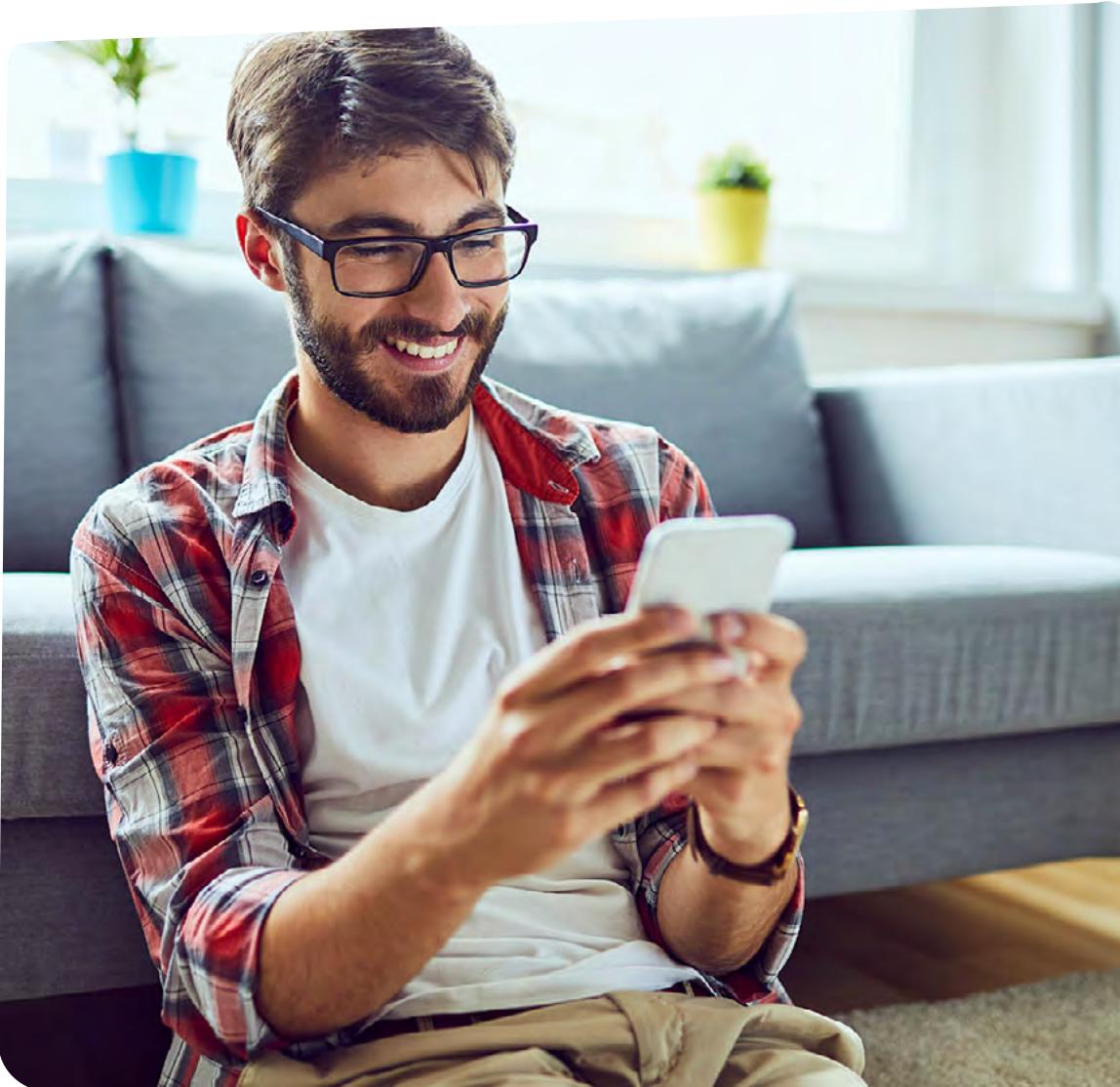
09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

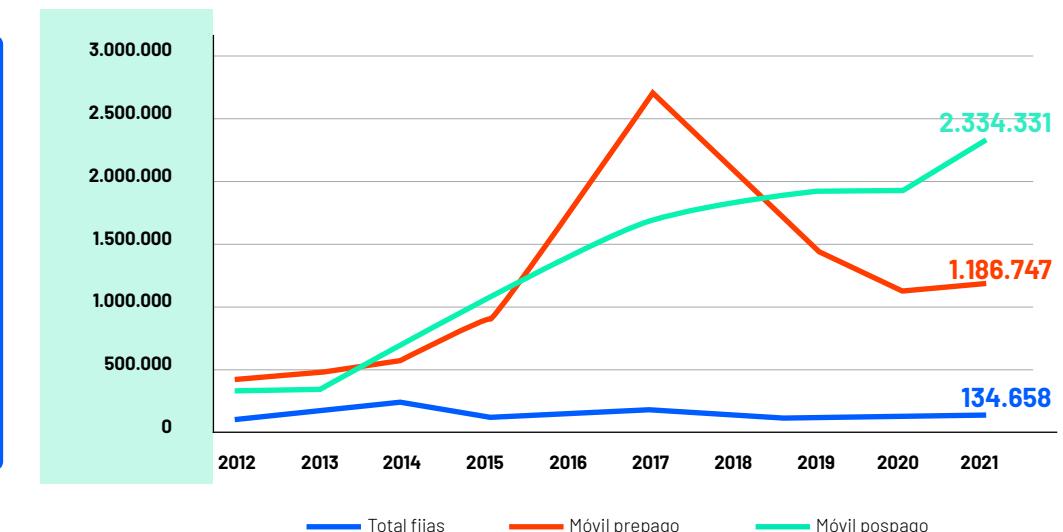


Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones



Evolución de las portaciones



Una década de portaciones

En diciembre de 2021 se cumplió una década desde el inicio de la portabilidad numérica en Chile, medida que tomaron las autoridades para inyectar dinamismo y competencia al sector. Durante ese periodo, se acumularon 27.506.870 portaciones netas. Las cifras han variado en el tiempo dependiendo del tipo de conexión. En el caso de los números fijos, las portaciones siempre se han mantenido en niveles bajos,

totalizando 1.286.932 en diez años. En cambio, las móviles han ido en aumento, hasta alcanzar los 26.219.938. También se aprecia un cambio en las portaciones por tipo de plan. Al comienzo, las móviles de prepago eran más numerosas, pero eso se revirtió en los últimos años, con lo que el segmento de pospago terminó contabilizando más portaciones: 13.536.994 contra 12.682.994 de las portaciones prepago.

 Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones



Los primeros pasos del 5G

El 16 de diciembre de 2021, el Gobierno chileno autorizó que las empresas que se adjudicaron espectro en la banda 3,5GHz, activaran sus redes de quinta generación de telefonía móvil en nuestro país. Desde ese día y hasta el cierre de este reporte, solo Entel y Movistar las habían activado. Con ello, sus usuarios pueden acceder al servicio 5G en zonas con cobertura, siempre y cuando tengan equipos móviles compatibles con esta nueva tecnología. Las compañías tienen un plazo de dos años a partir de la publicación de sus respectivos decretos de concesión para desplegar las redes comprometidas. Una de las condiciones de la adjudicación es que ofrezcan cobertura al 90% de la población, además de lugares estratégicos para el desarrollo nacional determinados por el gobierno de Chile. De acuerdo con los cálculos gubernamentales, para este despliegue se necesitan 9.000 nuevas radiobases, 33% en la RM y el resto en las demás regiones.

El proceso se realizará en dos fases. En la primera, conocida como 5G NSA (non-stand alone o no autónoma), se adaptará el núcleo de red 4G a las nuevas radioestaciones 5G. La gran diferencia que percibirán los usuarios que cambien de estándar en esta etapa será la velocidad, principalmente en la bajada de datos.

La segunda fase, 5G SA (stand alone o autónoma), requiere gran cantidad de hardware nuevo, ya que tanto la parte radial como el núcleo serán de nueva generación, con un despliegue de antenas más denso que el utilizado para las redes 4G. Cuando esto suceda, todas las ventajas de la quinta generación estarán disponibles, lo cual se verá claramente reflejado en la velocidad de subida de datos, en la interconexión de dispositivos y en una enorme disminución de la latencia. Estas características habilitarán el desarrollo de aplicaciones que no eran posibles con la cuarta generación.

Impactos potenciales

Uno de los efectos más notorios que se espera del 5G es el auge del internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés). Cualquier dispositivo con conectividad inalámbrica podrá estar conectado a la red y eso repercutirá de manera decisiva en varios ámbitos. Contaremos con inteligencia distribuida en un sinnúmero de dispositivos que miden y participan en las diferentes facetas de urbes cada vez más interactivas, comunicándose entre sí y con los entes reguladores para mejorar la gestión de servicios como el transporte, la iluminación y la seguridad ciudadana.

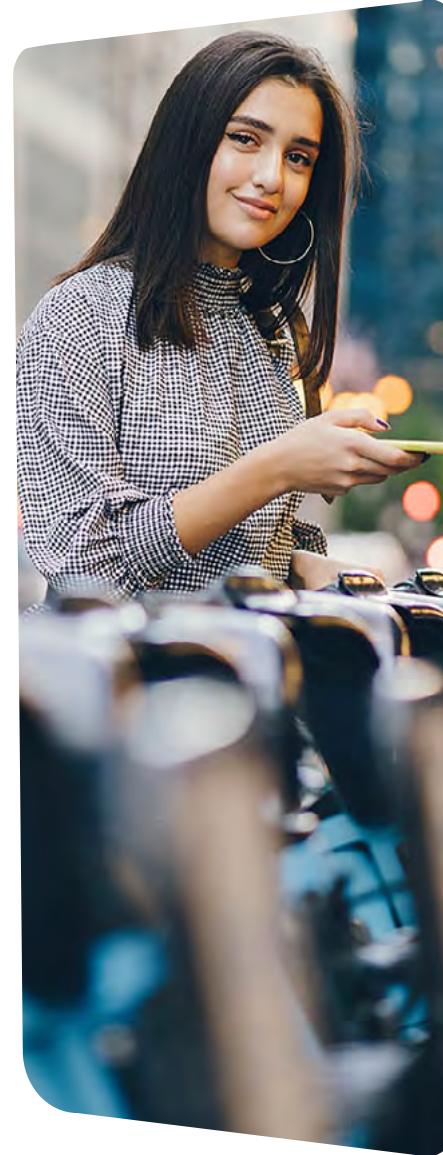
El 5G también abre la posibilidad de innovar en los procesos productivos. Permitirá, por ejemplo, la automatización a escala en entornos como el minero, al permitir la recopilación y uso de datos masivos en tiempo real, así como la coordinación de cientos de máquinas. Siendo el estándar más seguro desarrollado hasta la fecha, también hará posible masificar el manejo remoto de equipos. Esto y la automatización ayudarán a incrementar la eficiencia y la seguridad en faenas de toda clase de industrias.

En el sector de la salud, la telemedicina se verá potenciada. Las operaciones quirúrgicas asistidas por robots telecomandados a distancia dejarán de ser solo experimentales para transformarse en una práctica habitual, lo mismo que los dispositivos de imagenología remota que entregarán diagnósticos rápidos.

En el ámbito de las personas, aparte de una mejor experiencia en los servicios de telecomunicaciones, aún no es tan claro cuáles serán las nuevas aplicaciones. Al menos se puede anticipar un salto cuántico en la industria de los videojuegos. Considerando el ancho de banda y bajo retardo de esta tecnología, es probable que se popularicen los servicios de juegos en línea que incorporan

proyecciones de hologramas de los participantes en tiempo real, entre otras novedades. También se anticipa la integración de realidad virtual y aumentada en las redes sociales, con uso de anteojos y cascos que ofrecen experiencias envolventes.

Junto con las múltiples oportunidades que brinda la quinta generación, se vislumbran riesgos que deben ser afrontados. Por lo pronto, con la mayor transmisión de datos a gran velocidad y a través de un número creciente de equipos interconectados, se abrirán más flancos por donde los ciberdelincuentes podrán acceder a información. Por eso, las inversiones en ciberseguridad resultarán claves para las empresas, lo mismo que la preparación de sus trabajadores. No solo es necesario capacitar al capital humano para que adquiera los conocimientos técnicos que requieren las nuevas funcionalidades; asimismo, es imprescindible desarrollar habilidades e intuición para aprovechar al máximo las posibilidades abiertas, siendo capaces de vislumbrar nuevas relaciones entre los dispositivos conectados. La formación del talento digital, hoy escaso, deberá ser abordada con alianzas entre las instituciones de educación superior, las empresas y el Estado.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

[Volver al índice](#)

Proyecciones comerciales y económicas

De acuerdo con un estudio de Ericsson¹, los consumidores en Chile se muestran bien dispuestos frente a la 5G. Un 42% de los encuestados expresó su intención de adoptarla y un 28% dijo que probablemente lo haría. Un millón de personas podrían utilizar 5G incluso en el primer año de disponibilidad: un 22% afirmó ya poseer un smartphone preparado. Este tipo de usuario dedica actualmente más tiempo a transmitir videos en alta definición y a usar aplicaciones de realidad aumentada, comportamientos que podrían acentuarse. Como resultado del crecimiento de las actividades en línea, Ericsson prevé que los usuarios de 5G pasen conectados, en promedio, diez horas adicionales a la semana.

En cuanto a precios, los consumidores están dispuestos a pagar 30% más por planes 5G combinados con servicios digitales integrados y un 10% extra solo por la conectividad de quinta generación. Las zonas calientes 5G, la televisión 5G y el almacenamiento de alta velocidad en la nube les son muy atractivos.

En otro estudio previo, Ericsson proyectó los ingresos que generará la red 5G en Chile



⁽¹⁾ Ericsson Consumer Lab, mayo de 2021

⁽²⁾ Ericsson 5G Business Potential – Chile (2020)

⁽³⁾ GSM Association. (2021). La Economía Móvil en América Latina 2021.

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera

Índice GRI

2.7

› Gestión de riesgos

GRI 201-2

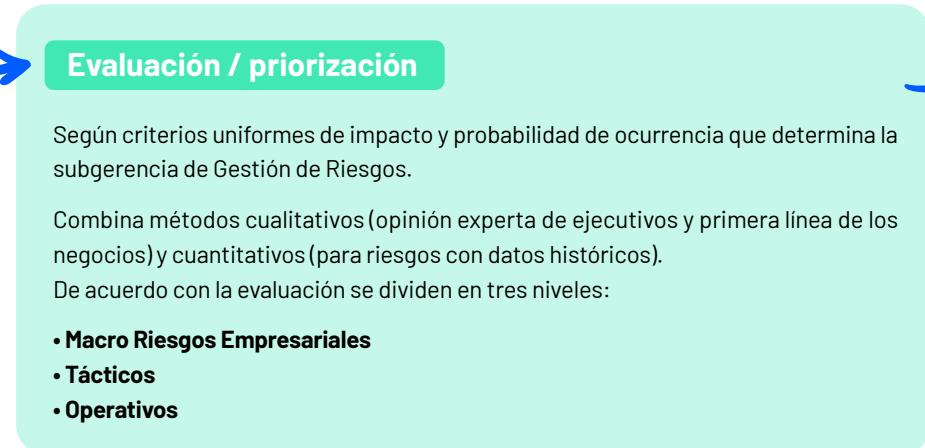


Modelo de gestión de riesgos

El Modelo de Control Interno y de Gestión de Riesgos de Entel se basa en el estándar COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway), en la ISO 31.000, que establece principios y directrices para la gestión de riesgos y el proceso en todos los niveles de la organización, y en el modelo COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), marco de trabajo para el buen gobierno y gestión de las tecnologías de la información.

El modelo incluye una Política General de Control y Gestión de Riesgos, aprobada por el Directorio, que establece categorías de riesgos, así como los principios y roles relacionados con su gestión. Además, el Manual de Gobierno Corporativo señala expresamente, en los artículos 38 y 39, la periodicidad mínima con que el desempeño del sistema de control interno y la gestión de riesgos deben ser reportados al Directorio y al Comité de Directores.

De esta manera, Entel ha establecido un marco metodológico único y transversal para que las diferentes áreas puedan identificar preventivamente sus riesgos, de modo de establecer acciones de mitigación efectivas con el apoyo de la subgerencia de Gestión de Riesgos, dependiente de la gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales. Este trabajo se organiza en torno a mapas de riesgos.



El Directorio y la alta gerencia de la compañía cumplen roles activos en la identificación, evaluación, gestión y monitoreo de los macro riesgos empresariales.

[Volver al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión de riesgos



Macro riesgos empresariales en 2021

De una lista de 20 macro riesgos identificados en 2021, los diez que obtuvieron un mayor puntaje luego de ponderar su impacto y probabilidad fueron:

- ✓ 1. Adaptación de negocios ante entorno digital acelerado
- ✓ 2. Atracción y retención de talentos
- ✓ 3. Protección y tratamiento de datos personales
- ✓ 4. Seguridad de la información (Ciberseguridad)
- ✓ 5. Barreras sobre el financiamiento y acceso a capitales
- ✓ 6. Generación de nuevos productos y servicios rentables
- ✓ 7. Entorno político y marco regulatorio cambiante
- ✓ 8. Despliegue modelo de negocios 5G
- ✓ 9. Actualización tecnológica y crecimiento digital
- ✓ 10. Recesión económica

Comités de riesgos

La compañía ha conformado diversos comités para hacer seguimiento a los riesgos específicos que la afectan. Están integrados por gerentes divisionales y de departamento que reciben

capacitación especial para participar, además de la asesoría de la subgerencia de Gestión de Riesgos. En 2021 continuaron sesionando regularmente los siguientes comités:

Comité	Riesgo a cargo	Mapas de riesgos identificados / actualizados en 2021	Sesiones
De Macro Riesgos Empresariales	20 macro riesgos, reportados al Directorio y al Comité de Directores semestralmente		Semestrales
Comité de ISOs varios	Certificaciones y otros (ISO 9001/ ISO 27000/ SSAE 18/ AT205)	Operativos	
Comité de Negocios de Ciberseguridad	Seguridad de la Información (macro riesgo)	Tácticos	
De Data Compliance	Protección de datos (macro riesgo)	Tácticos	
De Diversidad e Inclusión	Diversidad e inclusión (macro riesgo)		
De Fraude	Fraude a clientes	Tácticos	
De Ética	Ética y compliance (macro riesgo)	Tácticos	
De Seguridad Física y de Personas	Seguridad física y de personas (macro riesgo)	Tácticos y operativos	
De la Macrozona Sur	Macrozona sur (riesgo táctico derivado del riesgo de seguridad física y de personas)	Tácticos y operativos	
De Continuidad de Negocios	Continuidad de negocio Corporativo (macro riesgo)	Tácticos y operativos	
De Regulación	Entorno político y social (macro riesgo)	Tácticos (nuevo mapa de riesgo táctico "Entorno político, social y económico del país")	
De Medio Ambiente	Medio ambiente y cambio climático (macro riesgo)	Tácticos	
De Proveedores y terceros	Proveedores y terceros que se relacionan con Entel		

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión de riesgos



Gestión de riesgos en 2021

Trabajo con el Directorio y el Comité de Directores

El año se caracterizó por un aumento de los requerimientos del Directorio de Entel en materias de gestión de riesgos. Entre sus solicitudes, destaca la elaboración de un mapa operativo del entorno político, social y económico para Chile y Perú, con el objeto de anticiparnos a eventuales situaciones derivadas de los altos niveles de incertidumbre que han imperado en ambos países durante el último tiempo. Se identificaron riesgos vinculados a posibles presiones regulatorias en los ámbitos de privacidad de datos, ciberseguridad, derechos de los consumidores y propiedad privada, como también al trabajo de la Convención Constitucional y a la incertidumbre socioeconómica, entre otros. Todos fueron abordados con diferentes medidas, como coordinaciones con Chile Telcos y reuniones con autoridades, siguiendo los preceptos de la Ley 20.730 (Ley del Lobby), en el caso de Chile.

Además, el trabajo con el Comité de Directores se centró en la prevención de fraudes a clientes

del Mercado Personas, un riesgo en alza desde que la pandemia aceleró el uso de los canales remotos, con lo cual creció la exposición a cibercrimenes. En respuesta, se tomó la decisión de robustecer los controles de identidad de nuestros clientes en las interacciones a través del canal online.

Otro tema abordado fue el cumplimiento de nuestros principios éticos por parte de proveedores y terceros relacionados con Entel. En octubre se constituyó el Comité de Riesgo de Proveedores y Terceros, coordinado entre las áreas de Compras, Sostenibilidad, Compliance y Gestión de Riesgos.

Nuevo procedimiento de gestión de riesgos

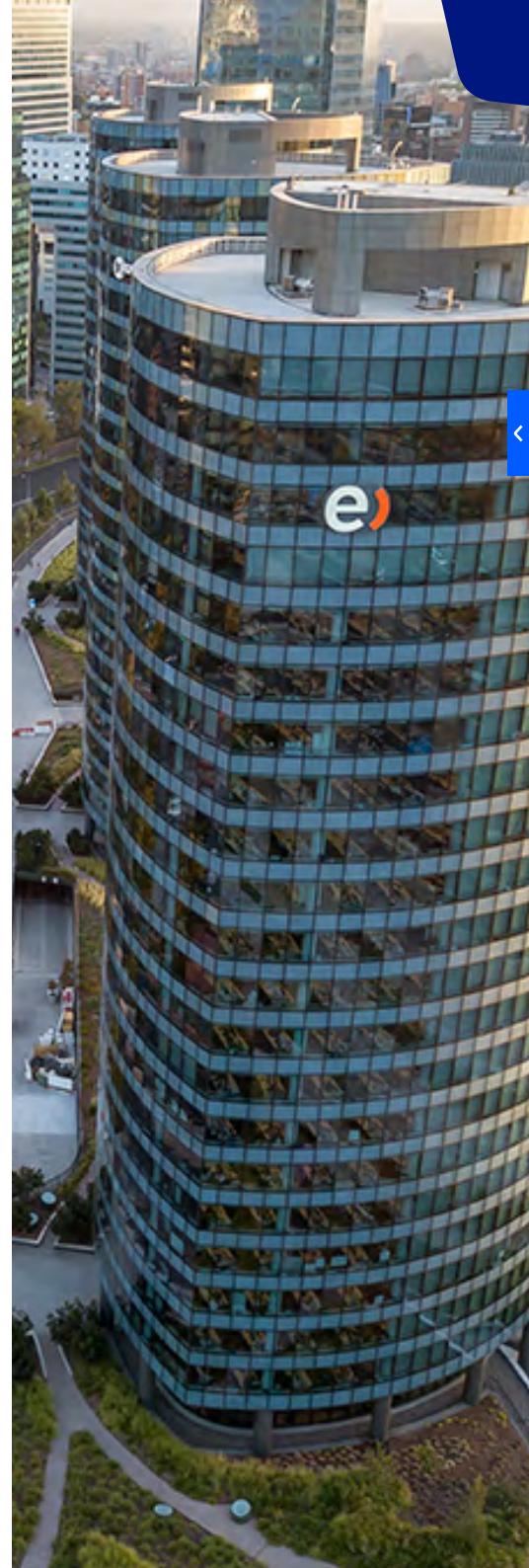
Durante 2021 trabajamos en la actualización de nuestro procedimiento corporativo de gestión de riesgos. El nuevo documento, que próximamente será presentado al Comité de Directores, introduce mejoras a la reportería, la comunicación y las coordinaciones entre las distintas áreas y el equipo de Gestión de Riesgos, además de profundizar el modelo.

SSIIndex: Evaluación de los riesgos relacionados con los grupos de interés

Con el fin de ampliar nuestro entendimiento sobre las circunstancias que pueden afectar a la compañía, las áreas de Sostenibilidad y de Gestión de Riesgos se unieron para implementar, por primera vez en Entel, el Stakeholders Sustainability Index (SSIIndex Chile), que ayuda a anticipar riesgos por medio de un análisis cruzado de información ambiental, social y de gobierno corporativo proveniente de los grupos de interés. En esta oportunidad, el proceso de encuestas se aplicó a colaboradores propios, clientes (de los mercados Personas y Corporaciones) y proveedores, incluidos los contratistas, con la asesoría de ESG Compass, representante en Chile de SSIIndex. Como resultado, se obtuvieron focos de riesgo estratégicos y operativos que distintos equipos ya están abordando con medidas de mitigación. Entre las materias transversales que surgieron del análisis, hay temas relacionados con cumplimiento normativo y la comunicación de las gestiones medioambientales de Entel. En 2022 se espera incluir otros grupos de interés al estudio.

Reactivación del comité de Seguridad Física

Según un sondeo de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC)⁽¹⁾, uno de cada dos establecimientos comerciales ubicados en los principales centros urbanos del país (Gran Santiago, Valparaíso-Viña del Mar, Concepción-Talcahuano) fue víctima de un delito o falta durante el segundo semestre de 2020. Para reducir la probabilidad de ocurrencia de asaltos, robos y otros hechos de naturaleza delictiva, así como su impacto en nuestros colaboradores, en 2021 reactivamos las sesiones periódicas del comité de Seguridad Física y de Personas, también responsable de estudiar medidas para proteger la infraestructura crítica. Su trabajo se materializó en la implementación de una serie de controles que han fortalecido la seguridad en nuestras tiendas e instalaciones.



Volver
al índice



01
Introducción
y contexto



02
Perfil
corporativo



03
Gobernanza y
cumplimiento
normativo



04
Innovación y
adaptación



05
Organización



06
Clientes
y mercados



07
Infraestructura



08
Compromiso
con el desarrollo



09
Resultados:
gestión financiera
consolidada



10
Información
Financiera



Índice
GRI

⁽¹⁾ Cámara Nacional de Comercio. (5 de febrero de 2021). Renovada encuesta de victimización del comercio registra un aumento en la mayoría de las ciudades estudiadas durante el segundo semestre del 2020.

Gestión de riesgos

Volver al índice

Creación del comité para la Macrozona Sur

En respuesta al creciente número de hechos de violencia en la Macrozona Sur (Araucanía y Bío-Bío), donde Entel cuenta con alrededor de cien sitios que requieren manutención técnica, en 2021 se creó un comité especialmente enfocado en reforzar la seguridad de nuestro personal que trabaja allí. Encabezado por el gerente de Redes de Acceso, cuenta con representantes de las áreas de Construcción, Operaciones, Seguridad Física, Seguridad de las Personas, Legal, Gestión de Riesgos, Regulación y Asuntos Públicos. Ya se elaboró un plan de acción que permite clasificar las distintas zonas que componen este extenso territorio de acuerdo con su nivel de riesgo, estableciendo, para cada una, medidas que deben adoptar quienes las visiten. Este comité sesiona una vez al mes.

Automatización de la gestión de riesgos

La compañía adquirió la licencia de una herramienta de clase mundial para automatizar la gestión interna de sus riesgos: Archer. Con este adelanto, será posible aplicar una metodología estándar en todo Entel y reportar en forma automática tanto los informes

emitidos por los dueños de riesgos como los consolidados que distribuye la Subgerencia de Riesgos, además de automatizar procesos para lograr eficiencia, permitirá administrar de manera centralizada la información de riesgos. En agosto comenzó la divulgación del nuevo sistema en todas las áreas y se espera que su utilización se inicie en el primer trimestre de 2022.

Recategorización de riesgos ambientales y climáticos

Como resultado de la evaluación efectuada en 2021, los riesgos ambientales volvieron a ser categorizados como Macro Riesgos Empresariales (o macro), lo que quiere decir que su probabilidad de ocurrencia y la gravedad de sus posibles impactos aumentaron. En este contexto, también se identificaron y evaluaron los principales riesgos asociados al cambio climático, con la meta de hacer un mejor uso de los recursos, lo cual se tradujo en un plan de inversiones para aumentar la eficiencia de los recursos y la adaptabilidad al cambio climático.

Los riesgos ambientales y climáticos con más alta probabilidad de ocurrencia son:

Descripción del riesgo	Impactos/ Implicancias	Acciones de mitigación
1. Carencia de agua para controlar incendios , climatizar salas técnicas u oficinas y enfrentar contingencias mayores debido a la extinción de napas subterráneas.	Inhabilitación de instalaciones para proveer servicios. Posible impacto financiero debido a cambios en la tecnología de enfriamiento en data centers.	<ul style="list-style-type: none"> Data centers y redes: identificación de soluciones tecnológicas que permitan lograr un ahorro en el recurso hídrico. Nuevo pozo de agua ubicado al interior del recinto de Entel en el data center de Longovilo.
2. Incumplimiento de regulaciones y leyes medioambientales o relacionadas con el cambio climático debido a baja adherencia o a desconocimiento.	Sanciones, daño reputacional y de marca.	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento del comité de Medio Ambiente y del comité operativo de Eficiencia Energética. Sistemas de gestión de eficiencia energética. Sistemas de Gestión de Ambiental.
3. Restricción de uso de hidrocarburos a nivel industrial debido al cambio en normativas, con impacto en el funcionamiento de los equipos que son utilizados para proveer servicios.	Obsolescencia de grupos electrógenos y vehículos de transportes y costos financieros de recambio de equipos.	<ul style="list-style-type: none"> Comité operativo de Eficiencia Energética. Sistemas de gestión de eficiencia energética.
4. Daño de instalaciones debido a desastres naturales (huracanes, aluviones, precipitaciones, otros), con intermitencia o pérdida de la continuidad de los servicios.	Pérdida de continuidad operacional o de negocios.	
5. Indisponibilidad de agua potable en instalaciones (oficinas, tiendas propias y franquicias).	Interrupción en la operación de los servicios entregados a clientes por la inhabilitación de instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de continuidad de negocios.
6. Agotamiento de aguas industriales para la climatización de oficinas debido a cambios regulatorios en el uso de aguas para edificios administrativos.	Inhabilitación de instalaciones por no contar con recursos básicos de higiene.	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Medio Ambiente. Comité de crisis.
7. Ausencia de fuerza laboral especializada en sectores más expuesto a fenómenos naturales causados por el cambio climático.	Detención de los procesos que apoyan la operación diaria para otorgar servicios a clientes.	

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión de riesgos

Gestión de riesgos financieros

La inestabilidad económica aumentó en 2021 producto de los efectos de la pandemia y los procesos políticos y sociales en curso. Esto hizo que factores claves en la gestión de los riesgos financieros de Entel experimentaran variaciones importantes, que la dirección de Finanzas monitoreó de cerca para tomar las medidas adecuadas en el momento oportuno. Los principales riesgos financieros de la compañía son:

➤ El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional. Además, una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera.

El nivel de exposición de estas deudas se encuentran cubiertas a término en su totalidad, suscribiendo instrumentos financieros expresados en moneda local o en unidades de fomento (U.F.).

➤ **Riesgo tasa de interés:** Una porción minoritaria de la deuda de Entel es de tasa variable. Para esos casos, la sociedad considera contratar seguros que fijan la tasa, como FRA y Cross Currency Swap, de manera de reducir el impacto de la variabilidad de los intereses.

➤ **Riesgo de crédito:** Está relacionado con las cuentas por cobrar. La gestión que se realiza para minimizar la exposición a este riesgo depende de las características de los deudores (clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, distribuidores, etc.).

➤ **Riesgo de liquidez:** Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras buscando alternativas de mercado que provean oportunamente fondos, como la emisión del bono sostenible en 2021.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI



Gestión de riesgos

Gestión de riesgo de continuidad del negocio

Uno de los macro riesgos que ha cobrado mayor relevancia desde el inicio de la pandemia es el de continuidad de negocio, que Entel administra según las directrices señaladas en sus políticas de Gestión de Continuidad de Negocio y de Seguridad de Información, las cuales consideran la importancia que reviste para el país que Entel brinde sus servicios sin interrupciones ni violaciones a la confidencialidad de los datos.

Para controlar este riesgo, contamos con un sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301, que tiene por objetivo aumentar la capacidad de resistencia o resiliencia de Entel ante alertas graves que impacten la continuidad de sus actividades. El sistema involucra a todos los niveles de la organización y su primera prioridad es proteger la integridad del personal. Además, busca asegurar la continuidad de los controles de seguridad de la información ante cualquier contingencia y que las actividades afectadas se restablezcan dentro de los plazos requeridos.

El desarrollo de planes de continuidad adecuados es esencial para el funcionamiento del sistema. Aparte de mantenerse actualizados, estos deben cumplir una serie de requisitos:

► **Identificar los procesos críticos de Entel** por medio de análisis de impacto del negocio: 530 procesos identificados en 2021. De los cuales 89 son críticos y deben ser incluidos en el Plan de Continuidad de Negocio Corporativo.

► **Definir y formalizar procedimientos para escenarios de indisponibilidad**: 437 protocolos de contingencia formalizados en 2021.

► **Someterse a pruebas periódicas** mediante ejercicios de simulacro para verificar la eficacia de los protocolos definidos, permitiendo detectar oportunidades de mejora: 2.512 pruebas ejecutadas durante el 2021.

► **Ser parte integral del resto de los procesos de administración y gestión**: 83 colaboradores capacitados en 2021.

Existe un Comité de Crisis, integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea, incluido el gerente general y la subgerenta de Gestión de Riesgos, que lo preside y convoca cuando ocurren eventos de alta criticidad. Su principal responsabilidad es entregar una respuesta oportuna frente a situaciones que puedan afectar el desarrollo normal de la operación. En 2021 no fue necesario que sesionara. Se continuaron aplicando las acciones dispuestas en 2020, las que fueron monitoreadas por el Comité de Gerentes:

► **Modelo de trabajo híbrido (proyecto Entel Work).**

► **Medidas de seguridad de colaboradores y contratistas en Macrozona Sur.**

 01 Introducción y contexto 02 Perfil corporativo 03 Gobernanza y cumplimiento normativo 04 Innovación y adaptación 05 Organización 06 Clientes y mercados 07 Infraestructura 08 Compromiso con el desarrollo 09 Resultados: gestión financiera consolidada 10 Información Financiera Índice GRI

Gestión de riesgos

[Volver al índice](#)

Despliegue de la Gestión de Riesgos Corporativa

Uno de nuestros objetivos es avanzar permanentemente en el conocimiento de conceptos y la aplicación de la metodología corporativa de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización. Esto implica que todas aquellas personas que requieran participar en cualquiera de las etapas de la gestión necesitan capacitarse para lograr utilizar fluidamente la metodología en sus procesos. Así, las capacitaciones deben tener un foco práctico, dependiendo del nivel de riesgo (Macro Riesgo Empresarial, táctico u operativo) y la categoría del mismo (estratégico, financiero, operacional o de cumplimiento), y de esta forma lograr la independencia de los usuarios respecto de la gestión de sus riesgos, siendo capaces también de identificar oportunidades de mejora en ello.

Para ello hemos realizado múltiples talleres que han permitido incrementar el despliegue metodológico del 23% al 44% de las Gerencias de Entel, permitiendo que se gestionen:

- **20 Macro Riesgos Empresariales**, vinculados a una matriz de riesgo empresarial.
- **250 riesgos tácticos**, vinculados a 19 matrices de riesgo tácticas.
- **526 riesgos operativos**, asociados a 26 matrices de riesgo operativas.

Los riesgos tácticos y los Macro Riesgos Empresariales poseen 56 planes de mitigación en proceso de desarrollo, que permitirán bajar el nivel de los riesgos Altos y Muy Altos detectados.



	Capacitación en gestión de riesgos para miembros del Directorio (marzo de 2021).	Directorio
	Capacitación a Comité de Gerentes y talleres para líderes claves.	16 líderes
	Taller de capacitación para usuarios que requerían conocer y aplicar la metodología de GR.	40 colaboradores
	Charla sobre gestión de riesgos con foco ASG durante la Semana de la Integridad	121 asistentes.
	Difusión de infografías didácticas de reforzamiento, respecto de terminología standard. De GR.	95 colaboradores

Adicionalmente a las actividades de capacitación se desarrolló un E-Learning, el cual estará disponible en la Universidad Entel el primer trimestre de 2022, que permitirá conocer y reforzar los conceptos y la metodología de GR, cuando el usuario lo necesite.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI



Gestión de riesgos



Riesgos emergentes

Entel analiza permanentemente las condiciones de largo plazo para detectar riesgos emergentes: aquellas nuevas circunstancias externas que, si bien no producen grandes problemas en el presente, están aumentando en importancia y tienen el potencial de impactar a la compañía en tres o más años. Para la empresa, los principales son:

Riesgo #1: Aumento significativo del gasto energético por el despliegue de la red 5G en un entorno político y legislativo cambiante.

La quinta generación de telefonía celular ofrece una serie de ventajas frente a sus antecesoras, como mayor confiabilidad y una latencia más baja. Sin embargo, la transición a la red 5G puede traer inesperadas consecuencias medio ambientales porque, si bien las nuevas redes son un 90% más eficientes que las 4G, requieren mayor densidad de despliegue de antenas, lo que aumenta significativamente el gasto energético. Algunas investigaciones proyectan que este incremento será de entre un 150% y un 170% a 2026. Un efecto similar se estima que tendrá el mayor número de servido-

res y data centers necesarios para procesar el creciente tráfico de datos que promoverá la 5G. En el caso de Entel, este mayor gasto representa un riesgo no solo en términos de costos y cuidado ambiental, sino también por el entorno legislativo en estas materias y las discusiones en ámbitos de energía y cambio climático que actualmente se están dando en Chile, tales como:

► **Ley de Eficiencia Energética (21.305):** publicada en febrero de 2021, busca fomentar el uso racional y eficiente de los recursos, abarcando prácticamente todos los consumos de energía del país. Con esta ley, se espera reducir en 5,5% el consumo energético del país a 2030 y en 7% a 2035.

► **Ley Marco de Cambio Climático:** el proyecto legislativo, que al cierre de este reporte aún se tramitaba en el Congreso, propone que Chile alcance la neutralidad en carbono en 2050 y establece un marco jurídico que asigna responsabilidades específicas para la implementación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.

► En la **Convención Constitucional** también se discuten normas relacionadas con la crisis climática, la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente.

Impacto:

Si se materializan las proyecciones del impacto energético de la 5G y las exigencias normativas en estas materias se acentúan, Entel deberá incluir en su estrategia de negocio la búsqueda de alternativas para aumentar su eficiencia energética. El desarrollo óptimo y eficiente de la red 5G es crucial para el crecimiento y proyecciones de negocio hacia el futuro.

Acciones mitigantes:

► **Cambio de la matriz energética**

► **Iniciativas de eficiencia energética**, descritas en capítulo 8.3 Gestión ambiental.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión de riesgos

[Volver al índice](#)

Riesgo #2: Crecimiento del volumen de datos personales utilizados para la expansión del negocio y de las amenazas de filtración

El uso regulado de datos personales se utiliza permanentemente para mejorar la oferta de valor que se les brinda a los clientes y para la consolidación de un negocio basado en datos. Sin embargo, el crecimiento sostenido del tráfico de datos y la importancia adquirida por la compañía en este contexto han aumentado significativamente su exposición a filtraciones de información personal de clientes. Esto se intensifica con la proliferación de amenazas y hackeos en el entorno virtual, que han aumentado en forma creciente.

Cabe destacar también, que la regulación internacional (RGPD) y la local pronta a publicarse contemplan sanciones más severas a las fugas de datos privados de clientes de empresas. Además, varios proyectos de norma para la nueva Constitución de la República tratan sobre la protección de datos personales. Ello puede acarrear no solo mayores multas y sanciones para la compañía, sino también puede constituir una amenaza a sus planes de crecimiento y transformación del negocio a uno basado en datos.



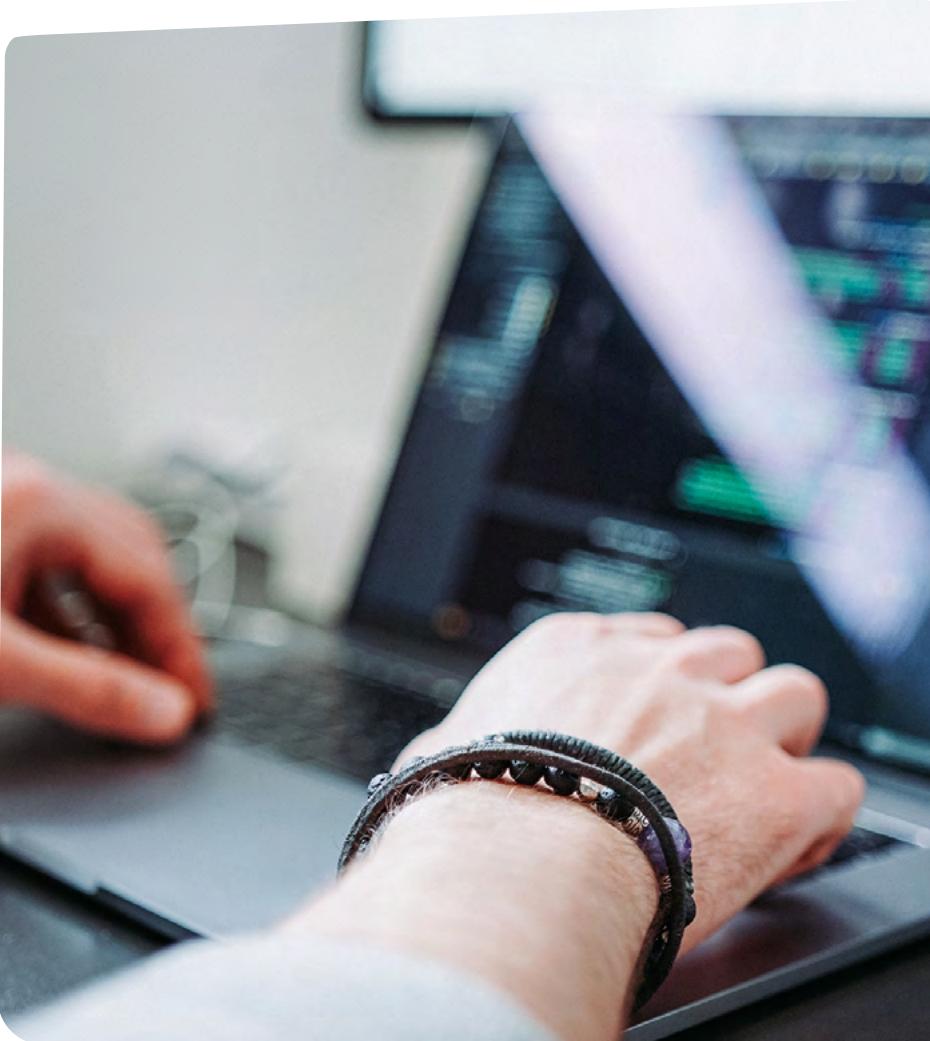
Para ambos riesgos, **todas las acciones mitigantes mencionadas ya comenzaron a ejecutarse de manera proactiva**, adelantándonos a los cambios regulatorios y normativos.

Impacto:

El incumplimiento del debido resguardo de los datos y de los requisitos legales sobre esta materia podría suponer sanciones, pérdida de proveedores, daño reputacional y merma en la confianza que depositan los clientes en Entel.

Acciones mitigantes:

- **Políticas y estrategias** para la seguridad cibernética
- **Políticas de privacidad** de datos de clientes
- **Gestión de datos de clientes**
- **Refuerzo de la ética** digital interna
- **Implementación de un plan de privacidad** por diseño en todos nuestros productos y servicios
- **Despliegue de un sistema de control interno** robusto para dar cumplimiento a la normativa

[Introducción y contexto](#)[Perfil corporativo](#)[Gobernanza y cumplimiento normativo](#)[Innovación y adaptación](#)[Organización](#)[Clientes y mercados](#)[Infraestructura](#)[Compromiso con el desarrollo](#)[Resultados: gestión financiera consolidada](#)[Información Financiera](#)[Índice GRI](#)

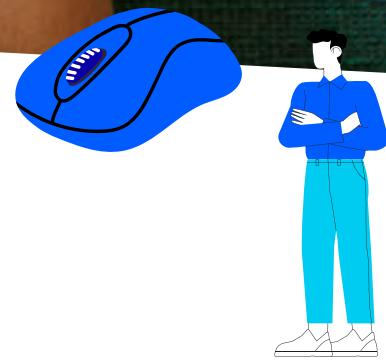
 Volver
al índice

Capítulo

Gobernanza y cumplimiento normativo

- › Gobierno corporativo
- › Ética y cumplimiento normativo
- › Entorno normativo
- › Participación transparente

03



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

3.1

Gobierno Corporativo

GRI 102-18/ 405-1

El gobierno corporativo de Entel se estructura de manera tal de asegurar la creación de valor en el largo plazo, resguardando la aplicación de los principios de gobernanza y la mantenimiento de buenas relaciones con todos los grupos de interés. Sus políticas, normas y procesos se basan en tres principios de gobierno:

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

Junta de Accionistas

Como lo indica la ley, una vez al año se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y definir los principales lineamientos y representantes para la toma de decisiones en los siguientes períodos. En la junta celebrada el 27 de abril de 2021, se acordaron los siguientes puntos:

- ✓ **Aprobación de la Memoria Anual 2020**, del balance y demás estados financieros al 31 de diciembre de 2020, y del informe de la empresa de auditoría externa correspondiente al mismo ejercicio.
- ✓ **Fijación de la remuneración** del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
- ✓ **Distribución** de utilidades.
- ✓ **Nombramiento** de la empresa de auditoría externa e inspectores de cuentas.
- ✓ **Información** de la Política de Dividendos.
- ✓ **Designación** de clasificadoras de riesgo.
- ✓ **Aprobación** de la Política de Inversiones y Financiamiento.
- ✓ **Informe sobre operaciones** con partes relacionadas.
- ✓ **Determinación** de la remuneración de los directores.
- ✓ **Determinación del periódico** en que se publicarán los avisos sociales.


[Volver al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gobierno Corporativo

Relacionamiento con inversionistas

El foco de nuestro modelo de relacionamiento con los inversionistas está en la entrega de información transparente, relevante y oportuna para que cada uno de ellos pueda mantenerse debidamente actualizado sobre el estado de la empresa y sus planes de desarrollo.

El área de Relaciones con Inversionistas de Entel atiende con dedicación exclusiva los requerimientos de información en Chile y Perú, tanto de accionistas como de analistas del sector. Además, organiza actividades para estrechar esta cercanía, como encuentros, visitas a nuestras instalaciones y la participación de la empresa en

conferencias. Para la publicación trimestral de los resultados financieros, elabora informes de análisis y sostiene diálogos con la concurrencia del gerente de Finanzas y Control de Gestión, materiales disponibles en la página web de inversionistas de Entel.

Debido a la extensión de las medidas sanitarias en 2021, todas las actividades de relación con inversionistas se realizaron de manera virtual. Se tuvo contacto con aproximadamente 600 públicos de interés con fondos extranjeros, locales, de pensiones y analistas de mercado

Tipo de evento	Mes	Institución organizadora
Conferencia para Latino América	Enero	Santander
Conferencia para Mercados Emergentes	Marzo	JPMorgan
Ciclo de Webinars CFA Society Chile	Marzo	CFA Society Chile
Conferencia para Cono Sur	Abril	JPMorgan
Webinar Credicorp	Mayo	Credicorp Capital
Conferencia para Mercados Emergentes	Junio	Bank of America
Webinar SMBC Nikko Securities America	Agosto	SMBC Nikko Securities America
Roadshow Renta Fija para colocación de bono Entel	Septiembre	BNP / JPMorgan / Scotiabank
Conferencia para países Andinos	Septiembre	Larraín Vial
Conferencia para Latino América	Septiembre	Credicorp Capital
Conferencia para Latino América	Octubre	BTG Pactual



Directorio

El máximo ente rector del gobierno corporativo es el Directorio, que representa a los accionistas. Lo componen nueve miembros elegidos en la Junta de Accionistas. No pueden desempeñar cargos ejecutivos en la compañía y permanecen en funciones por tres años, pudiendo ser reelectos de manera indefinida.

El Directorio sesiona regularmente una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente. El único ejecutivo que le reporta de forma exclusiva es el gerente general.

Sin perjuicio de lo anterior, a las reuniones de Directorio también suelen asistir el gerente de Finanzas y Control de Gestión y el gerente Legal, que actúa como secretario.

En 2021 no hubo cambios relevantes en el Directorio ni evaluaciones a sus miembros.

Principales funciones de los directores

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

← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

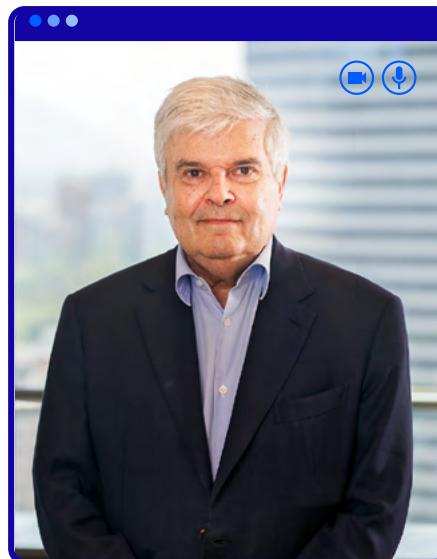
08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

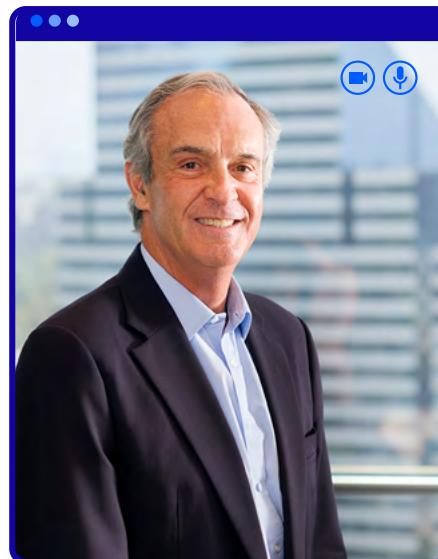
› Composición del Directorio



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

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

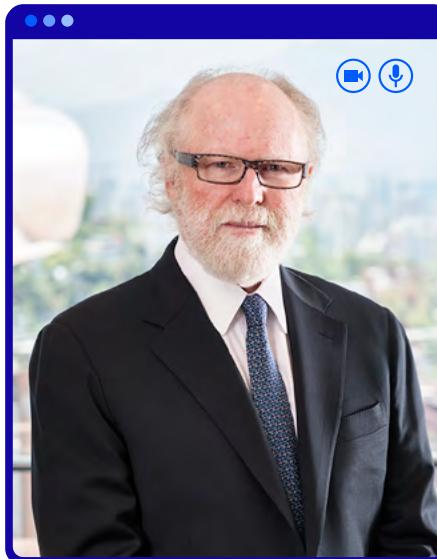
Es miembro del Directorio de Grupo Consorcio y Pucobre, entre otros. Integra el Directorio de Entel desde hace 22 años.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente

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

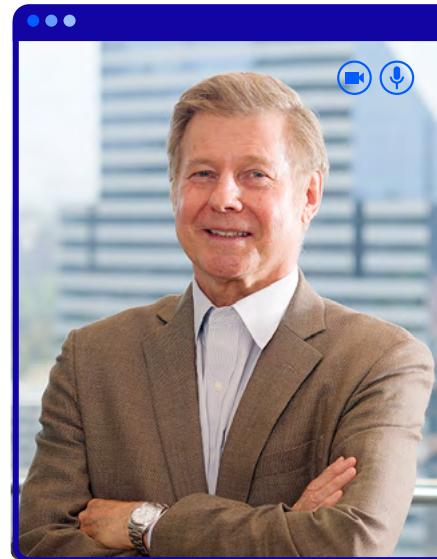
Es presidente del Directorio de CMPC y también ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Lleva 19 años en el Directorio de Entel.



Bernardo Matte Larraín
Director

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

Es miembro del Directorio de CMPC y Banco Bice. Ha sido director de Entel desde hace 14 años.



Richard Büchi Buc
Director

Ingeniero Civil en Minas, Universidad de Chile y MBA Wharton School of Business, University of Pennsylvania. / C.I. 6.149.585-1

Cuenta con 29 años de experiencia en telecomunicaciones, Past Ceo de Entel. Ha sido director de Entel hace 11 años.

Los actuales miembros fueron electos en la Junta de Accionistas efectuada en **abril de 2020**.

← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

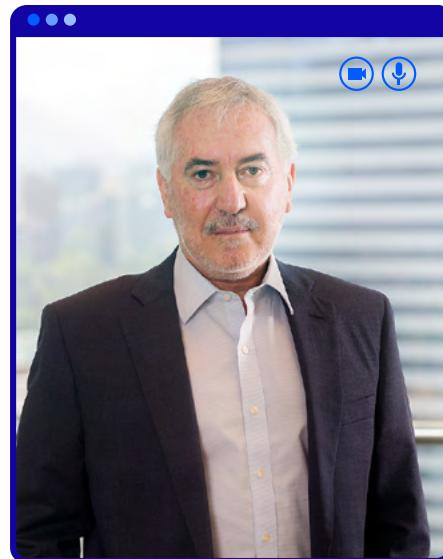
10 Información Financiera



Índice GRI

Composición del Directorio

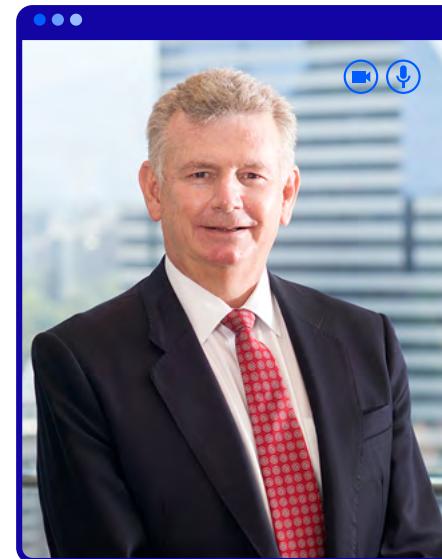
 Volver al índice



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente

Ingeniero Civil de Industrias,
Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA,
Saint Louis University. / C.I. 6.557.615-5

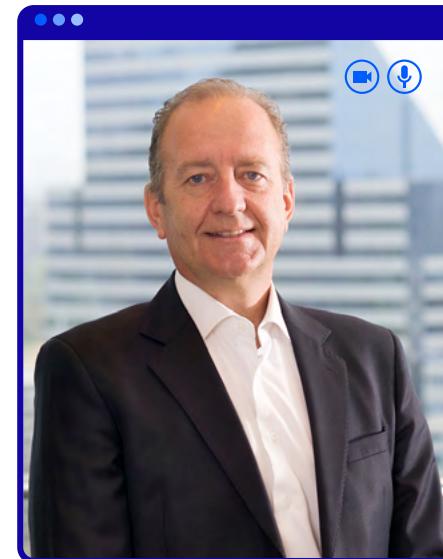
Preside el Directorio de Canal 13 y ha sido director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 15 años de experiencia en telecomunicaciones, 5 de ellos en el Directorio de Entel.



Patricio Parodi Gil
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Harvard University.
/ C.I. 8.661.203-8

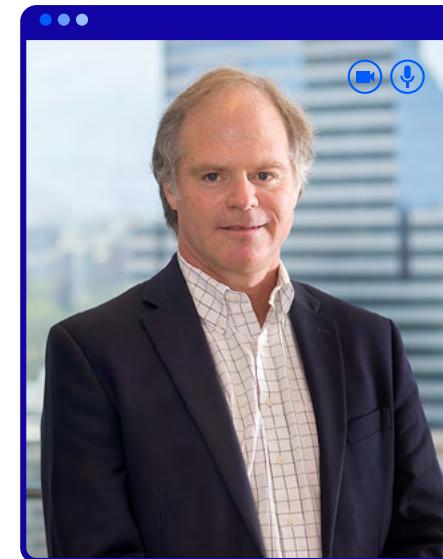
Gerente general de Consorcio Financiero. También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene ocho años de experiencia en telecomunicaciones, mismo tiempo que ha participado en el Directorio de Entel.



Enrique Gundermann Wylie
Director Independiente

Ingeniero Civil de industrias,
Pontificia Universidad Católica de Chile
y MBA PUC. / C.I. 9.900.567-K

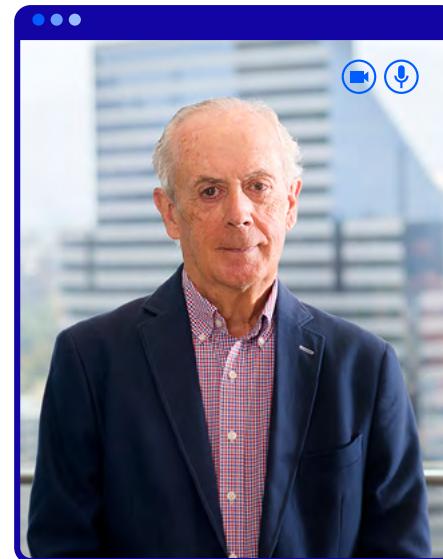
Es presidente del Directorio de Ikso, Ikea Chile, Perú y Colombia. Encabezó la Gerencia General Corporativa de Sodimac S.A., tras ejercer diversos cargos en el grupo Falabella. Se integró al Directorio de Entel en 2020.



Andrés Echeverría Salas
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA University of California, Los Angeles (UCLA). / C.I. 9.669.081-9

Socio de Frontal Trust S.A. Lleva diez años como miembro del Directorio de Entel, equivalente a su experiencia en telecomunicaciones.



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director

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

Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A. Cuenta con 27 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del Directorio de Entel.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Gobierno Corporativo

GRI 102-7

Indicadores de diversidad del Directorio

Género	2021	Nacionalidad	2021
Hombres	9		
Mujeres	0		
Rango etario			
Entre 51 y 60 años	3	Menos de 3 años	1
Entre 61 y 70 años	4	Entre 3 y 6 años	1
Más de 70 años	2	Más de 6 años y menos de 9 años	1
Asistencia			
Sesiones de Directorio	13	2020	13
Asistencia promedio a las sesiones del Directorio	98%	2020	93%

2 directores independientes¹



9 con experiencia en la industria

7 participan en cuatro o menos directorios de otras sociedades anónimas abiertas

Remuneraciones de los directores

Son propuestas por el Directorio y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los directores ni los ejecutivos son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Durante el ejercicio 2021, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.



Remuneraciones de los directores

Nombre	Cargo	Directorio 2021 M\$	Comité de Directores 2021 M\$	Total 2021 M\$	Directorio 2020 M\$	Comité de Directores 2020 M\$	Total 2020 M\$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	85.949		85.949	90.506		90.506
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	70.480	15.662	86.142	67.880	15.084	82.964
Richard Büchi Buc	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Andrés Echeverría Salas	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente			0	14.973	4.991	19.964
Enrique Gundermann Wylie	Director Independiente	46.987	15.662	62.649	30.281	10.093	40.374
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Bernardo Matte Larraín	Director	41.773		41.773	42.734		42.734
Patricio Parodi Gil	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	45.632	15.662	61.294	45.253	15.084	60.337
TOTAL		478.767	46.986	525.753	472.639	45.252	517.891

⁽¹⁾ De acuerdo con la definición del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo

[Volver al índice](#)

Prácticas destacadas del Directorio

1. Inducción de directores nuevos

Contamos con una política formal de inducción de nuevos directores, a cargo del gerente general. Las inducciones consideran la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y deberes del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.

2. Acceso a la información remota

A través del Portal de Directores –plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación–, cada director puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y la información de las exposiciones realizadas en estas. Además, por esta vía los miembros del Comité de Directores reciben las denuncias hechas a través del canal habilitado para ese fin.

3. Capacitación y asesoría permanente

El Directorio y el Comité de Directores tienen el derecho de contratar los expertos y profesionales que estimen necesarios para el apoyo de su rol, de acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas.

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

Junto con las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio se mantiene actualizado por medio de capacitaciones y presentaciones realizadas por un equipo ejecutivo interno y especialistas externos. En 2021 se efectuaron capacitaciones sobre las responsabilidades de los directores, la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y materias de interés de la industria, estas últimas por parte de auditores externos.

Mecanismos de comunicación interna de las diferentes áreas con el Directorio		
Área	Frecuencia de reporte	Principales temas abordados en 2021
Gerente General	Mensual	Reporta al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren su conocimiento y aprobación.
Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Trimestral	Presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.
Vicepresidentes de Mercados	Anual	Los Vicepresidentes de Mercados presentan su plan de trabajo y gestión comercial.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales	Semestral	Presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al menos una vez al año, revisa con el Directorio la matriz de riesgos de Entel y el plan anual de auditoría. Además, se reúne semestralmente con el Comité de Directores a quienes tiene que informar, al más breve plazo posible, cualquier situación que pueda implicar irregularidades o ilícitos que provoquen un efecto material.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Anual	Da a conocer la situación de las redes y telecomunicaciones.
Gerente General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Anual	Presenta su gestión en materia de sostenibilidad y comunicaciones.
Área de Relación con Inversionistas	Anual	Esta área da cuenta anualmente de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta de las principales actividades desarrolladas por el comité durante el año.
Auditores externos	Semestral	Los auditores externos de la compañía se reúnen con el Directorio al menos una vez por semestre y con el Comité de Directores una vez por trimestre. Entre las materias que deben tratar están el plan de auditoría y las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, en su opinión, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El encargado de Prevención de Delitos y de Libre Competencia reporta sobre los modelos para abordar ambas materias.
Área de Sostenibilidad	Anual	Reporta las principales materias y avances en el área.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo

[Volver al índice](#)

Elementos rectores del Gobierno Corporativo

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir nuestro Manual de Gobierno Corporativo (MGC) y el Código de Ética y su manual de aplicación, documentos que entregan el propósito, los valores y las normas básicas de comportamiento que deben compartir quienes trabajan en Entel, además de dar a conocer distintas definiciones éticas y legales

atingentes a nuestro negocio. Incluyen un capítulo dedicado a los conflictos de intereses.

Asimismo, anualmente el Directorio revisa los alcances de los principales casos de directores que han sido objeto de sanciones por infracción a sus deberes, así como casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.



Comité de Directores

Este órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas está compuesto principalmente por directores independientes, cuya función es revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están:

- ▶ Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros.
- ▶ La nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas.

▶ Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.

▶ Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.

▶ El plan de trabajo de auditorías externas e internas y la gestión integral de contingencias.

En 2021 el Comité de Directores estuvo integrado por Jorge Salvatierra Pacheco (presidente), Enrique Gundermann Wylie y Luis Felipe Gazitúa Achondo. Sus reuniones se efectuaron de manera remota, a través de una plataforma digital.

Resumen de la gestión del Comité de Directores en 2021

27.01.21

- ▶ Informe FECU anual.
- ▶ Informe anual de funcionamiento del Comité de Ética.
- ▶ Revisión de la política de remuneraciones (artículo 25, inciso 3, MGC).
- ▶ Revisión de casos relevantes recibidos por el canal de denuncias en diciembre de 2020.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en noviembre y diciembre de 2020.

23.02.21

- ▶ Revisión de casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias en enero de 2021.

01.03.21

- ▶ Presentación de situación de fraudes.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en enero de 2021.

05.04.21

- ▶ Proposición de remuneraciones y presupuesto del Comité de Directores.
- ▶ Proposición de designación de auditores externos.

Proposición de designación de clasificadores de riesgo.

- ▶ Aprobación del plan de trabajo anual del Comité de Directores.
- ▶ Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en febrero de 2021.

03.05.21

- ▶ Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en marzo de 2021.

07.06.21

- ▶ Reunión con auditores externos para la aprobación del plan anual de auditoría (artículo 37, MGC).
- ▶ Aprobación del mapa de riesgos y evaluación del avance del plan de auditoría de la Política de Riesgos.
- ▶ Revisión nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en junio de 2021.

05.07.21

05.07.21

- ▶ Avance semestral del plan de auditoría interna.
- ▶ Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias y del plan de difusión y comunicación 2021.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en mayo de 2021.

02.08.21

- ▶ Aprobación de estados financieros consolidados del segundo trimestre de 2021 (presentación EY)
- ▶ Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en junio de 2021.

06.09.21

- ▶ Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- ▶ Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en julio de 2021.

01
Introducción y contexto

02
Perfil corporativo

03
Gobernanza y cumplimiento normativo

04
Innovación y adaptación

05
Organización

06
Clientes y mercados

07
Infraestructura

08
Compromiso con el desarrollo

09
Resultados: gestión financiera consolidada

10
Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo

04.10.21



- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en agosto de 2021.

08.11.21



- Revisión de casos recibidos a través del canal de denuncias en octubre de 2021.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en septiembre de 2021.

13.12.21



- Revisión de la carta de observaciones, resultados del programa anual de auditoría y otras materias (artículo 37, MGC).
- Revisión de casos relevantes recibidos en el canal de denuncias en noviembre de 2021.
- Informe sobre la implementación de la Norma de Carácter General 385 de la Superintendencia de Valores y Seguros.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en octubre 2021.



Administración

Para gestionar la empresa con una visión integral de las oportunidades y desafíos del negocio, la administración de Entel Chile se estructura en segmentos de mercado que atienden las necesidades de nuestros distintos clientes: Mercado Personas, Mercado Empresas y Mercado Corporaciones. Cada una de estas divisiones cuenta con equipos propios para las funciones de innovación, desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Además, son apoyadas por áreas transversales que trabajan en forma coordinada y que incluyen a las gerencias de Finanzas y Control de Gestión, Capital Humano, Legal, de Auditoría, y de Regulación y Asuntos Corporativos.

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

En Perú, a nivel ejecutivo, la administración de Entel reporta a un directorio y cuenta con una estructura interna similar a la descrita para los negocios en Chile. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y poseen administraciones funcionales a sus estrategias.

Volver
al índice

01

Introducción
y contexto

02

Perfil
corporativo

03

Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04

Innovación y
adaptación

05

Organización

06

Clientes
y mercados

07

Infraestructura

08

Compromiso
con el desarrollo

09

Resultados:
gestión financiera
consolidada

10

Información
FinancieraÍndice
GRI

Gobierno Corporativo



Composición del equipo ejecutivo

Antonio Büchi Buc

Gerente General Grupo Entel

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts in Economics, Universidad de Chicago/ C.I. 9.989.661-2.

En el cargo desde marzo de 2011. Ha ocupado varios puestos en el Grupo Entel a partir de 2000.

Alfredo Parot Donoso

Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 7.003.573-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Óscar Zarhi Villagra

Gerente Legal

Abogado, Universidad de Los Andes y LL.M, Universidad de Chicago. / C.I. 10.788.082-8

Desde marzo 2020.

José Luis Poch Piretta

Vicepresidente Mercado Personas

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 7.010.335-4

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Sebastián Domínguez Philippi

Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y master en Economía, Universidad de Cambridge. / C.I. 10.864.289-0

Desde marzo de 2017. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

Manuel Araya Arroyo

Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

Ingeniero civil de industrias y MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 10.767.214-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Mario Núñez Popper

Vicepresidente de Mercado Empresas

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 8.165.795-5

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde 1993.

Felipe Ureta Prieto

Gerente de Finanzas y Control de Gestión

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 7.052.775-8

Desde agosto de 1996. Ha ocupado diferentes posiciones en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.

Magaly Guerrero Arce

Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

Contadora auditora, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez. / C.I. 10.978.118-5

Desde marzo de 2017.

Julián San Martín Arjona

Vicepresidente de Mercado Corporaciones

Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile. / C.I. 7.005.576-7

Desde diciembre de 2006.

Felipe Straub Barros

Gerente de Capital Humano

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Universidad Alberto Hurtado y Loyola College in Maryland. / C.I. 8.131.463-2

Desde enero de 2012.

Ramiro Lafarga Brollo

Gerente General de Entel Perú

Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina). / C.I. 14.718.820-K

Desde marzo de 2017.

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gobierno Corporativo

GRI 102-7

Indicadores de diversidad en principales ejecutivos de Entel S.A., PCS y Entel Perú

Género	Entel S.A./ PCS
Hombres	77
Mujeres	14
Total	91

Género	Entel Perú
Hombres	50
Mujeres	12
Total	62

Nacionalidad	Entel S.A./ PCS
Chilena	81
Extranjera	10
Total	91

Nacionalidad	Entel Perú
Peruana	49
Extranjera	13
Total	62

Rango etario	Entel S.A./ PCS
Entre 31 y 40 años	7
Entre 41 y 50 años	48
Entre 51 y 60 años	32
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	0
Total	91

Rango etario	Entel Perú
Entre 31 y 40 años	19
Entre 41 y 50 años	36
Entre 51 y 60 años	7
Entre 61 y 70 años	0
Más de 70 años	0
Total	62

Antigüedad	Entel S.A./ PCS
Menos de 3 años	7
Entre 3 y 6 años	13
Más de 6 y menos de 9 años	13
Entre 9 y 12 años	14
Más de 12 años	44
Total	91

Antigüedad	Entel S.A./ PCS
Menos de 3 años	14
Entre 3 y 6 años	9
Más de 6 y menos de 9 años	17
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años	20
Total	62

Dotación completa grupo Entel

Estamento	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales (ESE)	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú*	Total
Ejecutivos	51	40	8	0	6	0	62	167
Profesionales y técnicos	2.024	1.196	807	21	596	1	201	4.846
Administrativos	465	428	1521	151	2.845	68	1.757	7.235
Total	2.540	1.664	2.336	172	3.447	69	2.020	12.248

+ Cifras Entel Perú consideran también dotación Direcnet

Remuneraciones del equipo ejecutivo

Los bonos anuales se calculan según fórmulas preestablecidas, sobre la base del logro de metas corporativas y del área específica, por cumplimiento de metas relacionadas con resultados financieros del negocio y proyectos estratégicos de la compañía, referidos

a nuevas tecnologías, engagement de colaboradores y experiencia de clientes. Existe un plan de incentivos de largo plazo, con un horizonte de hasta seis años, que considera pagos fijos y variables, con tope superior para estos últimos.

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2021

Dotación considerada 116 colaboradores Entel S.A. y sus filiales

Remuneraciones \$ 11.911.394.208

Bonos Pagados \$ 6.632.388.267

Indemnización por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2021 \$69.506.375 pagados en total a 14 ejecutivos.

 Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

3.2

› Ética y cumplimiento normativo

GRI 205-1/ 205-2/ 205-3/ 206-1/ 406-1

Respetamos a todos nuestros grupos de interés y nos hemos comprometido a trabajar con ellos para cumplir las obligaciones impuestas por nuestro rol en la sociedad, basados en nuestro propósito corporativo, en los principios generales de la ética y en el apego al cuerpo legal existente. No toleramos conductas contrarias a estos principios de parte de nuestros directores, ejecutivos, colaboradores o proveedores. Por eso, hemos conformado un sistema de ética y cumplimiento normativo compuesto por una serie de modelos, políticas, normas y estructuras organizacionales que velan por la integridad corporativa y aseguran comportamientos acordes con nuestras convicciones.

Cifras

Adherencia al sistema ético de Entel

Al cierre del ejercicio 2021, habían firmado su adhesión a nuestro sistema de ética y a todos sus componentes:

100%

de los trabajadores propios.

100%

de los proveedores ingresados en 2021.

92%

del total de proveedores.



La Gerencia Legal de Compliance tiene como principal responsabilidad administrar y monitorear el sistema y todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en la empresa, incluidas las normas internas, la Ley 20.393, la libre competencia y la protección al consumidor, tanto en la compañía como en sus filiales. Para ello, implementa y perfecciona procesos de control y promueve a diario una cultura ética. El gerente Legal de Compliance ha sido nombrada en el rol de Encargado de Prevención de Delito, de Libre Competencia y de Protección al Consumidor; como tal, reporta directamente al Directorio semestralmente.



Componentes del sistema de ética y cumplimiento de Entel

Código de Ética y Manual de Aplicación

Uno de los documentos más importantes para la compañía, al que deben adherir todas las personas que trabajan para ella directa o indirectamente, es el Código de Ética. Junto con el Manual de Aplicación de Conflictos Éticos¹, fija estándares de conducta aplicables a directores, ejecutivos, colaboradores y terceros que desarrollan actividades para Entel, los cuales apuntan a establecer una cultura de resguardo permanente de la integridad.

subsanar las deficiencias que se constaten en la investigación de las denuncias efectuadas y resolver cuestiones relativas a las normas de la compañía.

Sesiona mensualmente y, una vez al año, su presidente reporta al Comité de Directores sobre el funcionamiento del sistema de ética.

Con la meta de mejorar su gobierno corporativo, en 2021 aprobamos nuevos estatutos para el comité, de forma que su composición, la regularidad de sus sesiones y los temas que le competen se encuentren claramente establecidos.

Comité de Ética

Para velar por el seguimiento de las mejores prácticas, Entel cuenta con el Comité de Ética, cuyo presidente es el gerente general y que además integran siete ejecutivos de la empresa. Sus principales funciones son procurar la gestión de las denuncias que se formulen a través de los canales creados para ese propósito, proponer acciones para

Uno de sus componentes centrales es el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (Nº 20.393). Es nuestro principal mecanismo de defensa contra eventos de corrupción. Comprende una serie de políticas, protocolos y procedimientos de control y fiscalización, como también un Encargado de Prevención de Delitos, designado por el Directorio y responsable de aplicar este modelo con plena autonomía.

Principales políticas y lineamientos

- ▶ Política Anticorrupción y Prevención de Delitos
- ▶ Política de Conflicto de Interés
- ▶ Política de Regalos, Invitaciones y Viajes
- ▶ Política de Compras
- ▶ Política de Libre Competencia (nuevo)
- ▶ Política de Donaciones
- ▶ Política de Auspicios y Patrocinios
- ▶ Protocolo de Relacionamiento con Empleados y Funcionarios Públicos
- ▶ Política de Lobby
- ▶ Política de Fondos por Rendir
- ▶ Política de Inversiones y Financiamiento
- ▶ Procedimiento de Denuncias
- ▶ Política de Protección a los Consumidores (nuevo)

(1) El Código de Ética se encuentra disponible en:



Ver más

En inglés



El Manual de Aplicación puede ser descargado desde:



Ver más

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Ética y cumplimiento normativo

 Volver al índice

Asociada al modelo, existe una matriz de riesgos donde están identificados los procesos más expuestos a delitos de corrupción, cuyo ambiente de control monitorean de cerca las gerencias de Compliance y de Auditoría Interna. En 2021 la empresa BH Compliance certificó por dos años nuestro MPD. Además, el Directorio aprobó la actualización de la Política Anticorrupción y Prevención de Delitos –para incorporar los últimos delitos incluidos en la ley, entre otros motivos– y la nueva Política de Libre Competencia, documento de carácter general que da cuenta del compromiso de la compañía con el respeto a las reglas de libre competencia en todos los mercados donde se desenvuelve. Esta política pasó a formar parte del Modelo de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia de Entel.

Canal de denuncias y consultas

Entel dispone de un canal digital¹ para que todos sus ejecutivos, colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y grupos de interés puedan comunicar transgresiones a las normas internas o a la legislación vigente, de modo que podamos analizar los antecedentes proporcionados y darles respuesta.

(1)  Ver más

La plataforma garantiza el anonimato y la confidencialidad del denunciante, junto con permitirle hacer seguimiento a la tramitación de su denuncia. En 2021 se agregó la opción de hacer consultas, que también pueden ser anónimas, y se actualizaron los procedimientos para presentar denuncias o consultas e investigarlas.

Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. Los integrantes del Directorio tienen accesos individuales para poder revisar las denuncias recibidas en el canal. Además, en el Comité de Directores se revisa mensualmente la gestión de las denuncias y su estado de avance.

En el año reportado, las denuncias tuvieron un aumento interanual de 8,8%. Los reclamos comerciales y denuncias de otro tipo se mantuvieron en el primer lugar con 48 casos, seguidos por las denuncias de fraudes. En tanto, el tiempo promedio de investigación pasó de 39 días corridos en 2020 a 23 en 2021, una disminución de 36%.

Denuncias recibidas en 2021			
Categoría	Número de denuncias	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones
Discriminación	1	0	0
Corrupción	0	0	0
Acoso laboral, comportamiento inadecuado o represalias	20	13	7
Acoso sexual	2	0	0
Fraude	21	14	6
Daños al medio ambiente; riesgo de salud y de ambiente de trabajo seguro y saludable	5	4	0
Libre competencia	5 ²	0	0
Protección de la privacidad o mal uso de datos de la compañía; uso incorrecto de activos, espacios comunes, bienes o servicios de la empresa	1	1	0
Conflicto de interés	2	1	0
Robo, hurto, malversación, suplantación de identidad	9	4	0
Total	66	37	13

⁽²⁾ Fueron denuncias de prueba en el marco de un simulacro.

Los casos verificados de acoso laboral, comportamiento inadecuado o represalias fueron sancionados con amonestación escrita, multa o desvinculación, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene

y Seguridad. También hubo desvinculaciones por casos de fraude, uno de los cuales comprometió a un proveedor. Producto de la investigación, se aplicaron mejoras en los procesos.

En 2021 la compañía no recibió sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia y el año terminó sin procedimientos legales en curso en esta materia. El 12 de julio de 2021, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia dictó resolución de archivo en la causa rol C275-2014, caratulada “Demanda de Conadecus contra Telefónica Móviles Chile S.A. y otros”, que involucraba a Entel.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Ética y cumplimiento normativo



Nuevo Programa de Cumplimiento de Protección al Consumidor

Con la intención de fortalecer y promover nuestro compromiso con el respeto de los derechos de los consumidores, en 2021 el Directorio aprobó la implementación del nuevo Programa de Cumplimiento de Protección al Consumidor. Consiste en un conjunto de recursos, políticas, procedimientos, protocolos

los y estructuras organizacionales diseñado para prevenir las actuaciones que puedan perjudicar a nuestros clientes. Cuenta con medidas para detectar riesgos y darles pronta respuesta, con una lógica de mejora continua. El Directorio nombró a un Encargado de Cumplimiento de Protección al Consumidor.



Actividades de formación y difusión en ética y cumplimiento durante 2021

Como parte de su inducción, a cada colaborador nuevo de Entel se le capacita en el Código de Ética y se le entrega una versión digital.

En el mes de agosto se realizó la segunda versión de la Semana de la Integridad, que convocó a más de 600 colaboradores y contó con una serie de charlas en donde se aborda-

ron temas relacionados con el cumplimiento y la ética en los negocios, con el fin de fomentar nuestro propósito de transformar responsablemente la sociedad. Además, se aplicó un plan de difusión de ética y cumplimiento, que en 2021 incluyó las siguientes actividades principales:

Cifra

90%

de los trabajadores propios participó en cursos o charlas sobre los componentes del sistema ético.



Estamento	Difusiones	Actividades	% Que recibió información	% Capacitado
Directorio y administración	Administración: <ul style="list-style-type: none"> • Política y casos de conflicto de interés • Sistema ético • Canal de denuncias y consultas • Política de Regalos, Invitaciones y Viajes 	Directorio: <ul style="list-style-type: none"> • Cochecho • Modificaciones a la Ley de Mercado de Valores y de S.A. Administración: <ul style="list-style-type: none"> • E-learning sobre Modelo de Prevención de Delitos y libre competencia • Charla sobre "Asociaciones Gremiales y libre competencia" 	Directorio: 100% Administración: 100%	Directorio: 100% Administración: 64%
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Anticorrupción • Política y casos de conflicto de interés • Sistema ético • Canal de denuncias y consultas • Política de Regalos, Invitaciones y Viajes • Política de Libre Competencia • Decálogos sobre participación en licitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Charla "Ética y Cumplimiento" para gerentes y subgerentes • Charla sobre anticorrupción • Semana de la Integridad: charlas "Conversemos sobre integridad" y "Relaciones con funcionarios públicos" • Cursos de la Universidad Entel: MPD y Compliance • Charlas sobre "Licitaciones y libre competencia" 	100%	90%
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Regalos, Invitaciones y Viajes 	<ul style="list-style-type: none"> • Charla "Ética y Cumplimiento" para gerentes y subgerentes • Charla sobre anticorrupción • Semana de la Integridad: charlas "Conversemos sobre integridad" y "Relaciones con funcionarios públicos" • Cursos de la Universidad Entel: MPD y Compliance • Charlas sobre "Licitaciones y libre competencia" 	100%	0%



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

3.3

› Entorno normativo en Chile

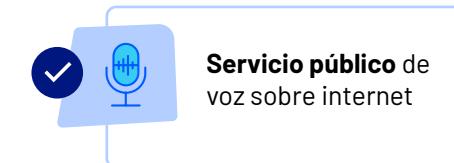
Chile se ha caracterizado tanto por ser un país pionero en materias regulatorias relacionadas con las telecomunicaciones como por el amplio consenso técnico que concitan las políticas aplicadas al sector. Esto ha permitido, por un lado, contar con legislación de vanguardia mundial –como la Ley 21.046, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a internet– y, por otro, gozar de cierta estabilidad normativa, lo cual ha sido clave para el avance de la industria.

Los principales instrumentos reguladores aplicables a nuestro quehacer son la Ley General de Telecomunicaciones (18.168) y sus normas complementarias. Este cuerpo legal establece un régimen de acceso libre e

igualitario a las telecomunicaciones; señala cómo deben someterse a concurso los servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando, por razones técnicas, solo es posible la participación de un número limitado de empresas; ordena la interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías; y permite la libre fijación de precios y tarifas a público para estas prestaciones.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es responsable de aplicar la Ley 18.168, lo que incluye la organización de los concursos públicos para asignar concesiones de uso del espectro radioeléctrico.

Nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias y permisos que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:



- ✓ **Servicio público** de telecomunicaciones inalámbrico
- ✓ **Servicio limitado** de televisión
- ✓ **Servicio público** de transmisión de datos móviles por satélite
- ✓ **Servicio telefónico** de larga distancia internacional
- ✓ **Servicio público** telefónico local
- ✓ **Servicio público** de voz sobre internet
- ✓ **Servicio público** de transmisión de datos
- ✓ **Servicio intermedio** de telecomunicaciones
- ✓ **Servicio público** telefónico móvil digital



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Entorno normativo en Chile



Concursos públicos y reordenamientos de bandas

Licitación 5G

El 15 de enero de 2021, el MTT emitió sus resoluciones con respecto a los cuatro concursos públicos que organizó la Subtel en 2020 para otorgar las concesiones de las bandas apropiadas para la tecnología 5G. Entel participó en dos –para las bandas 3,5 GHz y 26 GHz–, ya que en las restantes poseía espectro y estaba limitado por los caps.¹ En ambos casos se adjudicó bloques:

- ▶ En la banda 26 GHz, de los cuatro bloques de espectro que incluía el concurso, a Entel se le asignó el bloque 4 en 20 polígonos comunales en que presentó propuestas². Además, Claro se adjudicó el bloque 3 en 34 comunas y WOM, el bloque 1 en 15 comunas. Cada bloque consta de 400 MHz, quedando el bloque 2 sin asignación de operador.

- ▶ En la banda 3,5 GHz, hubo un empate entre Entel, Borealnet, Claro, Movistar y WOM. El 16 de febrero de 2021, se realizó una licitación de desempate mediante ofertas a sobre cerrado. Entel se adjudicó cinco bloques (50 MHz) en la parte baja del espectro entre 3,3 y 3,35 GHz; Movistar obtuvo cinco bloques (50 MHz) en la parte alta de ese espectro entre 3,35 – 3,4 GHz y WOM, otros cinco (50 MHz) en el espectro entre 3,6 y 3,65 GHz.

Poco después de las adjudicaciones, Movistar se desistió del recurso de reclamación que había ingresado anteriormente en la Corte Suprema, por uso de la banda 3,5 GHz, quedando vigente las condiciones establecidas por el TDLC en esta materia. Asimismo, retiró la consulta hecha ante el Tribunal

de Defensa de la Libre Competencia, en la que cuestionaba las bases del concurso 5G. Adujo que no tenía sentido insistir porque no se materializaron los riesgos previstos.

Los decretos de adjudicación de la banda de 3,5 GHz fueron publicados en octubre 2021 y, a partir de la última quincena de diciembre, tras las autorizaciones correspondientes, Entel inició la prestación de servicios comerciales de 5G para todos sus clientes con equipos compatibles. Los decretos de la banda de 26 GHz, en tanto, aún no terminan su trámite en Contraloría. Una vez notificados y publicados, Entel dispone de un plazo de dos años para iniciar servicios con esta banda de frecuencia, que por sus características tiene un uso principalmente industrial.



¹ Límites de espectro radioeléctrico.

² La autoridad resolvió adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Entorno normativo en Chile

Ajustes al CAP

En 2018 la Corte Suprema ordenó a Entel, Claro y Movistar desprenderse del espectro radioeléctrico adquirido en el concurso público de la banda 700 Mhz años antes –30 MHz en el caso de Entel–, tras considerar que se había sobrepasado el límite de 60 MHz que cada incumbente podía poseer en el mercado de servicios avanzados de comunicaciones móviles. Pese a que en 2020 el máximo tribunal fijó nuevos caps dinámicos, porcentuales e impuestos por macrobanda, según los términos establecidos por el fallo de la Corte Suprema de igual manera era obligatorio cumplir con los procesos de devoluciones. Las operadoras tenían hasta octubre de 2021 para materializarlo, pudiendo elegir en qué bandas desprenderse de espectro. Para cumplir en tiempo y forma la orden de la corte, Entel optó por devolver 20 MHz en la banda de 3.500 y 10 MHz de la 900.

Por otro lado, con la adjudicación de espectro en la macrobanda de 3,5 GHz, Entel completó 150 MHz, cifra que supera el límite

establecido en 2020 por la Corte Suprema de un 30% del espectro total de esa banda (105 MHz), lo cual obligó a la compañía a hacer nuevos ajustes. Como ya había comprometido la devolución de 20 MHz, debía enajenar otros 30. Para ello, se optó por una transferencia de concesión (venta) al operador Claro Chile. El 2 de agosto de 2021, la Subtel autorizó dicha transferencia. De esta manera y dentro de plazo, Entel cumplió con todos los ajustes obligatorios.

Petición de reordenamiento

A principios de octubre de 2021, Entel, GTD, Claro y VTR solicitaron al subsecretario de Telecomunicaciones la necesidad de proceder a un plan de reordenamiento del espectro asignado entre las frecuencias 3,4 GHz y 3,6 GHz. Lo anterior responde a que estas empresas cuentan con espectro en esa banda, pero en forma discontinua¹, lo que les impide desplegar todo su potencial y entregar servicios más eficientes de cara

a la llegada de la quinta generación, además de que existen 40 MHz dispersos que el Estado podría ordenar y posteriormente licitar. Conforme con lo anterior, el 22 de diciembre, Subtel anunció una consulta pública para recopilar las visiones de los distintos interesados sobre un posible reordenamiento en el uso del espectro mencionado, consulta que permaneció abierta hasta el 21 de enero de 2022.

Proyecto de ley que facilita a los usuarios cambiar de proveedor de servicios fijos

Actualmente es posible la portabilidad de un número telefónico fijo sin necesidad de efectuar la renuncia ante el antiguo proveedor, pero este beneficio no se mantiene cuando el servicio que se desea portar es televisión o internet o ambos. En esos casos, el usuario debe acudir a su anterior operador para dar término al contrato. El Proyecto de ley en trámite (boletín 12.698-15) propone que

los usuarios pongan término a contratos de servicios de telecomunicaciones fijos al momento de realizar la contratación con el nuevo operador.

Al cierre de este reporte, el proyecto se encontraba en primer trámite legislativo y estaba siendo estudiado por la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado, donde había concitado bastante apoyo entre los legisladores y desde el regulador (Subtel).

Reglamento sobre Roaming Automático y Operación Móvil Virtual (OMV)

En diciembre de 2021, en conformidad con la Ley 21.245 –que introdujo el artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones–, el MTT dictó el reglamento que regula las normas y plazos a los que se ajustará el conjunto de condiciones técnicas, económicas, operativas y comerciales que debe-

rán contener las ofertas de facilidades de roaming automático nacional y operaciones móviles virtuales, así como sus respectivos contratos. Estas ofertas estarán sujetas a la aprobación de la Subtel.

Respecto al servicio de roaming nacional, la ley y su reglamento exigen que las ofertas incluyan zonas aisladas, zonas con un único operador y aquellas localidades y rutas obligatorias establecidas en concursos de espectro o beneficiadas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, además de la operación para situaciones de emergencia y para el servicio cuando exista un nuevo operador entrante.

Al cierre de la información pertinente para esta Memoria, Entel se encontraba preparando su propuesta de oferta de facilidades para someterla a la aprobación de la Subtel y cumplir con el reglamento. Sin perjuicio de ello, el servicio de roaming automático nacional está disponible desde octubre de

⁽¹⁾ Esta inefficiencia se debe a que, antes de la licitación de 4G, se utilizaba un formato de descarga de información conocido como “modulación por frecuencia” (FDD, por sus siglas en inglés), que permite tener dos canales, uno para descargar datos y otro para subirlos. Después, como los usuarios comenzaron a descargar más datos de los que suben, el Estado aplicó la transmisión por lapsos de tiempo o Time Division Duplex (TDD), que establece un único canal para la descarga y subida.

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



 Volver al índice

2020 en las zonas aisladas, con único operador y obligatorias, aun cuando no existen contratos acordados entre los operadores.

Plan de Gestión y Mantención de Líneas Aéreas y Subterráneas de Telecomunicaciones

La Ley 21.172 de 2019, que modifica la Ley General de Telecomunicaciones, estableció las obligaciones generales que regulan el tendido y retiro de líneas aéreas y subterráneas para la provisión de servicios de telecomunicaciones. Actualmente se encuentra en desarrollo el reglamento (o plan) que pormenoriza las condiciones y exigencias de la ley en cuanto a instalación, identificación, modificación, mantenimiento, ordenación, traslado y retiro de líneas, sus soportes, accesorios y elementos adicionales.

A través de Chile Telcos, se han presentado observaciones a la propuesta, para aclarar algunos aspectos que no se precisan con suficiente detalle e incluir aspectos de la ejecución de los proyectos de despliegue de redes.

Licitación del organismo técnico independiente para la medición de velocidad de acceso a internet

La Ley 21.046 de 2017 estableció la obligación de garantizar una velocidad promedio de acceso a internet, definiendo que un organismo técnico independiente debe encargarse de implementar y administrar un sistema de mediciones en el país. Su reglamento dispuso que la licitación de este organismo fuera realizada por un comité representativo de los proveedores de servicios de internet con al menos un 1% de los usuarios (entre ellos, Entel), previa aprobación de las bases por parte de la Subtel. Este proceso se ejecutó durante 2021, pero la asignación de la empresa que actuaría como Organismo Técnico para dichas mediciones fue declarado desierto por el comité, que al cierre de este reporte estaba revisando con Subtel nuevas bases de Licitación para lanzar una segunda convocatoria. El propósito es adjudicar el organismo técnico durante 2022 y comenzar a realizar las mediciones de red de los proveedores y facilitar una herramienta de medición para los usuarios.

 01 Introducción y contexto 02 Perfil corporativo 03 Gobernanza y cumplimiento normativo 04 Innovación y adaptación 05 Organización 06 Clientes y mercados 07 Infraestructura 08 Compromiso con el desarrollo 09 Resultados: gestión financiera consolidada 10 Información Financiera Índice GRI

Entorno normativo en Chile

Actualización del Reglamento de Infraestructura Crítica

En 2020 y 2021, la Subtel propuso actualizar la normativa vigente sobre infraestructura crítica, a través de un proyecto de reglamento que ha sido revisado por la Contraloría. Entre otros cambios, la propuesta incorpora a los proveedores de servicios de internet como sujetos de regulación y aumenta el número de sitios calificados con infraestructura crítica de Nivel 1 (IC1) y Nivel 2 (IC2), estableciendo medidas para toda la cadena de sitios conectados a estos. Por ejemplo, eleva la exigencia de autonomía energética para IC2, establece obligaciones de redundancia de redes para la fibra óptica, fija estándares más altos de resiliencia y ciberseguridad e incluso obliga a reubicar sitios que se encuentren en zonas de riesgo.

Dados sus significativos efectos, Entel y Chile Telcos han planteado la necesidad de revisar la propuesta antes de que su implementación sea obligatoria.

Acceso a internet como servicio público

Tras ser discutido en el Senado durante 2020, en abril de 2021 pasó a la Cámara

de Diputadas y Diputados un proyecto de ley (boletín 11.632) que busca reconocer el acceso a internet como servicio público de telecomunicaciones. Esta iniciativa, ingresada en 2018, se encuentra en segundo trámite constitucional, en la comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones de la cámara de baja, para continuar su discusión legislativa durante el 2022. Sus líneas generales son las siguientes:

- Propone reconocer expresamente el acceso a internet como parte integrante del servicio público de telecomunicaciones, de manera de sujetarlo a la regulación de dicho tipo de concesión y servicio.
- Pretendiendo con ello impulsar el desarrollo y despliegue de redes de servicios de telecomunicaciones y así facilitar el acceso de los servicios de telecomunicaciones a la ciudadanía.

Equidad digital entre estudiantes

Este proyecto de ley corresponde a dos iniciativas parlamentarias (mociones) encaminadas a regular el acceso a internet

de los estudiantes del país, boletines que fueron refundidos y se tramitan bajo un mismo concepto "Equidad digital entre estudiantes" (boletín 13.482-04 y boletín 14.579-04). El objetivo principal de esta moción es mejorar el acceso a internet de los estudiantes del país. Para ello, este proyecto modifica las siguientes normas:

- La Ley General de Educación (20.370), para incorporar los conceptos de equidad digital y conectividad.
- La ley que crea el Sistema de Educación Pública (21.040), para añadir la conectividad entre sus principios.
- El artículo 24 H de la Ley General de Telecomunicaciones (18.168), para establecer que los proveedores de acceso a internet deben suministrar el servicio a todos los establecimientos educacionales que reciben financiamiento público, con una conexión de calidad.

Este proyecto se encuentra en primer trámite constitucional y se está a la espera de ser su votación en particular en la Cámara Baja, para continuar su tramitación legislativa durante el 2022.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

3.4

› Entorno normativo en Perú

El Modelo Perú de Telecomunicaciones se caracteriza por promover la inversión privada en el sector, con un marco normativo general que ha permitido el desarrollo del sector y una alta intensidad competitiva en el mercado móvil. Como parte del modelo institucional, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), es el órgano rector del sector y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es el organismo regulador.

Las principales normas que conforman el marco general que regula el sector son: la Ley de Telecomunicaciones (Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones) y su Reglamento General, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura. Estas normas establecen las competencias en el sector y su política general, la política de concesiones (reglas de acceso al mercado), la política de asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), la

Entel Perú cuenta con distintas concesiones y registros que nos habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:



Servicio público
de comunicaciones personales (PCS)



Servicio público
de portador local



Servicio público
de telefonía fija



Registro de Valor Añadido (Internet, SMS, entre otros)



Registro de Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Servicio público de portador de larga distancia nacional e internacional



Servicio público
de radio troncalizado

política de acceso universal, la política de interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías; la política de libre y leal competencia, la política tarifaria que permite la libre fijación de tarifas a los usuarios, las tasas contables y obligaciones económicas de las empresas operadoras, entre otros.

Este marco general es complementado por diversos planes nacionales y técnicos expedidos por el MTC, relacionados a espectro, numeración, señalización, entre otras disposiciones complementarias de la nor-

mativa general, así como por regulaciones expedidas por OSIPTEL en el ámbito de su competencia, relativas a las condiciones de uso de servicios públicos de telecomunicaciones, tarifas, interconexión, reclamos de usuarios, calidad atención y de servicio, cobertura, entre otros.

En los últimos años, OSIPTEL ha tenido una participación muy activa en la modificación de la normativa relativa a usuarios, contratación, portabilidad y reclamos, incluyendo aquellas relacionadas a seguridad ciudadana como el Registro Nacional de Terminales, normativa

técnica de calidad de servicio, el régimen sancionador y de supervisión, entre otras.

Específicamente durante el año 2021, se destacan 2 cambios normativos implementados por Osiptel, relativos a:

➤ ii) Contratos tipo de servicios públicos de telecomunicaciones , que implicó contar con contratos cortos y más simples, adaptados al formato establecido por OSIPTEL, en español, quechua, y en lenguas aimara, asháninka y shipibo-konibo. Asimismo, se dictaron una serie de disposiciones con vigencia e implementación durante los años 2021 y 2022, como parte de su política orientada a intensificar los procesos de supervisión y empoderar al usuario.

Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Entorno normativo en Perú



Concursos públicos

Licitación AWS 3 -2300

El 14 de mayo de 2021, la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERSIÓN), convocó a la Licitación Pública Especial del Proyecto "Concesión Única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y para asignar a nivel nacional los rangos de frecuencias 1750-1780MHz y 2150-2180Mhz; y 2300-2330Mhz". Estas bandas son apropiadas para las tecnologías 4G y 5G.

Entel Perú participó en la etapa de precalificación de la licitación, obteniendo la calidad de postor pre-calificado en el mes de noviembre de 2021, junto con las empresas Movistar y Claro. La precalificación consistió en una revisión documental de requisitos legales y financieros, y se realizó antes de la publicación de las condiciones finales de la licitación.

Un aspecto positivo de esta licitación fue la aplicación de un factor de competencia que se apartaba de la tradicional oferta económica. No obstante, las condiciones

de los compromisos de inversión y las diversas disposiciones contractuales fueron observadas por diversos especialistas del sector y actores de la industria. Finalmente, PROINVERSIÓN decidió suspender la licitación, pocos días antes de la fecha consignada para la adjudicación. A la elaboración de la presente memoria, no se cuenta con una posición oficial sobre cómo y cuándo continuará este proceso o si se cancelará para iniciar uno nuevo.

Licitación 5G y reordenamiento de la banda 3500MHz

En diciembre 2019 el MTC realizó una consulta pública de un documento de trabajo orientado a ser la base del próximo concurso de las bandas de frecuencias de 3500Mhz y 26Ghz, incluyendo un proceso de reordenamiento del espectro de la banda 3500MHz. Queda pendiente que el Ministerio defina cuándo se iniciaría la licitación y qué entidad conducirá el proceso.

Canon Móvil

A fines de enero de 2021 se modificó la normativa para el pago del canon móvil, incrementando el porcentaje de pago en expansión de infraestructura (CEI), de 10 a 40%, y actualizando los montos considerados para la infraestructura a instalar, según la tecnología utilizada. Así, la norma promueve un uso efectivo de los recursos para cerrar la brecha de conectividad.

Este cambio normativo ha permitido que ENTEL lleve servicios móviles a 30 localidades rurales que no contaban con servicios de telecomunicaciones, habiendo culminado a la fecha la instalación de estaciones en las localidades seleccionadas.

Renovación de Concesiones

En febrero de 2021, se aprobó una nueva metodología para la renovación de concesiones, penaliza doblemente el incumplimiento de las obligaciones y el 40% como umbral máximo de incumplimientos, pero que pondera de manera distinta los incumplimientos, en comparación con la metodología de 2010.

Volver
al índiceIntroducción
y contextoPerfil
corporativoGobernanza y
cumplimiento
normativoInnovación y
adaptación

Organización

Clientes
y mercados

Infraestructura

Compromiso
con el desarrolloResultados:
gestión financiera
consolidadaInformación
FinancieraÍndice
GRI

Entorno normativo en Perú

En el marco de esta nueva metodología, se dispuso la evaluación de los procesos de renovación en curso. Entel tiene en proceso la renovación de sus concesiones asociadas a las bandas de 800 y 3500Mhz. proceso que ya cuenta con los informes de evaluación de OSIPTEL.

Habilitación 5G

En agosto de 2018, se declaró en reordenamiento la banda 3500Mhz y se establecieron restricciones para el uso de la banda. El proceso de reordenamiento inició en octubre de 2019, pero fue dejado sin efecto en febrero de 2020. Es decir, por casi año y medio, la banda no pudo ser utilizada de una manera más eficiente, por restricciones normativas y por falta de reordenamiento. En octubre de 2020 el MTC levantó la restricción que impedía la prestación de nuevos servicios en la banda, lo cual permitió a Entel iniciar el trámite para obtener el registro móvil en dicha frecuencia. Asimismo, en paralelo, Americatel y Entel iniciaron el procedimiento para modificar las características técnicas de operación de sus concesiones fijas, a fin de habilitar la tecnología 5G.

En marzo de 2021, Americatel y Entel obtuvieron la aprobación a la modificación de características técnicas para operar con tecnología 5G, y en abril de 2021, Entel logró el registro móvil para operar en la banda 3500Mhz y actualmente mantiene una oferta 5G a disposición del público en general.

Roaming CAN

Mediante Decisión N° 854 del 19 de febrero de 2020, se estableció el servicio de roaming internacional gratuito para los países miembros de la Comunidad Andina (Colombia, Ecuador, Bolivia y Perú). La aplicación de esta decisión se programó en fases.

La primera fase consistió en una reducción progresiva y gradual de las tarifas mayoristas entre los proveedores del servicio, en el periodo julio de 2020-diciembre 2021. La segunda fase se implementó a partir del 1 de enero de 2022, e implica eliminar las tarifas de roaming nacional para los usuarios del servicio pospago de los países miembros de la CAN y permitir que los usuarios que viajan dentro de los 4 países miembro, puedan hacer uso de las mismas prestaciones (condiciones y planes tarifarios) a las que acceden en su país de origen, para voz, sms y datos.



Ley de Velocidad Mínima Garantizada

El Congreso aprobó en junio de 2021 la Ley N° 31207, Ley para garantizar la velocidad mínima garantizada para el acceso a internet de banda ancha. Esta ley incrementa de 40% a 70% la velocidad mínima que deben ofrecer las empresas que brindan servicios de internet de banda ancha. Este incremento de velocidad se aplica en 2 fases, la primera consiste en alcanzar un 52% de velocidad mínima garantizada al 3 de marzo de 2022 y la segunda se alcanzaría el 3 de diciembre de 2022, fecha en la que la velocidad mínima garantizada deberá ser de 70%, tanto para los nuevos usuarios, como para los usuarios de la base.

Resolución del contrato de la red dorsal nacional de fibra óptica

Luego de una audiencia pública, el Estado Peruano decidió declarar la resolución del contrato por causal de interés público, disponiéndose que Azteca haría la transferencia de la red dorsal al Programa Nacional de Telecomunicaciones -PRONATEL del MTC, y que esta entidad podría administrarla hasta por un plazo de tres (3) años.

Se espera que PRONATEL seleccione a un operador privado, con experiencia en operación y mantenimiento de redes de transporte. Al cierre de este reporte, al no contarse con un operador seleccionado, PRONATEL ejerce como administrador de la red.

Incremento y cambios en la base imponible del aporte por regulación

En agosto de 2021, la Presidencia del Consejo de Ministros, a propuesta de OSIPTEL, modificó el porcentaje y la base de cálculo para los aportes que realizan las empresas operadoras por concepto de aporte por regulación. Este cambio se traduce, por un lado, en un incremento de la alícuota, que pasa del actual 0.5% de los ingresos hasta casi el 0.8% desde 2022 a 2024, para las empresas de servicios públicos móviles. Asimismo, la modificación comprende también a todas las empresas operadoras, en lo relativo a la forma de recaudación. Así, desde 2022 el regulador recaudará en función a la facturación anual por la prestación de

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Entorno normativo en Perú

[Volver al índice](#)

servicios de telecomunicaciones, sin considerar si existe o no un ingreso efectivo, es decir, se cambia el criterio de lo percibido a lo devengado.

Posibles cambios regulatorios relevantes para la industria

Proyecto de ley que amplía la vigencia de la Ley 29022 y brinda facilidades para el despliegue de infraestructura

Actualmente, en el marco de la Ley 29022, es posible desplegar infraestructura de telecomunicaciones bajo un régimen de aprobación automática, siguiendo un procedimiento con determinados requisitos formales y algunas autorizaciones previas en algunos casos de excepción (reserva natural, patrimonio arqueológico, entre otros). Esta norma vence en mayo de 2022.

Desde el Congreso de la República se presentó en un inicio un proyecto que planteaba volver a un régimen de evaluación previa para el despliegue de infraestructura, lo que implicaría retroceder a un escenario anterior al año 2006, con un impacto negativo

en los despliegos de infraestructura necesarios para cerrar la brecha de conectividad en el país. Si bien existe una propuesta en el Congreso que planteaba volver al régimen de evaluación (como el del año 2006), también se presentó un proyecto de ley que precisamente contiene las facilidades establecidas en la Ley 29022. Este último proyecto fue aprobado por la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Congreso, y cuenta además con el apoyo del MTC y OSIPTEL.

Implementación de la Fase 3 de RENTESEG

Respecto del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, nos encontramos en el periodo de desarrollo de la fase 3, la más compleja a nivel de operación y procesos, dado que todas las activaciones deberán pasar previamente por la consulta en línea a RENTESEG, es decir, a las múltiples listas de validación previa, como son: la lista negra, la lista blanca, la lista duplicados y clonados y los IMEI inválidos, lo que cambia el modelo implementado por las empresas operadoras.

Por su lado, OSIPTEL viene ejecutando el proceso para elegir al proveedor que desarrollará la fase 3 al interno de la entidad, lo que permitirá establecer la interconexión en línea entre las empresas operadoras y RENTESEG. El plazo de vigencia para esta fase se ha previsto formalmente para julio de 2022. No obstante, a la fecha no se cuenta con un manual de interoperabilidad, elemento clave para el diseño e implementación, lo que ha motivado una solicitud de prórroga del plazo de vigencia.

Acceso a internet como derecho fundamental

Durante el Periodo Parlamentario 2016-2021, se presentaron hasta ocho Proyectos de Ley que planteaban declarar o reconocer el acceso a Internet como un derecho fundamental. Cuatro de estas propuestas de reforma constitucional para reconocer como derecho fundamental el derecho de acceso a internet, fueron acumuladas, debatidas y, posteriormente, votadas en el Pleno del Congreso. Las propuestas fueron aprobadas en primera votación; sin embargo, al no agendarse su votación para la siguiente legislatura, finalmente pasaron al archivo.

En la presente legislatura 2021-2022, como acuerdo de Consejo Directivo, se actualizó el Proyecto de Ley 3607/2018-CR, Proyecto de Ley de Reforma Constitucional que garantiza el derecho de acceso a un Internet libre y abierto, bajo la numeración 557/2021-CR. Para su incorporación como derecho fundamental, se requiere su aprobación en dos(2)legislaturas consecutivas. Por lo tanto, corresponderá su revisión y debate en la Comisión de Constitución y Reglamentos del Congreso de la República.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

3.5

Participación transparente

GRI 102-13

Conscientes de que una legislación adecuada es uno de los factores habilitantes para seguir modernizando las telecomunicaciones y ampliando la conectividad en el país, en Entel colaboramos en forma activa con el perfeccionamiento del entorno legal. Con ese fin, trabajamos junto a gremios, autoridades, empresas, universidades y centros de estudios, aportando nuestra visión y experiencia cuando se plantean cambios, siempre con apertura y transparencia.

Esta participación se enfoca sobre todo en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, y en el impulso del despliegue de las redes con tecnología 5G. Además, buscamos empujar normativas que promuevan principios y valores que para nosotros son fundamentales:

- ▶ Mayor transparencia hacia los usuarios (velocidades de internet)
 - ▶ Menor impacto en la ciudadanía (tendido de cables)
 - ▶ Más competencia (portabilidad)
 - ▶ Un trato justo a entidades de gestión colectiva en la promoción de sus intereses
- Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos representaron un gasto total de \$168 millones para el período reportado. En tanto, las donaciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a \$452 millones durante 2021. Entel no hace donaciones de ningún tipo a partidos políticos.
- En 2021 nos relacionamos con las siguientes entidades:**
- ▶ Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
 - ▶ Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G (Chile Telcos, ex (ATELMO))
 - ▶ Acceso TV A.G.
 - ▶ Asociación GSM
 - ▶ Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
 - ▶ Fundación Libertad y Desarrollo
 - ▶ Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
 - ▶ Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
 - ▶ Pride Connection
 - ▶ Prohumana Red
 - ▶ Fundación Generación Empresarial
 - ▶ Centro de Estudios Públicos
 - ▶ Corporación Municipal de Isla de Pascua
 - ▶ Fundación Paz Ciudadana
 - ▶ Congreso del Futuro
 - ▶ Universidad de Los Andes

[Volver al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

 Volver
al índice

Capítulo

Innovación y adaptación

- › Modelo de innovación de Entel
- › Transformación digital de Entel
- › Transformación digital de la sociedad
- › Ciberseguridad
- › Entel data driven y protección de la privacidad

04



Índice
GRI

4.1

Modelo de innovación de Entel

La innovación es parte de nuestros fundamentos estratégicos, ya que nos permite adaptarnos a un entorno cambiante de manera acelerada y, de ese modo, seguir entregando una propuesta de valor atractiva, relevante e innovadora, con foco en los desafíos de nuestra sociedad, de las personas, de las empresas y del gobierno. Para ello hemos desarrollado un modelo de innovación que articula estrategia, procesos, cultura y capital humano en torno a las oportunidades que abren las nuevas tecnologías.

Este modelo posee dos focos:

Innovación incremental: Es un medio sistemático para perfeccionar nuestros productos y servicios, explorando nuevas oportunidades de mejora en cada uno. Así, por ejemplo, hemos ido actualizando continuamente la aplicación móvil de pos-pago, adhiriéndonos a nuevas tendencias digitales, con una interfaz cada vez más moderna y sencilla. El fin último es brindar experiencias distintivas.

Innovación de adyacencia: Hoy los clientes no solo nos exigen mejorar nuestra actual oferta, sino también extender las posibilidades que ofrece la tecnología para crear nuevas experiencias, para lo cual resulta clave mantener un constante

proceso de exploración y ensayo. En este ámbito, Entel Ocean, la unidad digital de Entel, cumple un rol central.

Los principales habilitadores de este modelo dual son:

- ✓ Cultura innovadora e intraemprendedora
- ✓ Exploración de tendencias
- ✓ Ecosistema de innovación abierta

Entel +

En 2021 completó su tercer año este programa en el que cada colaborador puede presentar ideas para mejorar procesos internos o crear nuevos productos y servicios. Tras pasar por una validación, las mejores son implementadas por medio de un plan orientado al cumplimiento de hitos. Cada iniciativa tiene como responsable a un jefe

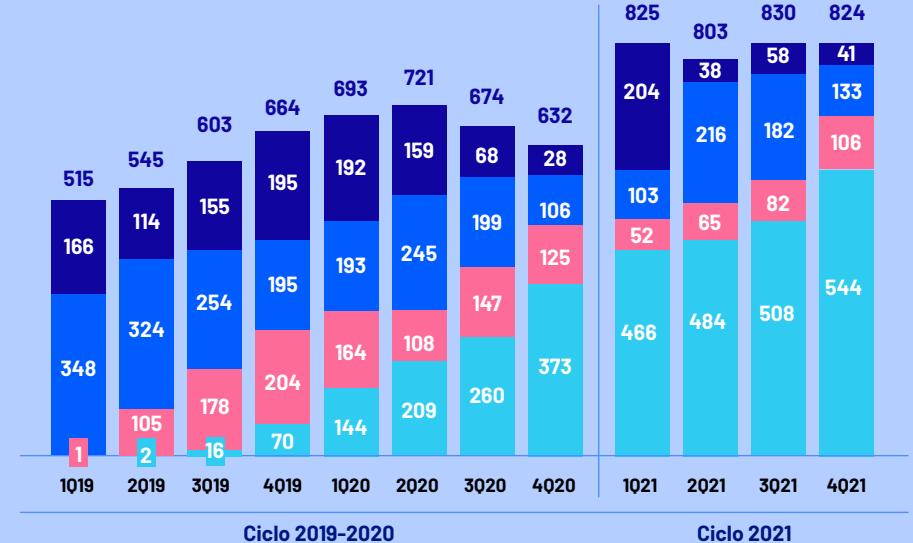
y subgerente, quienes hacen seguimiento semanal. Durante estos tres años, se han desarrollado 824 iniciativas, de las cuales 544 ya se encuentran finalizadas.

Este programa instaló como disciplina de trabajo la práctica de buscar permanentemente nuevos espacios de mejora, lo cual

ha impactado positivamente en los resultados de la compañía en los últimos dos años.

Entel+ continuará en 2022, con foco en ideas que potencien nuevas oportunidades de negocios y productos, y que busquen optimizaciones en el uso de los recursos, sin perjudicar la experiencia del cliente.

Nº de iniciativas Entel+



- Identificación y validación
- Planificadas
- Ejecutadas
- Finalizadas

Identificación y validación:
Iniciativas en proceso de identificación del valor y validación de los casos de negocio.

Planificadas:
Iniciativas planificadas en flujo de trabajo de los equipos y listas para ser ejecutadas.

Ejecutadas:
Iniciativas en ejecución con primeras evidencias de captura de valor parcial.

Finalizadas:
Iniciativas finalizadas con evidencia suficiente para asegurar captura de valor total.

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Modelo de innovación de Entel

Nuevo programa Mindset Intraemprendedor

Consistió en el desarrollo de ocho módulos con contenido teórico, práctico y casos de éxito en temas relacionados con innovación e intraemprendimiento. En su primera versión, contó con 38 participantes, 18 horas de formación y 4 empresas invitadas. Además, participamos en la Global Intrapreneur Week de la Liga de Intraemprendedores, comunidad global de intraemprendedores para crear un cambio desde dentro de las organizaciones.

Programa e)makers

Volvimos a realizar el desafío de sustentabilidad, que en 2021 contó con tres categorías: educación, salud y bienestar, y desarrollo de habilidades digitales para el trabajo y el emprendimiento. Hubo 30 postulaciones de más de 50 colaboradores de Entel. De estas, fueron financiadas 15 iniciativas, que se implementaron a lo largo del país con el fin de apoyar con tecnología y capacidades a comunidades afectadas por la pandemia.



e)makers

Hubo 30 postulaciones de más de **50 colaboradores** de **Entel**. Fueron financiadas 15 iniciativas, que se implementaron a lo largo de todo el país

 Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Modelo de innovación de Entel



Exploración de tendencias

Estamos constantemente escaneando y analizando tendencias con alto potencial estratégico para nuestro negocio. Aquellas que mejor satisfacen las necesidades del mercado y de nuestros clientes se someten a un proceso de experimentación, validación y perfeccionamiento.

Observatorio de Tendencias

Esta instancia interna fue creada para explorar tendencias tecnológicas, sociales y culturales, en Chile y el mundo, con miras a detectar oportunidades en etapas tempranas, contrarrestar amenazas y generar ventajas competitivas. Entre las tendencias en observación están la inteligencia artificial, aplicaciones AI e IoT Analytics, plataformas conversacionales, ciberseguridad, 5G, análisis de imágenes, blockchain, analítica aumentada, privacidad digital, computación cuántica y de frontera (*edge computing*), espacios inteligentes, experiencias inmersivas y gemelos digitales (*digital twins*), entre otras.

⁽¹⁾ Más información en el capítulo 6 de este reporte.

Prospectiva estratégica: Entel 2030

Sobre la base de tendencias de mediano plazo y sus impactos, periódicamente llevamos a cabo un proceso para definir posibles entornos futuros de competencia. Con este mapa de escenarios, organizamos jornadas de reflexión cuyo resultado es una hoja de ruta estratégica que contiene las futuras propuestas de valor de Entel. En 2021 correspondió efectuar una prospección de cara al año 2030.⁽¹⁾

Ecosistema de innovación abierta

Con el fin de acelerar nuestra innovación, nos vinculamos de manera proactiva con los principales actores del ecosistema de innovación nacional a través de diversas iniciativas.

Entel Explora

Este programa conecta los desafíos internos de la organización con el talento de emprendedores digitales y tecnológicos

que buscan aportar soluciones creativas a los nuevos retos de la sociedad. A través de procesos de cocreación, generamos innovaciones disruptivas de alto impacto en la vida de las personas, además de ofrecer a los startups el respaldo de una compañía líder en innovación.

¿Qué buscamos?

- ✓ Startups del área digital
- ✓ Productos o servicios probados en usuarios
- ✓ Modelo de negocio innovador y escalable

¿Qué ofrecemos?

- ✓ Contratos cortos y livianos
- ✓ Cercanía con el emprendedor
- ✓ Agilidad en las respuestas
- ✓ Sin exclusividad

Unboxing Innovation

En 2021 participamos en la primera versión de “Unboxing Innovation”, organizada por Oracle, IF y Caja Los Andes, donde startups de Latinoamérica pudieron resolver desafíos planteados por diferentes empresas chilenas. En esta ocasión, fuimos los encargados de definir los primeros dos retos: uno apuntaba a encontrar un modelo de servicio para operar edificios y bodegas a través de tecnología IoT, y el otro era el diseño de una inducción (“onboarding”) para que los clientes comprendan intuitivamente los servicios y productos contratados.

En el primer reto, estamos evaluando dos soluciones para integrarlas al portafolio de productos que ofrece la célula IoT de Entel Empresas. Una de ellas provee servicios de mejora de calidad de aire, ocupación de espacios y detección de gérmenes, por lo que se implementará un piloto en las oficinas de Entel para optimizar los ambientes de trabajo y reducir el consumo energético de los dispositivos utilizados con este fin.

En el segundo desafío, también estamos analizando dos soluciones, que ofrecen tecnologías de personalización interactiva para acompañar al usuario en todo momento.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

4.2

› Transformación digital de Entel



Innovar en un entorno de cambios tan acelerados como los que estamos experimentando en los inicios de la cuarta revolución industrial exige ser capaces de actuar con rapidez, agilidad y simpleza. Buscando esos atributos, en Entel iniciamos hace algunos años un amplio proceso de transformación. Hoy tenemos una agenda de transformación digital definida por el Comité Ejecutivo de Entel y articulada por la gerencia de innovación, que es liderada por distintas áreas con el fin de impulsar los facilitadores que fueron identificados como claves para alcanzar un nivel óptimo de madurez digital: analítica y gobierno de datos, automatización, talento digital, organización ágil y plataformas tecnológicas. Los avances de esta agenda son revisados periódicamente por el Comité Ejecutivo con el fin de realizar los ajustes a la agenda.

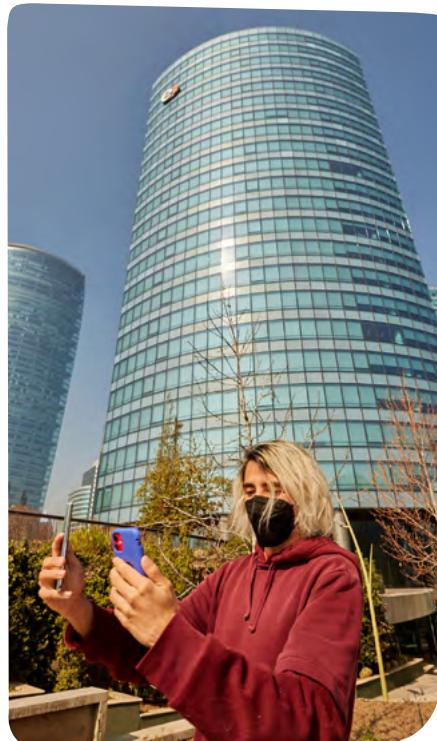
Se trata de un proceso continuo de despliegue de habilidades relevantes para abordar los desafíos complejos y los escenarios de incertidumbre que se anticipan, cuyos resultados ya están a la vista: los excelentes resultados que ha obtenido Entel en los últimos dos años.

En 2021 Entel evaluó por segunda vez su nivel de madurez en este aspecto con foco en seis dominios: estrategia, cultura, cliente,

tecnología, operaciones y data. Este último dominio se incorporó por primera vez dada la relevancia de la protección de los datos y su uso en la toma de decisiones. Por medio de este diagnóstico, la compañía midió el grado de avance de las iniciativas de su agenda digital, tras lo cual decidió centrar sus esfuerzos en los siguientes puntos de acción:

- **Consolidar el concepto de ciudadano digital** como eje central del proceso de gestión de cambio que abarca a toda la compañía y para potenciar el desarrollo de talento digital interno.
- **Continuar desarrollando nuestro modelo ágil de trabajo**, perfeccionando el método e introduciendo indicadores de productividad que permitan medir su avance.
- **Desarrollar una organización data driven**, basada en el análisis responsable de datos en todo nivel, considerándolos como un activo que maximiza el valor de la empresa.
- **Automatizar y digitalizar procesos**, buscando la aceleración digital de nuestros clientes y la mejor experiencia para ellos, con campañas personalizadas y automatizadas, con base en comportamientos y emociones y una experiencia mobile first⁽¹⁾, simple y de bajo contacto.

- **Potenciar la atención de venta y posventa para nuestros clientes B2C y B2B** en nuestros canales digitales, a través de una experiencia simple y resolutiva que satisfaga sus necesidades.
- **Implementar una identidad visual** de marca con experiencia digital.



⁽¹⁾ Diseño web optimizado para dispositivos móviles.

← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Transformación digital de Entel



Programa TD@E

Uno de los principales habilitadores de la transformación digital de Entel es la implementación de plataformas de sistemas que nos permitan otorgar una experiencia distintiva a nuestros clientes, digital de extremo a extremo y de bajo contacto. Ello se logra con la incorporación de tecnología virtualizada y en la nube, con capacidad de soportar la multiplicidad de canales de atención, venta y postventa de la compañía.

Durante 2021, seguimos avanzando en nuestro proyecto de Transformación Digital Entel (TDE) con las áreas B2B en Chile y Perú, abarcando los segmentos soho, pyme, grandes empresas y mayorista en Chile y Perú.

Se trata de un proyecto desafiante, liderado por Entel, en que participan dos de nuestros principales proveedores (Oracle y Ericsson), que involucra a más de 200 personas, con profesionales de más de 10 nacionalidades trabajando juntos para alcanzar los objetivos propuestos.

Está dividido en 2 etapas, la primera comenzó en octubre de 2020, se trabajó durante 2021 y se iniciaron los despliegues ese mismo año, los cuales continúan en curso en Chile y Perú y con fecha de término en mar-

zo 2022. Algunos focos de esta etapa son la implementación de un nuevo CRM para los mercados B2B de ambos países, simplificar y estandarizar la oferta comercial B2B de ambos países y soportar el proceso de pre-venta con soluciones cloud y SAAS.

En tanto, la segunda etapa está enfocada en el proceso de venta y post venta cerrando el ciclo de vida del cliente B2B. Esta etapa comenzó en noviembre de 2021 y estará desarrollándose durante 2022 y 2023.

Contact center regional

La transformación digital de Entel ha abarcado todos los puntos de contacto con los clientes, incluyendo los Contact Center.



Proyecto Estonia en Entel Perú

En 2020 Entel Perú diseñó su propio programa estratégico de digitalización, en respuesta a la necesidad de digitalizar la mayor cantidad de sus procesos durante los períodos de confinamiento. El nombre Estonia alude al que es considerado el país más digital, donde cerca del 100% de los trámites se puede realizar de manera remota.

Durante el primer año, se gestionaron 45 iniciativas, de las cuales se logró implementar el 70%. Estas apuntaban tanto al back como al front office, es decir, a los procesos internos o administrativos y a aquellos que impactan de manera directa al cliente.

A lo largo de 2021, se gestionaron 29 iniciativas, de las cuales se completó el 78%. Esto también ha ayudado a mejorar el índice de madurez digital, que se mide de la misma forma que en Chile.

En 2022 el programa se centrará en el cierre de brechas encontradas en el diagnóstico de madurez digital, para seguir mejorando dicho indicador.

Introducción
y contextoPerfil
corporativoGobernanza y
cumplimiento
normativoInnovación y
adaptación

Organización

Clientes
y mercados

Infraestructura

Compromiso
con el desarrolloResultados:
gestión financiera
consolidadaInformación
FinancieraÍndice
GRI

4.3

› Transformación digital de la sociedad

Entel quiere seguir siendo un actor relevante en la transformación de nuestra sociedad, aportando aplicaciones específicas que se valen de la conectividad, las nuevas tecnologías y los principios de la sostenibilidad para resolver los problemas que enfrenta el país. Como unidad de desarrollo tecnológico de la compañía, Entel Ocean está llamada a liderar esta vocación transformadora. En 2021 sobresalieron varios de sus desarrollos en los diversos sectores en los que se enfoca su estrategia.



Sector salud

Gestión de la pandemia de Covid-19

Al inicio de la crisis sanitaria, el Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), firmó una alianza con Entel para, junto al equipo de Geointeligencia de Entel Ocean, procesar datos de movilidad agrupados y anonimizados, y colaboró con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ciencia y Tecnología para el diseño de soluciones a distintos problemas asociados a la emergencia sanitaria. Esta cooperación permitió el desarrollo de aplicaciones críticas para el manejo de la

pandemia, que han permitido a las autoridades tomar mejores decisiones y utilizar los recursos con mayor eficiencia. Dos de las más destacadas son:

Plataforma de movilidad COVID Analytics:

El resultado alcanzado por el ISCI y nuestro equipo de geointeligencia permitió transformar la data obtenida de nuestra red de telecomunicaciones en información para el análisis territorial urbano de todo el país, y poner a disposición una plataforma digital abierta, capaz de generar indicadores dinámicos de movilidad para entender el comportamiento de las personas y la adherencia a las cuarentenas. Esta fue la base para la creación posterior de múltiples iniciativas con los ministerios de Ciencia y de Salud, dirigidas a reducir los focos de contagio

ISCI | COVID Analytics

Búsqueda activa de casos en zonas críticas:

A mediados de 2020, hacia el final de la primera ola de infecciones en Chile, la autoridad sanitaria cambió su estrategia de pruebas PCR por una focalizada en la búsqueda activa de pacientes asintomáticos en espacios públicos. La combinación de datos epidemiológicos con la plataforma de movilidad COVID Analytics permitió priorizar las pruebas en zonas de mayor riesgo. La estrategia fue lanzada a nivel nacional en noviembre de 2020. Actualmente, el índice de riesgo está disponible para las 16 autoridades regionales de salud y 29 servicios que conforman el sistema público, que lo utilizan para planificar la búsqueda de casos asintomáticos.

Estas aplicaciones, junto a otras dos que también desarrolló el ISCI para la pandemia –un sistema de monitoreo de respuesta a vacunas contra el Covid-19 y otro para proyectar la ocupación de camas UCI– fueron seleccionadas por el Institute for Operations Research and the Management Sciences (Informs) como uno de los seis finalistas para el premio Franz Edelman Award 2022, que reconoce a las mejores intervenciones de ingeniería aplicada en el mundo.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Transformación digital de la sociedad



Transporte y logística

Análisis de los cambios de movilidad en cuarentena: MTT Lab

Entel Ocean y el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) han efectuado una serie de trabajos conjuntos orientados a mejorar los procesos de toma de decisiones en materia de transporte público con datos precisos y en tiempo real. El punto inicial de esta cooperación fue MTT Lab, un laboratorio de datos que integra información agrupada y anonimizada sobre la movilidad de los usuarios de la red móvil de Entel⁽¹⁾ con información sobre flujos vehiculares aportada por la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT). La herramienta detectó cambios relevantes en la movilidad de las personas producto de las restricciones de la pandemia, lo cual ha permitido, por ejemplo, ajustar los planes operacionales del transporte público.

⁽¹⁾ Son cinco indicadores: hora de salida del hogar, proporción de personas que no salen del hogar, variación de kilómetros recorridos por persona, distancia media de desplazamiento y variación de personas que entran y salen de una zona.

Visión computarizada aplicada a la gestión del tránsito

A comienzos de 2021, Entel Ocean y la Coordinación de Sistemas Inteligentes de Transportes (SIT) del MTT desarrollaron un proyecto piloto de monitoreo automático de tránsito que utiliza conexión inalámbrica 5G e inteligencia artificial aplicada a las imágenes que captan las cámaras de la UOCT. Implementada en la primera zona experimental 5G de Latinoamérica –realizado por Entel, en el eje Providencia-Apoquindo de Santiago–, la iniciativa permite monitorear en vivo y en directo variables como la formación de filas de vehículos en intersecciones, incidentes de tránsito, bloqueo de pistas, congestiones y el número de bicicletas y peatones circulantes. De esta forma, la SIT puede incrementar su eficiencia en la planificación y control del tránsito.

En octubre de 2021, el proyecto obtuvo el primer lugar en la categoría Transformación Digital de los premios Latam Smart City Awards, que reconocen las iniciativas innovadoras en desarrollo urbano, movilidad, equidad y transformación digital.



Reto de innovación abierta “Caracterización del transporte de carga en ciudades”

El explosivo crecimiento del comercio electrónico ha modificado cómo las personas compran, lo que a su vez impacta en el transporte urbano de carga. Con el fin de hacer más eficiente y sustentable la logística urbana, el Ministerio de Ciencia y Corfo lanzaron un desafío de innovación abierta consistente en el desarrollo de una metodología para caracterizar periódicamente el movimiento de los vehículos de carga en Santiago. La idea es que las propuestas integren el uso de tecnologías de generación, recolección y procesamiento automático de datos para aportar detalles de los horarios, rutas, tipos de vehículos y frecuencias con las que se mueven. Cuatro proyectos fueron seleccionados de un total de 12 postulaciones. Uno de ellos es el ejecutado por Entel Ocean, ISCI y Aristo Consultores, que se vale del análisis de datos de posicionamiento, registros de pasos por peajes e información recopilada desde dispositivos móviles. Cada proyecto podrá acceder a un subsidio de hasta \$305 millones si logra avanzar en el proceso y ejecutar las tres fases de la convocatoria.

Introducción
y contextoPerfil
corporativoGobernanza y
cumplimiento
normativoInnovación y
adaptación

Organización

Clientes
y mercados

Infraestructura

Compromiso
con el desarrolloResultados:
gestión financiera
consolidadaInformación
FinancieraÍndice
GRI

Transformación digital de la sociedad

Gestión de flotas: Onway

2021 fue el año del lanzamiento de una nueva plataforma que utiliza analítica avanzada e internet de las cosas para controlar 50 variables relacionadas con la gestión de vehículos de carga, como su ubicación, el consumo de combustible y la temperatura del motor, de manera de mejorar su rendimiento y hacer mantenciones preventivas. Para desarrollarla, firmamos una alianza con la empresa Location World, operadora exclusiva de Waze en América Latina. Los vehículos conectados totalizaron 2.662 en 2021.



Sector público

Visión computarizada aplicada a la seguridad ciudadana

En 2021 seguimos extendiendo las ventajas en eficiencia y costo de la plataforma Sea the City. Comenzamos un proyecto con la municipalidad de La Pintana para implementar esta aplicación de videoanalítica que ya ha tenido buenos resultados en Las Condes, y que consiste en incorporar a las cámaras de televigilancia una solución de computación de frontera que, por medio de técnicas de aprendizaje auto-

matizado, detecta eventos anómalos y envía alertas al centro de control del municipio.

Proyecto big data para promover el turismo interno

Desde fines de enero de 2022 está en aplicación una plataforma digital desarrollada por Entel Ocean, durante 2021, para el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), que entrega información estadística actualizada en tiempo real sobre los viajes que se realizan en todo Chile, algo vital para el desarrollo del sector turístico. Este proyecto de geointeligencia y analítica avanzada facilitará la toma de decisiones basadas en datos de pymes y operadores turísticos del país, así como de las autoridades y el público general.

Utilities y minería

Visión computarizada aplicada a las paradas de mantenimiento de camiones

Entel Ocean está colaborando con la minera Collahuasi para aumentar la seguridad y

la eficiencia operacional de las paradas de mantenimiento de camiones mediante el uso de visión computarizada. En este caso, el análisis automatizado de imágenes se usa para controlar el cumplimiento de las medidas de mitigación de riesgos y monitorear una serie de indicadores operacionales que sirven para medir la calidad de los mantenimientos y la productividad de la maquinaria.

Conectividad para medidores inteligentes

La unidad digital de Entel fue seleccionada para proveer conectividad a más de cien medidores inteligentes de consumo eléctrico en Talca, como parte de un proyecto piloto que está llevando a cabo Cerro Dominador, la primera planta termosolar de Latinoamérica. Con esta iniciativa, la generadora se propone medir el impacto de la disminución de las tarifas de suministro eléctrico en hogares pertenecientes a los segmentos más vulnerables, especialmente su influencia en la sustitución de combustibles contaminantes para la calefacción por energías limpias. Los medidores inteligentes permiten la lectura remota del consumo a través de redes de comunicaciones, información que pueden entregar por hora, día, semana o mes.



Industria agroalimentaria

Plataforma Deep Farm

Chile es uno de los países con mayor estrés hídrico. Por otra parte, desde 2018 la Dirección General de Aguas exige a los propietarios de derechos de agua reportar sus consumos. Este escenario impulsó a Entel Ocean, en alianza con Hydroscada, a crear una solución digital basada en internet de las cosas para el monitoreo y medición en tiempo real de los caudales extraídos desde pozos profundos: Deep Farm. Mediante sensores conectados a un sistema centralizado de información, esta plataforma digital no solo

permite cumplir la normativa; también es capaz de detectar anomalías y generar pronósticos y optimizaciones que ayudan a hacer un uso más eficiente del agua y de la energía utilizada en su extracción. Desde su debut, la plataforma ha sumado más funciones, como el monitoreo de variables de suelos agrícolas e invernaderos, la inspección de cultivos con drones y otras aplicaciones para optimizar el uso de los recursos, desarrolladas con socios como Dynamic Wings y WES.



Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Transformación digital de la sociedad



Participación en Consorcio Tecnológico del Agua CoTH20

Durante el año reportado, seguimos formando parte de este consorcio creado en 2020 con el impulso de Corfo, cuya meta es incentivar el desarrollo y transferencia de tecnologías que contribuyan a hacer frente al cambio climático con una gestión eficiente del agua en las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Ñuble. Como única empresa de telecomunicaciones presente, estamos

participando en cinco proyectos basados en la analítica y big data, uno de los cuales lideramos: la creación de un banco de información de recursos hídricos. También estamos probando sensores que miden parámetros relacionados con la bioseguridad del agua, con miras a generar una plataforma multisectorial de calidad del agua.



Impactos futuros

Las anteriores son aplicaciones que ya están beneficiando a distintos sectores de la sociedad. Paralelamente, en Entel continuamos explorando las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías:

5G

Desarrollamos un caso de uso para teleducación, en el que la conectividad 5G posibilita realizar clases inmersivas y aumentadas con realidad virtual.

Inteligencia artificial

En el ámbito del aprendizaje automático (machine learning), hemos desarrollado algoritmos asociados al procesamiento de lenguajes naturales para el análisis de sentimientos cuando interactuamos con los clientes a través de texto. También se está avanzando en el análisis de sentimientos y emociones a nivel de voz (voice analytics), así como en la “clusterización”⁽¹⁾automática de tópicos (*insights*) que surgen en estas relaciones. En otra área, comenzamos a aplicar aprendizaje profundo (deep learning) para automatizar la clasificación de los textos de interacción con los clientes.

IoT

En 2021 impulsamos la evolución del producto M2M para alinearlo con la cadena de valor de IoT y ampliar el alcance de soluciones disponibles en Entel. Adicionalmente, instauramos una mesa de trabajo colaborativa con las áreas B2B de Chile y Perú para priorizar ámbitos de acción y clientes potenciales con los que explorar nuevas soluciones y modelos de negocio M2M.

NB-IoT (LPWA)

Incorporamos casos de uso con Narrowband IoT en banda 700 MHz en las licitaciones y proyectos para clientes de los sectores de recursos naturales, transporte y minería. El alcance de estas aplicaciones es nacional, ya que funcionan sobre la infraestructura de red 4G ya desplegada a lo largo de todo Chile.

⁽¹⁾ Categorización de la información del consumidor para generar segmentaciones relevantes.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Transformación digital de la sociedad

 Volver al índice

Probando los múltiples beneficios de la tecnología 5G

Tal como antes lideró en 2G, 3G y 4G, a fines de 2021 Entel comenzó el despliegue de su red de quinta generación en Chile, cuya baja latencia y altísima velocidad facilitarán el uso de inteligencia artificial, *data analytics*, automatización, robotización y otros adelantos que favorecerán diversos ámbitos de desarrollo, siendo un habilitador del ecosistema digital. Para acercar esta tecnología a las personas y mostrar sus potencialidades, desde 2018 la compañía viene realizando pruebas experimentales para distintas industrias:



Junio de 2018	Junio de 2019	Julio de 2019
Junto a autoridades del ramo, Entel hizo la primera prueba de velocidad 5G en nuestro país , en la Universidad de Chile.	Entel realizó la primera demostración de telemedicina con 5G en el país: una ecografía a distancia. Un médico dirigió el examen a través de un joystick que permitía comandar los movimientos del ecógrafo por medio de un guante sensorizado sostenido por un paramédico en otro lugar del recinto.	Primera demostración industrial 5G en Chile: desde la comuna de Vitacura, se accionó un sistema de control para operar un motor ubicado en Ñuñoa y posteriormente activar un brazo robótico en Macul, con una latencia imperceptible de 8 milisegundos.

Diciembre de 2020	19 de enero de 2021	5 de julio de 2021	El 13 de agosto de 2021
Entel y Ericsson inauguraron el Campus 5G en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile , el primer laboratorio 5G instalado en una universidad chilena. En la oportunidad, se mostraron los resultados de una prueba pionera consistente en el sobrevuelo de un dron conectado en 5G que entregó analítica avanzada en tiempo real sobre el estado de cultivos agrícolas.	El Gobierno de Chile y Entel inauguraron la primera Zona Experimental 5G de Latinoamérica , en el eje Providencia-Apóquindo, con una extensión de siete kilómetros cuadrados. En la ocasión, el ciclista chileno Sebastián Vásquez manejó una bicicleta sin ver la pista, guiado únicamente por un streaming de la ruta transmitido a través de la red 5G.	En el Campus 5G, se realizó la primera videoconferencia y transmisión HD en vivo transcontinental sobre red 5G , la que logró una velocidad de 450 Mbps. Ingenieros del startup Camnexus, en Cambridge (Reino Unido), y de la Universidad de Chile, en Santiago, pudieron seguir en tiempo real una simulación de internet de las cosas masiva: el funcionamiento de 200 sensores inalámbricos de presión de agua.	En la Zona Experimental 5G , Entel y el MTT organizaron la primera "demo gaming" 5G de Latinoamérica. El gamer chileno Swaggron capturó pokémon en realidad aumentada y probó el <i>cloud gaming</i> de AWG, actividades que transmitió en vivo para sus seguidores de Instagram y Twitch.



-  01 Introducción y contexto
-  02 Perfil corporativo
-  03 Gobernanza y cumplimiento normativo
-  04 Innovación y adaptación
-  05 Organización
-  06 Clientes y mercados
-  07 Infraestructura
-  08 Compromiso con el desarrollo
-  09 Resultados: gestión financiera consolidada
-  10 Información Financiera



Índice GRI

4.4

Ciberseguridad

2021 fue un año de relativa estabilización para gran parte de las empresas, que finalmente lograron adaptarse al nuevo modelo laboral híbrido tras dos años de ajustes. Sin embargo, se mantuvieron las amenazas a la ciberseguridad producto de las brechas abiertas por la digitalización acelerada que muchas organizaciones experimentaron para hacer frente a la contingencia sanitaria.

Como destaca el informe "Estado de la Ciberseguridad en 2021", elaborado por Entel CyberSecure, el número de ataques durante el año no varió demasiado respecto a los últimos períodos, pero sí se evidencia un aumento en las destrezas de quienes los perpetran, así como en su financiamiento. Por otra parte, ya ni siquiera es necesario contar con conocimientos de informática para delinquir en la red, dado que existen sitios que ofrecen servicios de malwares (softwares maliciosos) a quien pueda costearlos o a cambio de un porcentaje de las ganancias.

En gran medida, la efectividad de los ataques se debe a la falta de mitigación oportuna por parte de las empresas. En efecto, a nivel nacional, hemos detectado que menos de un 16% de las vulnerabilidades se corren dentro de los siete días posteriores a la notificación de las marcas y menos de un

41% de las empresas tiene políticas maduras para la actualización de sus sistemas y plataformas digitales.

En tal escenario, durante 2021 siguió creciendo el riesgo de ransomware⁽¹⁾. En muchos casos, los cibercriminales logran secuestrar los datos por medio del phishing⁽²⁾, técnica que en 2021 marcó nuevos récords como amenaza, tanto para empresas como para personas. Según cifras de Entel CyberSecure, al menos 75% de quienes trabajan en organizaciones recibió un correo de phishing en el último año y, entre ellos, 35% cayó en el engaño, mientras que un 36% de los usuarios de teléfonos móviles en Chile afirma haberse encontrado con algún tipo de phishing en sus dispositivos. En total, nuestro país concentra un 11,9% de los ataques de esta clase realizados en Latinoamérica, ocupando el cuarto lugar en la región.⁽³⁾

Es especialmente preocupante la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Según cifras de Entel, 43% de los ciberataques está dirigido contra ese segmento que, por un lado, dispone de menos recursos para protegerse y, por otro, suele ser el camino para llegar a las grandes instituciones.

Pero no todas son malas noticias. 2021 fue el año en que se registró el mayor número

de operaciones conjuntas contra cibercriminales y portales de mercado negro, con lo que es probable que veamos un descenso de las campañas de malware, al menos por un corto periodo.

Con todo, de cara al futuro es imprescindible seguir robusteciendo la seguridad de los sistemas y plataformas informáticas, en especial considerando la expansión de la tecnología 5G, que al permitir una mayor cantidad de dispositivos conectados, exigirá redoblar las medidas de protección de datos.

95% de los ciberataques

se debe a fallas humanas, según datos de Entel. Las principales causas son:

- Divulgación accidental de información
- Pérdida o robos de equipos electrónicos
- Exposición a hackers

Entel pone a disposición del público recomendaciones y contenido educativo sobre ciberseguridad en:



[Ver más](#)



⁽¹⁾ Secuestro de datos.

⁽²⁾ Acceso a información confidencial a través del engaño.

⁽³⁾ Más información en el boletín Panorama Phishing 2021, del área de Inteligencia de Entel CyberSecure, disponible en:



[Ver más](#)



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Ciberseguridad



Modelo de gestión de ciberseguridad de Entel

En Entel sabemos que las amenazas informáticas pueden ser neutralizadas adoptando y promoviendo una sólida cultura de ciberseguridad, con acento en la preparación y la prevención. A eso apunta nuestra Política de Seguridad de la Información –disponible en la intranet–, documento actualizado anualmente que incorpora los controles y buenas prácticas recomendadas por el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST).

Esta política se aplica tanto mediante la incorporación de tecnología y procesos de seguridad como a través de la capacitación y sensibilización de las personas, en el entendido de que cada miembro de la empresa

está obligada a resguardar la información y a alertar sobre posibles riesgos de ciberseguridad. De acuerdo con sus lineamientos, todos los activos de información y los riesgos a los que están expuestos poseen un dueño responsable de asegurar que se encuentren debidamente inventariados y clasificados según su sensibilidad y criticidad. Además, todo proyecto que involucre activos de información debe incorporar, desde su concepción, los requerimientos definidos por la subgerencia de Ingeniería de Seguridad.

Las directrices de la política se plasman en el Programa de Ciberseguridad de Entel, cuya implementación está a cargo de una estructura organizacional compuesta por varias entidades:



La infraestructura y los sistemas que soportan los servicios de housing y Entel Secure Cloud, los más críticos de TI, están certificados bajo la **norma ISO 27001** de seguridad de la información.

► **Comité de Riesgos del Directorio:** Supervisa la ciberseguridad en toda la compañía.

► **Gerencia de Ciberseguridad:** Gestiona la seguridad de la información a nivel general, coordina los comités de ciberseguridad y visibiliza los riesgos ante la alta administración. En 2021 su dotación aumentó en un 32% respecto a 2020, finalizando el año con 37 profesionales; 30% de este equipo y 66% de quienes lideran las subgerencias son mujeres. Otra novedad fue la conformación del equipo de Threat Hunting al interior de la subgerencia SIOC (Security and Intelligence Operations Center), cuya misión es revisar constantemente las distintas plataformas de seguridad y llevar adelante investigaciones para detectar indicios de intentos de ataques.

► **Comité Técnico de Ciberseguridad:** Monitorea los indicadores relacionados con la operación de la seguridad. En 2021 tuvo 25 sesiones, en las que se abordó el avance de los proyectos para mitigar los riesgos de ciberseguridad, se realizaron charlas sobre ingeniería social, se revisaron los controles higiénicos (parchado de seguridad, antivirus y configuración segura, entre otros) y la adherencia de los oficia-

les de seguridad de la información (BISO) a las políticas corporativas y a los planes de sensibilización.

► **Comité de Seguridad de Negocio:** Su función es fortalecer la ciberseguridad en las distintas áreas de negocio e incorporar buenas prácticas. Tuvo 12 sesiones en 2021, en las que se revisó la adherencia de los BISO, se realizaron charlas sobre ingeniería social y se abordaron los planes para mejorar la seguridad en los procesos de negocio y promover una cultura de cuidado continuo en sus líderes.

En 2021 se agregaron cuatro nuevos indicadores de gestión a ambos comités: controles de segmentación de red, credenciales inseguras de administración, auditoría de estados financieros e indicadores de riesgos de internet y red interna.

► **Oficiales de seguridad de la información (BISO):** Se responsabilizan de la ciberseguridad en sus respectivas áreas o gerencias, donde se encargan de difundir la política y alertar sobre posibles riesgos, ya sea a sus jefaturas o a la gerencia de Ciberseguridad. Hubo 22 BISO en 2021. El gerente de ciberseguridad propone las políticas cor-

porativas de seguridad de la información al Directorio y monitorea su cumplimiento en toda la organización.

En 2021 la acción de los componentes de esta estructura fue decisiva en los buenos resultados que obtuvo Entel en el Dow Jones Sustainability Index, donde aumentó cinco puntos en la categoría “seguridad de la información/ciberseguridad y disponibilidad de sistemas”. Además, la ciberseguridad fue una de las dimensiones evaluadas por los bancos internacionales para la emisión del bono sostenible.

Evaluación de desempeño en ciberseguridad

La evaluación de los 22 oficiales de seguridad de la información incluye el cumplimiento del plan de capacitación y las políticas sobre la materia, la asistencia a los comités de ciberseguridad y la adherencia al Plan de Cultura. En tanto, los 61 expertos en ciberseguridad de la compañía son evaluados por su capacidad de detección, hallazgo y mitigación de vulnerabilidades y amenazas informáticas.

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Ciberseguridad



Avances en 2021

Cerramos 2021 con 100 puntos en la medición del perfil de riesgo público, el máximo puntaje obtenible con la herramienta Security Scorecard, lo que indica un bajo riesgo de fuga de datos. Esto es fruto del buen funcionamiento de nuestro modelo de ciberseguridad y de una serie de adelantos que logramos implementar durante el año.

Nuevas normas

Lanzamos la nueva norma de Seguridad en Uso de Herramientas de Mensajería (SGSI-19-00-N), que promueve la correcta utilización del correo corporativo, y actualizamos la norma de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento del Sistema, a la que añadimos mejoras al proceso de certificación de seguridad que deben atravesar los sistemas que desarrollamos antes de pasar a la etapa de producción.

Incorporación de tecnología

Incorporamos sets de nuevas herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de inteligencia de amenazas y dar más visibilidad a las aplicaciones de Entel con acceso a través de internet y a los riesgos al interior de su red corporativa.

Cultura organizacional de resguardo

La gerencia de Ciberseguridad creó hace años el Plan de Cultura, cuyo objetivo es despertar conciencia en la organización acerca de los riesgos informáticos existentes, para que cada integrante del equipo de Entel sea capaz de reconocer las conductas seguras. Su ejecución en 2021 contempló charlas, talleres, cursos, conferencias en línea, auditorías de contraseñas y cuatro ejercicios de phishing para toda la compañía, además de uno específico con temática de libre competencia para las vicepresidencias de Personas, Empresas y Corporaciones, en coordinación con la gerencia de Compliance. En octubre tuvo lugar uno de los principales eventos en este ámbito, la Semana de la Ciberseguridad, que en esta versión se centró en dos amenazas de alto riesgo en la actualidad: ingeniería social⁽¹⁾ y grooming⁽²⁾. Resúmenes de los temas revisados en todas estas actividades fueron difundidos en diversos formatos a través de los distintos canales de comunicación de la compañía (Workplace, Universidad Entel y correos masivos).

⁽¹⁾ Técnicas que usan los cibercriminales para hacer que los usuarios incautos les envíen datos confidenciales.

⁽²⁾ Conductas y acciones emprendidas por un adulto, a través de internet, con el fin deliberado de ganarse la confianza de un menor de edad para poder abusar sexualmente de él.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

 Volver
al índice

Ciberseguridad

Programas de seguridad

Para mitigar los riesgos asociados a la cadena de suministro, iniciamos el Programa de Seguridad de Terceros, que tiene por objetivo asegurar que todos nuestros proveedores y contratistas críticos cumplan las políticas de seguridad de Entel. Entre otras medidas, considera la obtención del perfil de riesgo público de los proveedores, la evaluación del cumplimiento de los controles CIS, revisiones de evidencias por parte de la gerencia de Ciberseguridad y hackeos éticos a todas las integraciones de las aplicaciones de terceros con los sistemas de Entel.

Paralelamente, potenciamos nuestro programa de bug bounty, que busca aumentar la seguridad de las aplicaciones y servicios que Entel publica en internet con la colaboración de hackers externos que las auditán constantemente y nos comunican las vulnerabilidades detectadas a cambio de una recompensa monetaria, una vez que son validadas. En 2021 aumentamos de 27 a 123 las aplicaciones y servicios auditados en todos los mercados. Este programa ha significado una gran mejora en el ciclo de vida de los softwares que desarrollamos, ya que nos permite tener una visión de punta a punta de su evolución.

Por último, logramos la adhesión total al proceso de Desarrollo Seguro, aplicado tanto a los proyectos tradicionales de la compañía como a células de desarrollo de productos, sin impactar los plazos de lanzamiento.

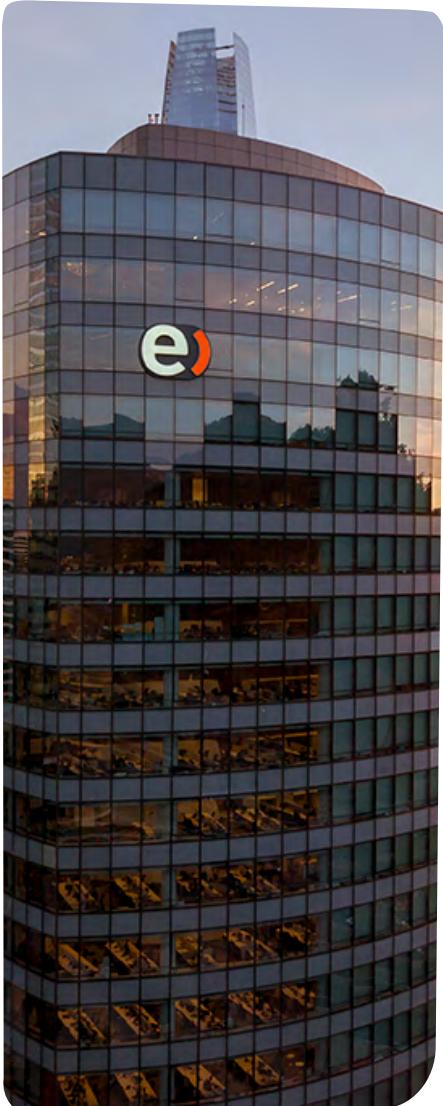
Higiene digital

Ejecutamos proyectos de segmentación de redes para todos los terceros que se conectan a la red de Entel y a nuestros servicios en la nube. También eliminamos todos los accesos anónimos a las carpetas compartidas en estaciones de trabajo y servidores legados⁽¹⁾, tanto en los mercados como en las áreas técnicas. Además, se dieron de baja equipos legados, lo cual mitiga el riesgo de fuga de información sensible de la compañía.

 01 Introducción y contexto 02 Perfil corporativo 03 Gobernanza y cumplimiento normativo 04 Innovación y adaptación 05 Organización 06 Clientes y mercados 07 Infraestructura 08 Compromiso con el desarrollo 09 Resultados: gestión financiera consolidada 10 Información Financiera Índice GRI

⁽¹⁾ Tecnologías, softwares, lenguajes de programación o procesos creados hace mucho tiempo y que ya no reciben soporte ni mantenimiento.

Ciberseguridad



Iniciativas de capacitación en ciberseguridad

El primer paso para evitar un ciberataque es la educación y la preparación de las personas. De ahí que año a año despleguemos grandes esfuerzos para capacitar en seguridad informática al mayor número de personas posible.

En 2021

256

nuevos colaboradores fueron capacitados en línea sobre fundamentos básicos de seguridad.

396

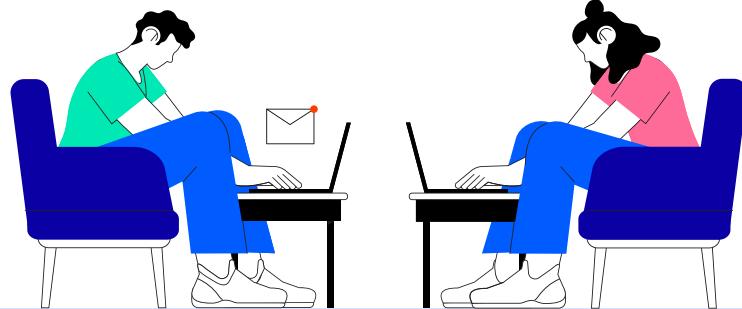
colaboradores participaron de una charla sobre grooming, para enseñarles a proteger a los niños contra los peligros en internet.

492

colaboradores participaron en la actividad “**Experimento social**”, donde aprendieron cuán expuesta está nuestra información personal en internet.

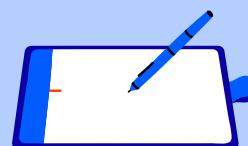
377

colaboradores participaron en la actividad “**Escoge tu propia aventura**”, con la que tomaron conciencia de los peligros de las conexiones inseguras a internet.



3.305

colaboradores completaron el programa masivo de capacitación que reforzó los conocimientos en temas como navegación segura, ransomware, phishing, trabajo remoto seguro y seguridad en dispositivos móviles.



Desarrollo de habilidades y competencias específicas

Sumado a lo anterior, se impartieron programas de capacitación especializada para grupos focales:

► **24 colaboradores** de las gerencias de Ciberseguridad, Redes, Operaciones y CIO—que conforman nuestro grupo de especialistas de ciberseguridad— obtuvieron certificaciones en temas como hacking ético, análisis forense, seguridad en la nube y manejo de incidentes, entre otros.

► **61 colaboradores** se capacitaron en distintas especialidades de ciberseguridad, con lo que duplicamos la dotación de expertos que teníamos el año anterior.

► **El equipo de administradores de sistemas participó en un taller para reforzar las buenas prácticas** de administración de plataformas, y el equipo de respuesta a incidentes asistió a un taller sobre hacking ético, donde se dieron a conocer las técnicas y tácticas más utilizadas por los cibercriminales.

 Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

4.5

› Entel data driven y protección de la privacidad

GRI 418-1

Como un impulsor fundamental de la madurez digital, en Entel nos hemos propuesto ser una empresa data driven, es decir, que toma decisiones estratégicas basadas en análisis e interpretación de datos y que produce valor a partir de estos. Al mismo tiempo, mantenemos el compromiso con el resguardo de la privacidad de la información personal de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Para asegurar ambos objetivos, la gerencia de Analytics & Data Governance, dependiente de la vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, tiene la misión de velar por el manejo responsable de los datos. Sus focos de trabajo son tres: gobierno de datos, analítica y cultura data driven. Las estrategias relacionadas con estas materias son establecidas y controladas por dos comités corporativos:

► **Comité Data Steering:** Integrado por el gerente general y líderes de las distintas áreas, determina la estrategia corporativa para convertir a Entel en una empresa data driven. En 2021 realizó dos sesiones, en las que se presentaron los avances del Programa de Gobierno y Privacidad de Datos.

► **Comité de Data Compliance:** Monitorea el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre protección de datos, define la estrategia para el Programa de Privacidad

de Datos y sigue su ejecución. Además, analiza casos de negocio desde la perspectiva de la protección de datos. Participan las áreas comerciales, Legal, de Regulación y Auditoría. Tuvo siete sesiones en Chile durante 2021. Se comenzó a operar en Perú esta instancia para abordar la realidad local en protección de datos.



Data Governance

La subgerencia de Gobierno de Datos, parte de la gerencia de Analytics & Data Governance, tiene como misión liderar la gestión de datos de punta a punta y facilitar su explotación a través del desarrollo del Programa de Gobierno y Privacidad de Datos, para contribuir a la generación de valor en Entel de manera ética y responsable con nuestros clientes, proveedores y colaboradores. Esto, a través de lineamientos y capacidades que se facilitan a nivel corporativo y que posteriormente se implementan adecuadas a la realidad local en Chile y Perú.

Uno de los focos del gobierno de datos, es la protección de la privacidad. Para ello, en Entel hemos incorporado la protección de los datos personales en toda nuestra cadena de valor. En ese sentido, estamos

permanentemente adecuando las políticas y procesos internos para velar por el cumplimiento del marco regulatorio y adoptando buenas prácticas internacionales, junto con la identificación de riesgos relacionados con la privacidad para tomar las medidas de mitigación adecuadas y asistir a quienes se dedican al tratamiento de datos e información al interior de la compañía.

La Política Interna de Protección de Datos es uno de los documentos más importantes en esta materia y se aplica a todas las empresas del grupo Entel, a sus colaboradores, proveedores y terceros que, bajo cualquier forma o circunstancia, tengan relación con procesos de tratamiento de datos personales que realice la compañía. Ha sido adecuada a cada país y está disponible en la intranet.

En tanto, la Política de Privacidad de Entel Chile, explicita que el incumplimiento de las buenas prácticas sobre protección de datos personales por parte de los trabajadores de Entel constituye una infracción a las obligaciones establecidas en el contrato de trabajo respectivo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, quedando sujeta a las sanciones previstas en esos instrumentos. En 2021 fortalecimos las obligaciones de protección de datos en

el reglamento (artículos 17 y 51). Además, los colaboradores firmaron un anexo de contrato que especifica sus obligaciones asociadas a la protección de los datos personales.

Programa de Gobierno y Privacidad de Datos

Este programa, que opera en Chile y Perú desde 2020, nació de los resultados de la matriz de riesgos empresariales y está integrado a la gestión corporativa de riesgos. Se compone de diversas iniciativas, entre las que destacamos:

► **Privacidad por diseño:** Evalúa iniciativas o desarrollos tecnológicos asociados a datos, en los que hay que cumplir un conjunto de directrices que buscan mitigar los riesgos de privacidad de los usuarios.

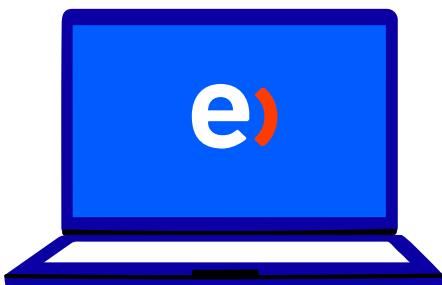
► **Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (o Data Protection Impact Assessment):** Proceso de evaluación continua de los riesgos que el tratamiento de datos personales implica para la privacidad, tomando como base el proceso exigido por el más reciente Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGDP).

► **Implementación de herramientas de privacidad:** En 2021 se aprobó el presupuesto y la asignación de un equipo de trabajo para implementar herramientas tecnológicas que robustezcan la privacidad de los datos.

Adicionalmente, en Chile se han realizado iniciativas que fortalecen el ecosistema de protección de datos y privacidad:

► **Nuevo Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos:** En proceso de aprobación por parte del Directorio en marzo de 2022, sigue la línea de nuestro sistema de ética y cumplimiento normativo.

► **Gestión con Proveedores:** Hemos estado trabajando en fortalecer nuestros procedimientos de tratamiento de datos personales con terceros.



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Entel data driven y protección de la privacidad

Compromiso y protección de proveedores

La obligación de resguardar la confidencialidad de los datos que maneja Entel se traspasa a sus proveedores a través de los contratos que firmamos con ellos, que incluyen cláusulas de protección de datos específicas, reforzadas en 2021. Además, generamos mecanismos para asegurar su compromiso a través de la Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores.

Nueva Política de Privacidad de Clientes Chile

De cara al público, enunciamos nuestro compromiso con el resguardo de la información de los usuarios de nuestros productos y servicios en la Política de Privacidad de Clientes⁽¹⁾ de Entel, actualizada en junio de 2021 como parte del Programa de Privacidad del Dato. Aparte de cumplir las regulaciones actuales, la nueva versión toma como referencia el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGDP), los borradores de la Ley de Protec-

ción de Datos Personales que se discute en el Congreso chileno y las recomendaciones del equipo legal de Entel. Este documento está en constante revisión y en su última versión entrega mayor transparencia a los usuarios respecto al tratamiento de datos que hacemos, por ejemplo en las bases de legitimidad que se utilizan de acuerdo con la normativa vigente y la utilización de cookies en nuestros sitios web.

Auditorías al cumplimiento de las políticas de privacidad

Contamos con un plan de auditoría aprobado por el Directorio en marzo de 2021. En noviembre de ese año, iniciamos una auditoria de protección de datos personales de colaboradores, clientes y proveedores de Entel, que abarcó seis dominios: gestión de la privacidad, gestión y recolección de datos, seguridad de datos, acuerdos con terceros, gestión de incidentes y cumplimiento normativo. El proceso consideró la normativa local, las buenas prácticas de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y las del RGDP.

Reclamos y denuncias

Los clientes pueden reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos a través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel o llamando al número 105.⁽²⁾ También es posible hacerlo en el canal de denuncias de Entel, que está abierto a cualquier persona.⁽³⁾

En 2021 no hubo quejas en materia de privacidad de datos de parte de entes externos que haya acogido la compañía ni de entes reguladores.

Informe de Transparencia de Requerimientos de Datos Personales

Cada año publicamos un reporte con todas las solicitudes de datos personales realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, autoridades regulatorias, el Ministerio Público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia. Las siguientes son las estadísticas correspondientes a 2021:



Chile	
Número de requerimientos de datos personales por parte de las autoridades	82.479
Porcentaje de requerimientos del Gobierno que fueron atendidos	98%
Porcentaje de datos personales de clientes que se utilizaron con fines secundarios (internos o comerciales)	100%

⁽¹⁾ Disponible en:



[Ver más](#)

⁽²⁾ Más información en:



[Ver más](#)

⁽³⁾ Disponible en:



[Ver más](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Entel data driven y protección de la privacidad

[Volver
al índice](#)

Actividades de capacitación en gobierno de datos

En 2021 se realizaron varias actividades de concientización para los colaboradores, que incluyeron cursos en línea y comunicaciones específicas de buenas prácticas:

- ▶ **Capacitación** en el proceso de privacidad por diseño para 300 colaboradores.
- ▶ Curso **"Data driven y privacidad"**, donde más de 1.000 colaboradores recibieron material escrito.
- ▶ Curso de privacidad y protección de datos.
- ▶ **Charlas y presentaciones** sobre ética digital y privacidad.



Generación de valor a partir de datos

Bien administradas, las grandes concentraciones de datos pueden ser muy útiles para optimizar la gestión de las empresas y la calidad de vida de las personas. Por eso, Entel lleva años desarrollando nuevas habilidades en analítica avanzada y exploratoria en sus

distintas unidades de negocios, lo cual nos ha permitido disponer de plataformas y herramientas para explotar la información de manera eficiente y transversal, siempre apagados a las normas de privacidad.

Analytics – para la mejora en la toma de decisiones

En un mundo cada vez más digital, los datos son un habilitador esencial para la toma de decisiones. Permiten optimizar los negocios maduros y generar nuevas oportunidades de negocio en ámbitos tan relevantes como las evaluaciones comerciales, la operación y el mantenimiento de equipos, la ampliación de las redes y, sobre todo, en las experiencias de los usuarios y la personalización de ofertas. Se está haciendo un esfuerzo organizacional importante para distribuir capacidades de analítica al interior de la compañía. Al interior de la gerencia de Analytics y Data Governance, la subgerencia de Analytics se ha constituido en un centro de excelencia que orquesta el desarrollo de capacidades analíticas al interior de las distintas áreas de negocio, tanto para perfeccionar los procesos de toma de decisiones como para la resolución de casos de uso específicos.

Todo esto ha permitido el desarrollo y el paso a producción de decenas de casos de

uso como modelos predictivos, prescriptivos y de segmentación entre otros. Además, de instalar habilidades analíticas en líderes, usuarios de datos de negocio y usuarios avanzados de datos.



Cultura Data Driven

Una empresa *data driven* (basada en datos) toma decisiones en función de la información, en lugar de basarse en sentimientos, emociones y opiniones. Esta forma de trabajo no solo aplica para usuarios avanzados de datos, sino para todos los niveles de la organización. Para que ello ocurra, no basta con fomentar el uso de datos en la toma de decisiones, sino que los líderes de datos deben impulsar el desarrollo de las competencias correctas y rediseñar el trabajo para que todos generen valor a través de la información.

Por eso, a partir del 2021, contamos con un Programa de Gestión del Cambio *Data Driven*, que permitirá que todos los colaboradores cuenten con conocimientos y habilidades para analizar y actuar con los datos, mediante la entrega de capacitaciones y comunicaciones específicas.

Capacitación en cultura y competencias *data driven*

En diciembre de 2021, lanzamos un curso introductorio a través del que entregamos los principales conceptos sobre este tema, como las carac-

terísticas de una empresa *data driven*, gobierno y privacidad de datos y cómo usar la analítica de datos para la toma de decisiones.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

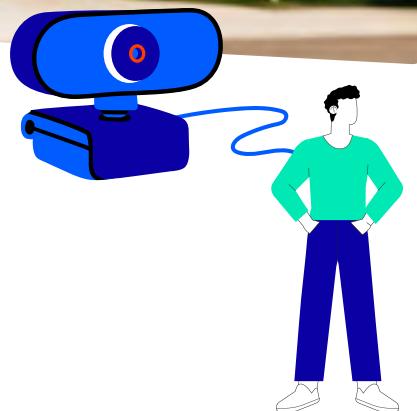
 Volver
al índice

Capítulo

Organización

- › Equipo humano
- › Proveedores y contratistas

05



Índice
GRI

5.1

Equipo humano

GRI 102-8/ 102-41/ 401-1/ 401-2/ 403-1/ 403-2/ 403-3/ 403-4/ 403-5/
403-6/ 403-7/ 403-8/ 403-9/ 403-10/ 404-1/ 404-3/ 405-1/ 405-2

La gestión del capital humano es la base de nuestro negocio, un pilar estratégico de la compañía. Nuestro Código de Ética nos compromete con la mantención de un ambiente de trabajo sano y estimulante, que promueva la realización de cada persona que trabaja en Entel y garantice relaciones laborales basadas en la comunicación transparente, la ética, el respeto de la diversidad y la protección irrestricta de los derechos humanos.

La gerencia de Capital Humano -en conjunto con los líderes de cada área - es responsable de que la compañía cuente con equipos talentosos, motivados y de alto desempeño para asumir los múltiples desafíos que tenemos por delante. En 2021 sus principales focos de trabajo fueron:

- 1. La salud mental** y el cuidado de las personas, desde una visión integral.
- 2. La implementación y afianzamiento del nuevo modelo de trabajo híbrido Entel Work**, que combina el trabajo a distancia con la presencialidad.
- 3. La búsqueda de sinergias** en la operación conjunta de Entel Chile y Entel Perú.

4. La promoción de una “mentalidad digital” en toda la organización, a través del aprendizaje continuo, el desarrollo de competencias digitales y la revisión de estrategias de reclutamiento, entre otras medidas.

5. El empoderamiento de mujeres, brindando a nuestras colaboradoras más herramientas de liderazgo y desarrollo personal, y el refuerzo de una cultura diversa, equitativa e inclusiva, por medio de la toma de conciencia de nuestras diferencias y el aporte que hacen a la sociedad.



Dotación

Al cierre de 2021, nuestro equipo interno estaba compuesto por 12.248 personas, considerando nuestras operaciones en Entel Chile, Entel Call Center (Chile y Perú) y Entel Perú. Un 44,5% de esa cifra corresponde a mujeres y 55,5% a hombres.

El 71,5% de la dotación cuenta con contrato indefinido (61,2% de las mujeres y 79,6% de los hombres), mientras que un

28,5% está contratado a plazo fijo (38,8% de las mujeres y 20,4% de los hombres). En tanto, el 92,3% del total trabaja en jornada completa (87,8% de las mujeres y 95,8% de los hombres) y un 7,7% lo hace en jornada parcial (12,2% de las mujeres y 4,2% de los hombres).

Distribución por filiales



Entel Perú	2.089
Entel Chile	4.204
Entel Call Center Chile	2.336
Entel Call Center Perú	3.447
ESE	172

⁽¹⁾ Las cifras de Entel Perú consideran la dotación de Direcnet y Americatel Perú.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

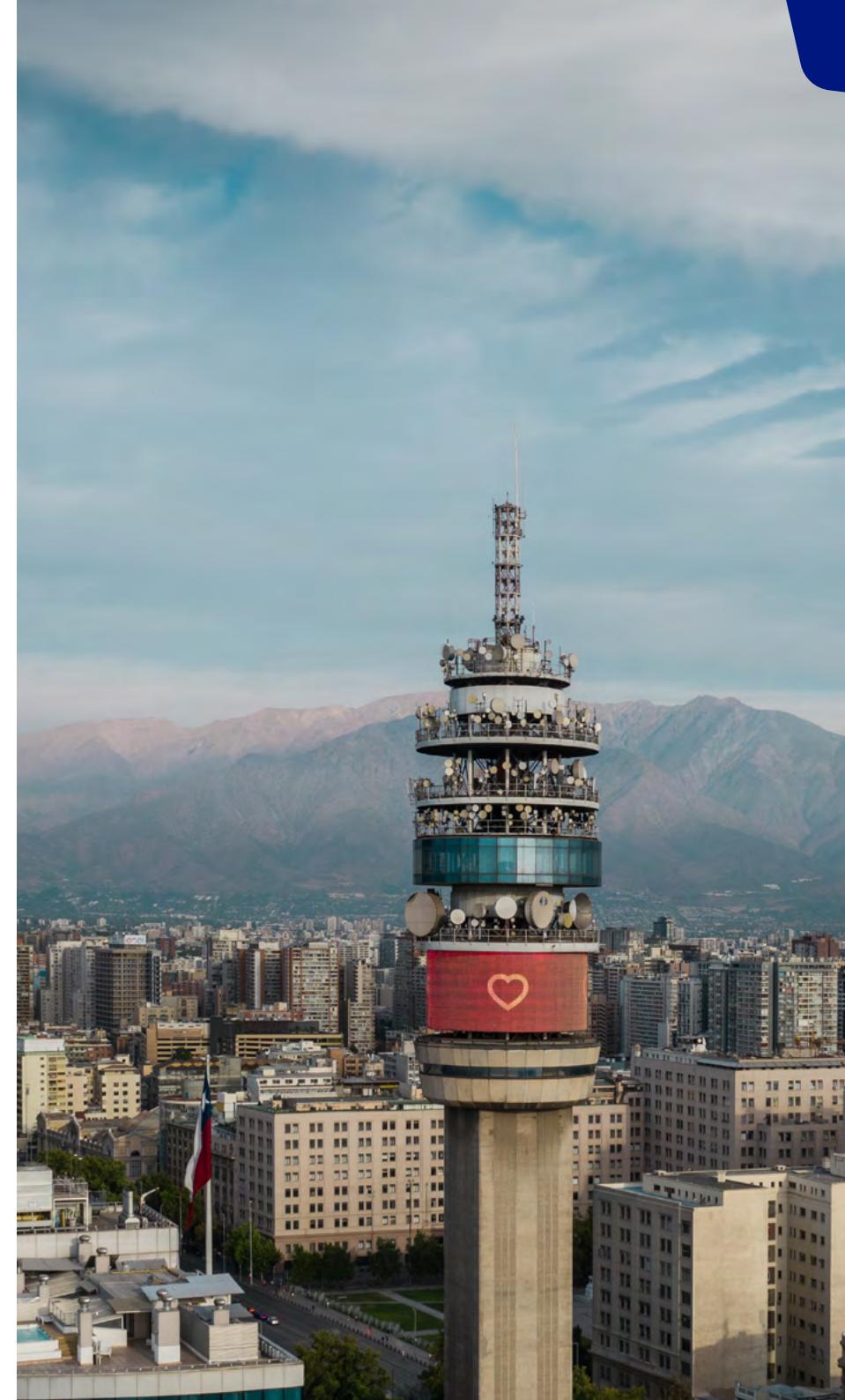
08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

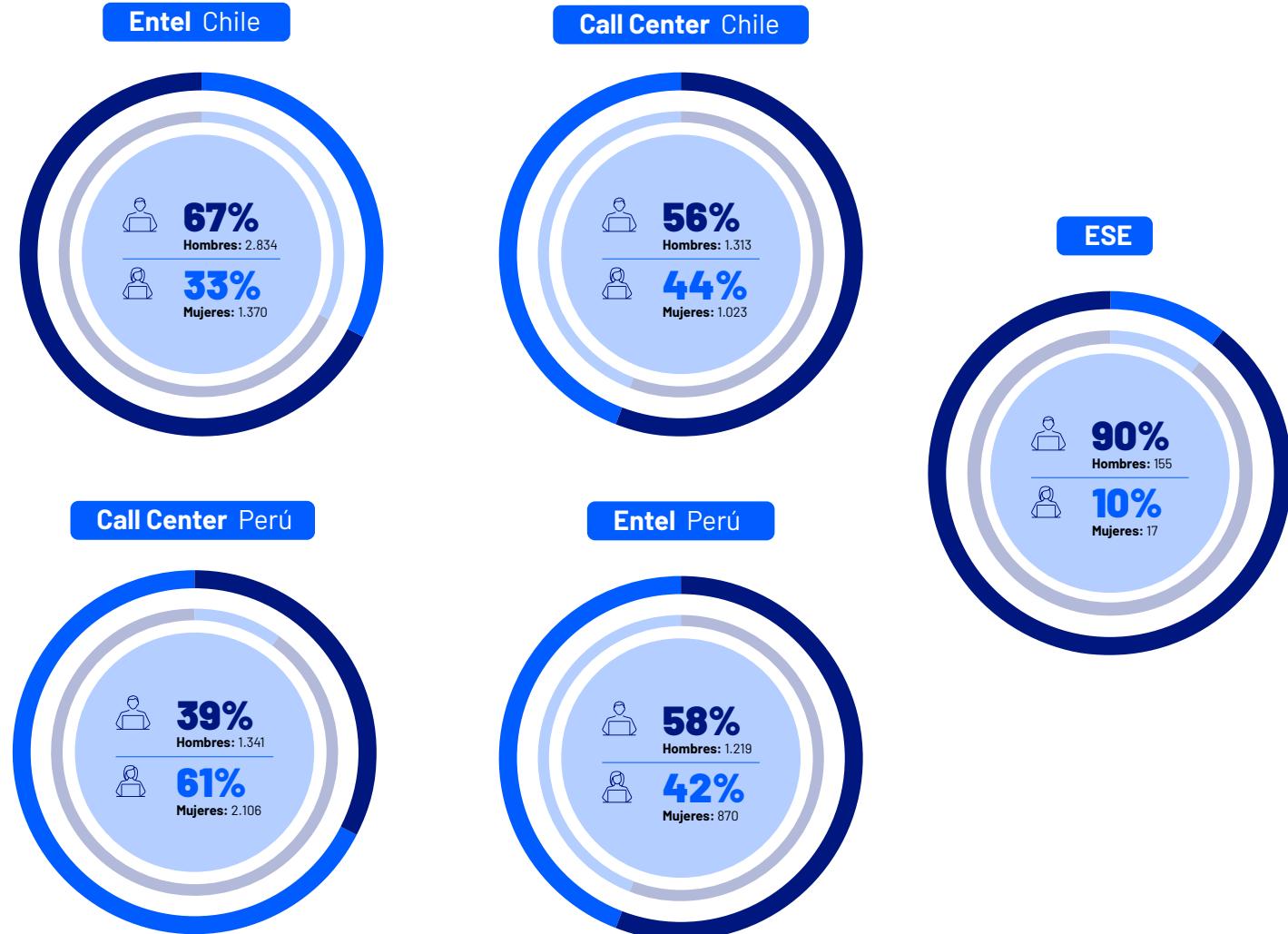


Equipo humano

 Volver al índice

Estamento	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú	ESE
Gerencial	91	8	6	62	0
Ejecutivo/profesional	3.220	807	596	202	21
Administrativos/técnicos	893	1.521	2.845	1.825	151
Antigüedad					
< 3 años	1.045	1.464	2.956	606	23
3 - 6 años	738	520	343	506	84
> 6 y < 9 años	673	173	148	533	29
9 - 12 años	602	112	0	155	22
> 12 años	1.146	67	0	289	14
Rango etario					
< 30 años	552	805	1.933	467	23
31-40 años	1.574	870	1.123	1.042	84
41-50 años	1.249	401	321	507	29
51-60 años	659	213	60	70	22
61-70 años	157	44	10	3	14
> 70 años	13	3	0	0	0
Nacionalidad					
Nacionales	3.914	2.173	3.440	2.061	170
Extranjeros ⁽¹⁾	290	163	7	28	2
Total	4.204	2.336	3.447	2.089	172

Diversidad en filiales



⁽¹⁾ No chilenos en el caso de Entel Chile y Entel Call Center Chile. No peruanos en el caso de Entel Perú y Call Center Perú.

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización 
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera

 Índice GRI

 Volver al índice

Equipo humano

Nacionalidades	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú	ESE
Alemania	2				
Argentina	21	1		4	
Australia	2				
Bélgica				1	
Bolivia	1	1			
Brasil	6	2			
Chile	3.914	2.173		11	170
Colombia	15		1	3	
Costa Rica				1	
Cuba	4			1	1
España	10			1	
Francia	1				
Guatemala	1				
India	13				
Italia	2	1			
México	1				
Nicaragua				1	
Paraguay	1				
Perú	14	10	3.440	2.061	
Polonia	1				
Portugal	9				
San Pedro y Miquelón	1				
Venezuela	185	148	6	5	1
Total	4.204	2.336	3.447	2.089	172

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Equipo humano

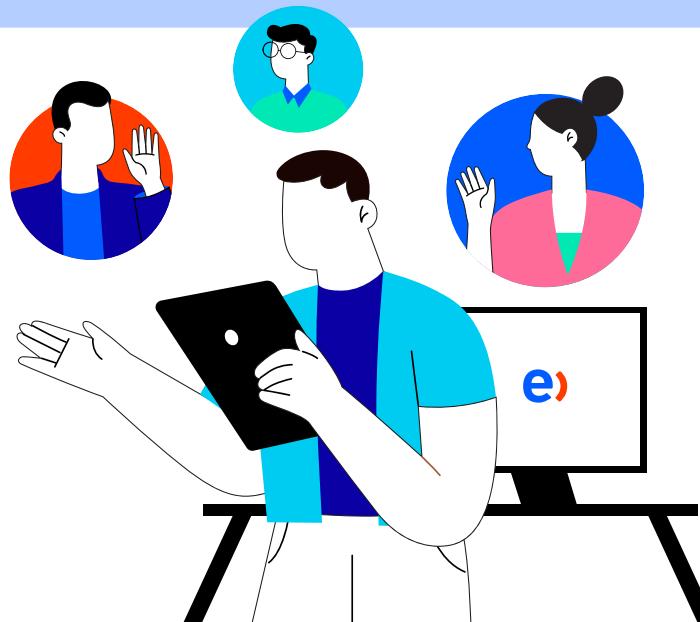


Entel Work: Nuevo modelo de trabajo híbrido

Relaciones laborales

La política de relaciones laborales de Entel se basa en el respeto y el diálogo abierto con nuestros trabajadores y sus organizaciones sindicales. Al 31 diciembre de 2021, el 77% de los colaboradores de Entel Chile se encontraba sindicalizado en alguno de los 4 sindicatos de la

organización, mientras que el 98,9% estaba cubierto por un instrumento colectivo vigente. En el caso de Call Center Chile, el 58% se encontraba sindicalizado o estaba cubierto por un instrumento colectivo. En las filiales ubicadas en Perú, no hay sindicatos ni convenios colectivos.



En 2020 iniciamos un proceso de reflexión transversal en la compañía para definir nuestro futuro modelo de trabajo, pensando en la continuidad del negocio a largo plazo, más allá de la contingencia sanitaria que estábamos enfrentando. Este ejercicio participativo dio forma a Entel Work, el nuevo modelo híbrido de Entel Chile, que conjuga la flexibilidad del teletrabajo con el necesario contacto interpersonal, crucial para fortalecer el sentido de pertenencia y tener éxito en procesos como las retroalimentaciones, la coordinación entre áreas y la cocreación de soluciones innovadoras. A partir del cuarto trimestre de 2020, con la asesoría de Boston Consulting Group, comenzamos a trabajar en el diseño del nuevo modelo, estableciendo sus principios y objetivos. Hicimos estudios de benchmarking y mapeamos los procesos y actividades que se llevan a cabo en la empresa, para definir qué podía realizarse en forma remota y qué funciones requerían presencialidad. Finalmente, determinamos que la combinación óptima es la de dos días a la semana presenciales y tres de teletrabajo para quienes es posible dado su arquetipo.

Durante 2021, afinamos el modelo con cada una de las vicepresidencias y gerencias, y creamos una unidad de seguimiento para medir la adherencia y determinar eventuales mejoras. En esta etapa, participaron 150 gerentes y subgerentes, de modo que la lógica de diseño y los objetivos ya estaban bien internalizados cuando se comunicó la nueva forma de trabajo.

En forma simultánea, Capital Humano trabajó en tres tipos de habilitadores del modelo:

- **De Liderazgo y Cultura:** promoviendo nuevas prácticas y rutinas para jefes y colaboradores.
- **De espacio:** rediseñando las oficinas y espacios comunes de cara a facilitar reuniones híbridas y la integración de los equipos.
- **Tecnológicos:** incorporando nuevas y herramientas digitales de colaboración.

En todos estos habilitadores la empresa venía haciendo avances importantes desde antes de la pandemia, con sus programas de transformación digital, los que se aceleraron durante 2021.

Implementación

A contar del 1 de septiembre de 2021, el modelo comenzó a probarse en grupos reducidos de colaboradores de Entel Chile, para luego incluir a su dotación completa desde la primera semana de octubre, manteniendo a los trabajadores acogidos a la Ley 21.342 en modalidad 100% de teletrabajo hasta el 30 de marzo de 2022.

El regreso al trabajo presencial se hizo acompañado de la actualización del plan de continuidad operacional y comercial "Entel Seguro", que contiene lineamientos específicos de prevención, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Equipo humano



Entel Flex Office en Perú

Entel Perú también implementó el modelo híbrido basado en la asesoría de BCG, "Entel Flex Office", cuyo propósito es mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, generando una experiencia de trabajo asombrosa, y mejorando al mismo tiempo el desempeño de los equipos. Su ejecución consideró:

- ▶ Retorno por fases
- ▶ Plan integral para garantizar el cuidado y la salud de todos
- ▶ Journey del colaborador
- ▶ Una App para reservar con anticipación espacios de trabajo y estacionamientos.

Previo al regreso a la presencialidad, las oficinas se adaptaron al nuevo modelo, teniendo una modernización en el layout, contando con más espacios de co-creación. De la misma manera, también se adaptaron a los requisitos del Plan para el cuidado de la salud y prevención. Adicionalmente, se tomaron distintas medidas, como la realización de encuestas para identificar colaboradores con condiciones de salud que podrían ser de riesgo, exámenes de diagnóstico, el webinar "Retorno seguro", la difusión de una guía de retorno, entre otros. También contamos con el programa de seguridad PrevenCOVID, basado en una App a través de la cual los trabajadores pueden reportar comportamientos y condiciones vinculadas a los protocolos preventivos, para luego definir acciones a partir de esa información.

Diversidad e inclusión

La Política de Diversidad e Inclusión de Entel busca asegurar una cultura organizacional donde cada persona pueda contribuir a la compañía en igualdad de condiciones y oportunidades, de acuerdo con su propia identidad. Con ese fin, la empresa ha concentrado sus esfuerzos en tres áreas: balance de género, inclusión de personas con discapacidad y diversidad sexual.

Para la gestión de la política, existe un Gobierno de Diversidad e Inclusión. Su composición incluye tres mesas de trabajo, una por cada ámbito mencionado, que integran voluntariamente colaboradores de diversas áreas. Sesinan una vez al mes para monitorear y proponer iniciativas al Comité de Diversidad e Inclusión, conformado por un representante de cada mesa y cuatro ejecutivos que designa el Comité de Gerentes. Tanto Entel Chile como Entel Perú poseen sus propios comités, que sesionan mensualmente. Además, cada área cuenta con encargados de balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

Entel mantuvo la prioridad sobre estos temas durante la pandemia. Las mesas y comités han continuado sesionando de ma-

nera telemática. En Chile, se actualizaron los indicadores y metas relacionadas con diversidad e inclusión, y se incorporaron estas dimensiones en nuestras mediciones internas. Durante el periodo de pandemia, se ha trabajado fuertemente el liderazgo inclusivo, movilizando a los líderes a considerar las distintas realidades y necesidades en la diversidad de colaboradores que trabajan en Entel al momento de coordinar la presencialidad y teletrabajo del modelo Entel Work.

Balance de género

En Entel Chile, durante 2021 se organizaron diez grupos focales con la participación de 100 colaboradores, mujeres y hombres, que aportaron sus percepciones sobre el balance de género en la compañía. Con esta información, se elaboró un plan de acción para aumentar la presencia de mujeres en puestos de liderazgo, en áreas específicas y en la dotación general. Además, llevó a cabo la primera versión de la Red de Liderazgo Mujeres, dirigido a mujeres con alto desempeño y potencial identificadas durante el proceso de gestión del desempeño. El 86% de las participantes finalizó con éxito el programa, que continuará en 2022.

Por otra parte, se afianzó el uso de currículos inclusivos, aplicándose en todos los procesos masivos de selección y movilidad interna (aquejlos que se gestionan con la herramienta Aira). Esta clase de currículos, que comenzamos a adoptar en 2020, se caracteriza por la ausencia de datos personales de los postulantes, para así mitigar potenciales sesgos. Además, los procesos de selección y de movilidad interna deben contar con al menos 2 mujeres finalistas para los roles de liderazgo.

En tanto, Entel Perú sumó varios hitos en este ámbito, como la publicación de su Manual de Lenguaje Inclusivo, la implementación programas similares como "Mujeres Power" y "Womentoring", también destinados a impulsar las carreras de líderes mujeres a través de mentorías, la revisión de los procesos de selección para eliminar sesgos y la participación en el estudio sobre equidad de género "Ranking Par", de Aequales.

Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Porcentaje de la dotación acogida a teletrabajo en 2021			
Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
86%	100%	81%	90%

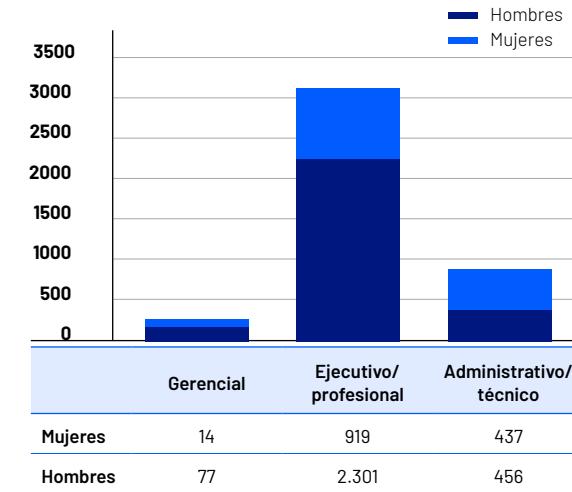
 Volver
al índice



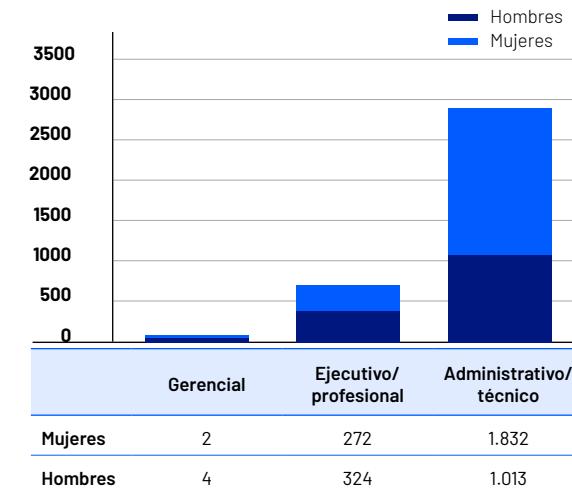
Equipo humano

Distribución por género y estamento

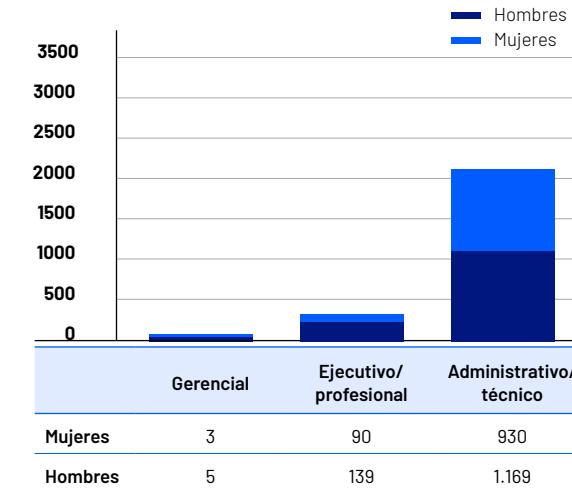
Entel Chile



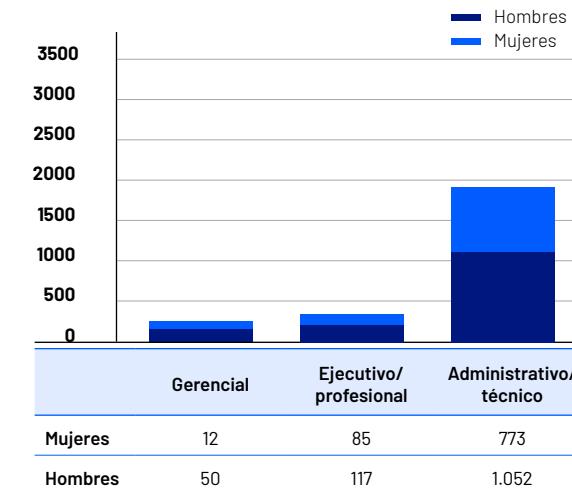
Call Center Perú



Call Center Chile



Entel Perú



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



GRI

Equipo humano

[Volver al índice](#)

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Porcentaje* de mujeres en puestos de dirección (desde jefas de área hacia arriba)	29,84%	51%	33,33%	35,94%
Porcentaje* de mujeres en puestos de primer nivel de dirección (jefas de área)	32,31%	52%	26,09%	14,86%
Porcentaje* de mujeres en puestos de alta dirección (gerentas, vicepresidentas y directivas)	15,38%	37,5%	33,33%	19,35%
Porcentaje* de mujeres en puestos gerenciales en áreas generadoras de ingresos	37,12%	50%	30%	33,71%
Porcentaje* de mujeres en puestos STEM	23,05%	14,08%	26,32%	21,55%

(* Del total de personas que ocupan esos puestos.

Brecha salarial

Tipo de cargo	Entel Chile		CC Chile		CC Perú		Entel Perú	
	2020	2021	2020	2021	2021	2020	2021	
Ejecutivos	95,86%	97,70%	103,70%	99,00%	111,00%	92,13%	92,30%	
Profesionales y técnicos	93,77%	94,51%	109,71%	107,00%	83,10%	97,01%	95,90%	
Otros trabajadores	93,42%	93,23%	93,89%	93,40%	98,40%	91,78%	92,80%	

Inclusión de personas con discapacidad

Entel Chile continuó cumpliendo la Ley de Inclusión Laboral (21.015), que exige a las empresas contar con al menos un 1% de personas con discapacidad en su dotación. Al cierre de 2021, teníamos 49 colaboradores con discapacidad en nuestro equipo, 1,17% del total. Entel Call Center Chile también superó el porcentaje exigido, con 39 colaboradores que representan un 1,2% del total.

Para asegurar que las personas con discapacidad de la compañía puedan tener una experiencia inclusiva, se hizo un levantamiento de los puestos de trabajo elegibles para personas con discapacidad, se capacitó a los equipos que incluyeron a personas con discapacidad y además Entel Chile elaboró y publicó una guía de eventos inclusivos para entregar lineamientos a seguir en aquellos organizados por Entel.

Diversidad sexual

En mayo de 2021, en Entel Chile lanzamos nuestro Protocolo de Transición de Género, documento que establece directrices en el caso de una persona tenga la intención, haya hecho o sólo tenga consultas respecto

a su proceso de transición de género en la compañía, siempre priorizando el resguardo de su privacidad. Es uno de los últimos hitos del trabajo que la empresa viene realizando hace más de cinco años para promover la diversidad.

Gracias a iniciativas como la anterior, por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación Equidad CL, que entregan Fundación Iguales y Human Rights Campaign para distinguir a las empresas con los mejores entornos laborales para las personas LGBTI.

Para mantener esta posición, en 2022 iniciaremos un programa piloto de mentorías consistente en el que personas voluntarias pertenecientes a la comunidad LGBTI sostendrán conversaciones individuales con líderes de la compañía que se ofrezcan de forma voluntaria.

Por su parte, Entel Perú amplió la cobertura del seguro de Entidades Prestadoras de Salud (EPS) a las parejas del mismo género. Como resultado de acciones de esta naturaleza, obtuvo más de 94% en la dimensión de diversidad de las dos encuestas de engagement que realizó durante 2021.

Capacitación en diversidad e inclusión

En 2021 la Universidad Entel lanzó un curso en línea, en formato storylearning, para profundizar los conocimientos de nuestros colaboradores sobre nuestra Política de Diversidad e Inclusión, los sesgos inconscientes, el lenguaje inclusivo y el respeto. Un total de 922 personas lo completaron durante el año.

Además, desde 2019 Entel Chile ofrece el taller de Liderazgo Inclusivo, por el que ya han pasado 400 ejecutivos. Durante 2021 incluimos a jefaturas con más de cinco personas a cargo.

En 2022 nos propusimos iniciar el programa "Formadores por la inclusión", con el que capacitaremos a un grupo de colaboradores para que luego difundan la cultura inclusiva a través de la organización.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

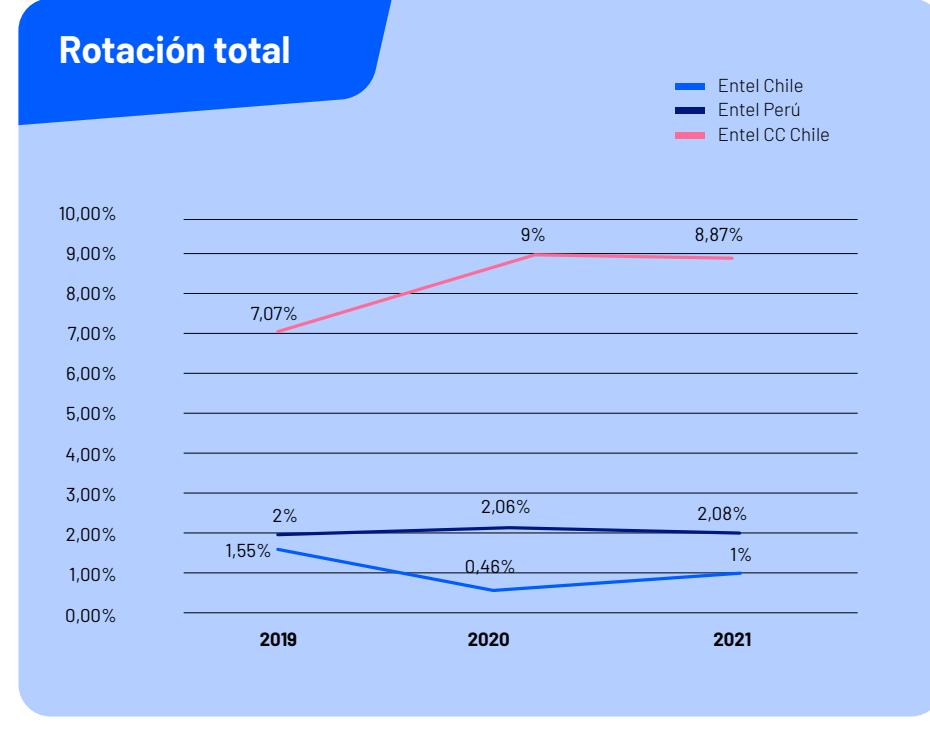
Equipo humano



Atracción y desarrollo de talentos

Las prioridades en materia de gestión de talentos son definidas por las propias gerencias y vicepresidencias de acuerdo con sus necesidades específicas. Estos lineamientos se complementan con los transversales que establece la Gerencia de Capital Humano. Para Entel es importante sumar nuevos talentos que aporten, desde su propia identidad, distintos conocimientos y visiones a sus equipos. Al mismo tiempo, también promueve la movilidad interna como una forma de reconocer el buen desempeño y entregar oportunidades de desarrollo a sus colaboradores, como parte de la propuesta de valor. Así, durante el 2021 se lanzó el programa Entel Got Talent, con información sobre los requisitos, beneficios y alcances de los procesos de Movilidad Interna para seguir impulsando las capacidades y habilidades de las personas al interior de la compañía.

Durante 2021, la rotación continuó baja en Entel Chile, ya que la empresa mantuvo la política de minimizar los despidos durante la crisis sanitaria. En el caso de la rotación voluntaria, fue de 0,5% en Entel Chile, 5,8% en Entel Call Center Chile y 0,67% en Entel Perú.



En el año hubo 10.575 nuevas contrataciones en todo el grupo, las que se concentraron en Call Center Chile y Call Center Perú, dado que presentan una mayor rotación. En cambio, Entel Chile cubrió el 53% de sus vacantes con candidatos internos, porcentaje que en Entel Perú fue de 44%.



Volver al índice



Introducción y contexto



Perfil corporativo



Gobernanza y cumplimiento normativo



Innovación y adaptación



Organización



Clientes y mercados



Infraestructura



Compromiso con el desarrollo



Resultados: gestión financiera consolidada



Información Financiera



Índice GRI

Nuevas contrataciones

Desglose	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
	2021	2021	2021	2021
Hombres	276	1.490	2.354	240
Mujeres	164	2.240	3.651	160
Bajo 30 años	152	2.305	4.116	216
Entre 30-50 años	267	1.289	1.840	170
Más de 50 años	21	136	49	14

Ascensos

Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
369	40	85	185

Equipo humano

[Volver al índice](#)

Talento digital

► **Diversificación de las fuentes de reclutamiento:** Contamos con una herramienta de LinkedIn que permite hacer trazabilidad de los movimientos del talento digital a través de distintos roles, empresas e industrias, dentro y fuera de Chile. Ya disponemos de un mapa de habilidades digitales de amplio alcance que facilita la búsqueda de los perfiles requeridos en empresas e industrias con menores niveles de rotación. Asimismo, para contar con nuevas fuentes de talento junior, hemos establecido alianzas con universidades y organizaciones de formación digital.

► **Ofertas de valor diferenciadas:** Hemos mejorado las condiciones iniciales para ciertos cargos y acortado algunos ciclos de carrera con el fin de hacer propuestas de valor más atractivas para los perfiles que necesitamos. Entel Work, ha contribuido a generar mayor flexibilidad y autonomía, un valor muy apetecido por profesionales jóvenes.

► **Programas de retención proactiva:** Monitoreamos el posicionamiento relativo de cada uno de nuestros roles digitales en distintas industrias, de modo de detectar eventuales brechas y actuar en forma

proactiva antes de que la persona reciba ofertas externas.

► **Desarrollo y Formación:** Contamos con una estrategia de formación de talento digital que se hace cargo de instalar las capacidades técnicas y adaptativas requeridas por los integrantes de la organización en tres niveles:

1. Formación de Directivos
2. Formación de Expertos
3. Formación Transversal

Adicionalmente se diseño e implementó el Programa Ciudadano Digital, que buscar posicionar un concepto unificador que instale un mindset distinto, movilice hacia nuevas capacidades y formas de hacer las cosas.

► **Posicionamiento de Entel como empresa digital:** Nuestros referentes dictan charlas en universidades y participan en conferencias y congresos para dar a conocer el trabajo que realiza Entel en áreas como analítica avanzada, big data e inteligencia artificial.

Gracias a estas acciones, la rotación del talento digital crítico en Entel no es mayor que

la del resto de la compañía. Por otro lado, muchas áreas ya lograron un buen balance entre atracción y retención de este segmento de profesionales y cuentan con una amplia base de talento digital.

Evaluación de desempeño

El 65% del total de colaboradores del grupo contó con procesos formales de evaluación de desempeño en 2021, una herramienta esencial para el diseño de programas de capacitación y el desarrollo del potencial de cada persona. Se utilizaron varias metodologías, dependiendo del rol evaluado y el tipo de operación.

En el caso de Entel Chile, este porcentaje ascendió al 94% de la dotación, quienes fueron evaluados en alguno de los siguientes 4 tipos de modelos: funcional, para equipos que trabajan con la metodología tradicional, agil, para aquellos que se desempeñan bajo metodología scrum, 360°, para gerentes de primera línea, PEC, para equipos que tienen el primer contacto con el cliente (tiendas). En el caso de Call Center Chile el 79% de la dotación contó con evaluación de desempeño, en Call Center Perú, solamente el 8,4%. Y en Entel Perú alcanzó al 84,7%.

Porcentaje de la dotación que contó con un proceso formal de evaluación de desempeño en 2021

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
% de hombres	96	71	13	84,1
% de mujeres	89	90	5,4	85,6
% del total	94	79	8,4	84,7



Gestión del Aprendizaje

La oferta de programas de formación de Entel es flexible para que cada persona gestione su perfeccionamiento de acuerdo con sus propios intereses y, al mismo tiempo, garantizar la adquisición de las competencias y conocimientos críticos para el desempeño de cada rol. De esta forma, existen cursos de carácter transversal, de especialización y otros específicos para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión. Respecto a las prioridades programáticas, en 2021 hubo cuatro focos:

► Desarrollo de la habilidad de aprendizaje permanente como competencia clave para la transformación.

► Cuidado integral de las personas, con especial foco en los líderes.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

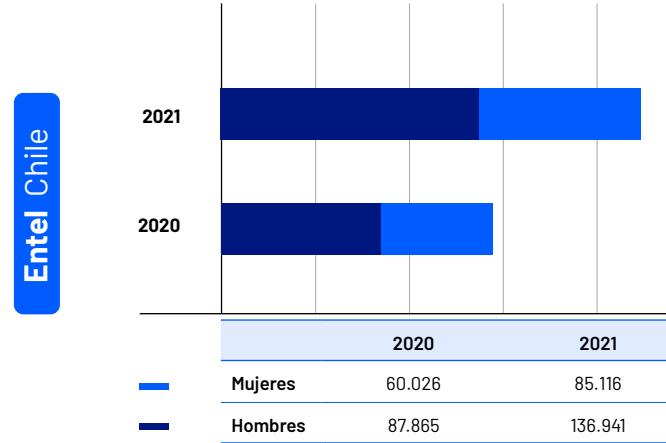


Índice GRI

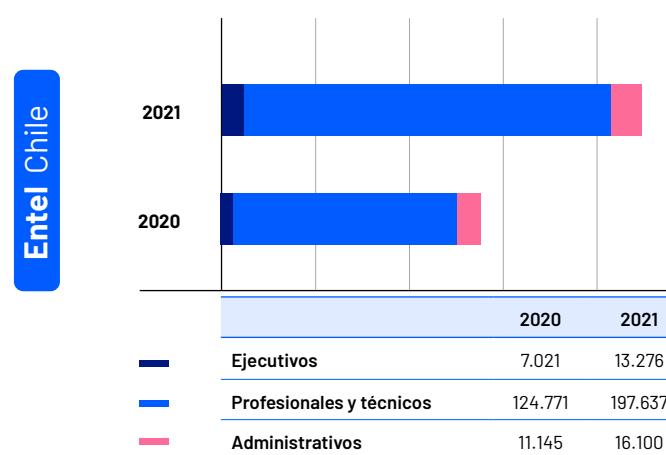
Equipo humano

↑ Volver
al índice

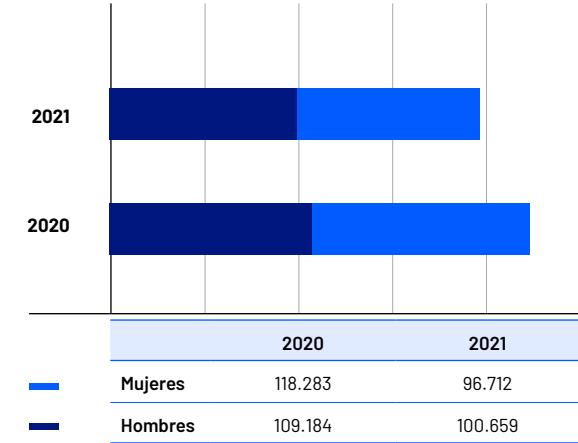
Horas de capacitación por género



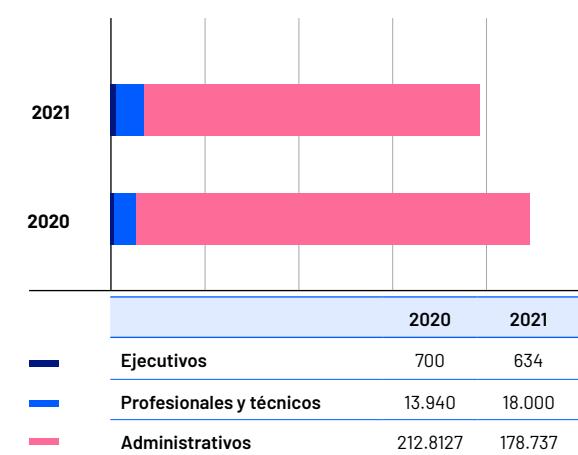
Horas de capacitación por estamento



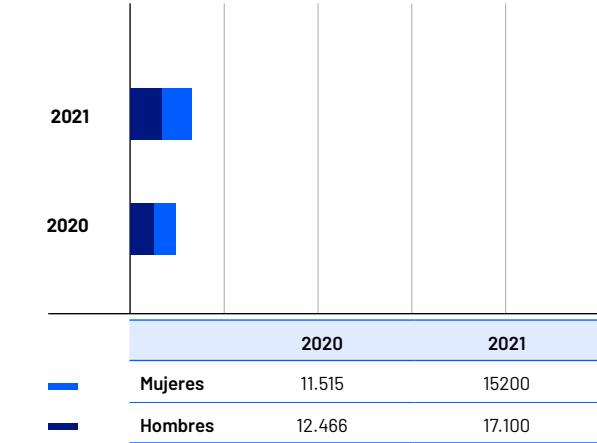
Call Center Chile



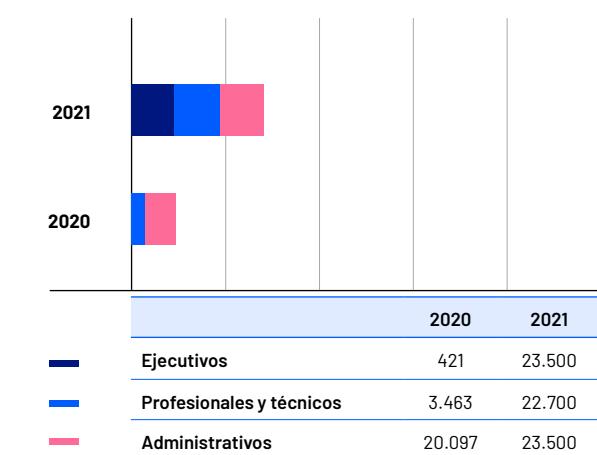
Call Center Chile



Entel Perú



Entel Perú



No contamos con los datos de Call Center Perú para 2020. En 2021 esa filial reportó 2.784 horas de capacitación para mujeres, 1.936 horas para hombres, 592 horas para ejecutivos, 4.096 horas para profesionales/ técnicos y 32 horas para administrativos.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Equipo humano



Bienestar y beneficios

Todos los colaboradores del grupo cuentan con seguros de vida desde que firman sus contratos indefinidos o cumplen un periodo trabajando en la empresa, que no supera el año. Algunos contratos y convenios también incluyen seguros catastróficos y de enfermedades de alto costo.

Entre los colaboradores de las operaciones de Chile, fomentamos la vida sana y la práctica de actividad física en instalaciones propias o por medio de convenios. Asimismo, ofrecemos servicios de asesoría nutricional al interior de la compañía y en alianza con instituciones externas de salud.

Horarios flexibles

La formalización de Entel Work en Chile significó un gran paso hacia la flexibilización de los horarios laborales, pero no es la única medida de este tipo que hemos implementado en el grupo.

Antes de la pandemia, el personal de Entel Perú ya podía iniciar y finalizar su jornada laboral en horarios diferenciados. Desde que se inició el trabajo remoto, se agregaron nuevas medidas:

➤ **Franja diaria de desconexión:** No se pueden agendar reuniones entre las 13 y 14:30 horas.

➤ **Política de desconexión digital:** Publicada en abril de 2021, establece directrices para mantener un adecuado balance entre el trabajo y la vida personal. Adicional a ello, se realizaron capacitaciones a líderes y campañas digitales para reforzar el respeto de los horarios personales.

➤ **Early Friday todo el año:** En enero, febrero y marzo de 2021, los colaboradores gozaron del beneficio de poder desconectarse todos los viernes a partir de las 14 horas. La medida tuvo tan buena acogida (85% de uso al menos una vez) que desde abril se instauró el permiso de desconexión desde las 16 horas todos los viernes del año.

➤ **Golden Day:** En 2021 se duplicó el beneficio de un día libre al año que tenían los colaboradores que trabajan en atención a clientes y en soporte de operación crítica.

➤ **Vacaciones Power:** Entel Perú regala días libres adicionales a quienes programen cierta cantidad de días de vacaciones (por ejemplo, si un colaborador solicita ocho

días útiles de vacaciones, Entel le regala dos). De esa forma, se desincentiva la acumulación.

En tanto, el personal administrativo de Call Center Perú dispone de ocho horas flexibles a la semana

Salas cunas

Entel Chile pone a disposición de sus colaboradoras convenios y, en algunos casos, bonos de apoyo para el cuidado infantil (para niños y niñas de hasta cinco años). Durante la pandemia, hemos mantenido todos estos beneficios, que se encuentran pactados en instrumentos colectivos. De esa forma, continuamos pagando la mensualidad por concepto de sala cuna, incluso a quienes contrataron educación de párvulos a domicilio o a quienes no contrataron servicio alguno.

Entel Call Center Chile, por otro lado, brinda servicios de sala cuna a través de Sodexo a todas las colaboradoras con hijos menores de dos años.

Licencias por maternidad y paternidad

En Entel Chile, las mujeres reciben los seis meses del permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que en el caso de los hombres se otorgan 2 días libres adicionales a los cinco que comprende el permiso parental legal, con el fin de incentivar la responsabilidad parental. Por su parte, Entel Perú añade 15 días extra a las licencias maternidad y 10 a las de paternidad (que por ley son de 98 días para las mujeres y de cinco para los hombres). Durante la pandemia, sumó otros diez días al beneficio ya establecido.



Clima y compromiso

En un año aún complejo, los resultados de las encuestas de compromiso (o engagement) realizadas en 2021⁽¹⁾ fueron muy buenos a nivel de grupo.

En Entel Chile, los colaboradores se muestran muy comprometidos con la organización, con constantes alzas interanuales en

los resultados de las encuestas: de 2020 a 2021, el compromiso aumentó un 0,8%. Pese a que muchos declararon estar más demandados laboralmente producto de la pandemia, también dijeron sentirse muy cuidados por la organización. En gran medida, esto responde al trabajo que venimos realizando con las jefaturas desde la crisis social de 2019. Hoy contamos con líderes que realmente conocen la situación particular de cada miembro de sus equipos y son capaces de organizar el trabajo de manera más flexible, considerando tanto las necesidades del negocio como las de sus equipos.

El nivel de compromiso en Entel Call Center Chile mostró un descenso de casi dos puntos porcentuales respecto a 2020. En cambio, en Call Center Perú aumentó un 0,33%.

Entel Perú también mantuvo la tendencia al alza, además de estrechar la brecha de percepción entre géneros. En esa filial, se observa que las principales preocupaciones de los colaboradores son el balance entre la vida personal y el trabajo y las cargas laborales.

⁽¹⁾ En Entel Chile, Entel Call Center Chile y Entel Perú se hicieron dos mediciones en 2021, mientras que en Call Center Perú se realizó una.

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Equipo humano

[Volver al índice](#)

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Desglose engagement	2021	2021	2021	2021
Empleados activamente comprometidos %	88,9	67,5	84,33	90,35
Hombres %	89,1	65	39	91
Mujeres %	88,6	35	61	89
Cobertura %	86,9	100	100	100



Seguridad y salud ocupacional

En la Política de Salud y Seguridad, Entel declara su compromiso con el mantenimiento de un ambiente laboral seguro tanto para sus empleados como para los contratistas. En el caso de Entel Chile, cada actividad ejecutada se enmarca en el Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional, cuyas directrices se difunden a través de diferentes medios de comunicación internos. Además, todas las personas pueden denunciar riesgos e incidentes a través de canales específicos que son promovidos periódicamente.

En 2021 la pandemia de Covid-19 continuó siendo una de las mayores preocupaciones concernientes a la salud de quienes tra-

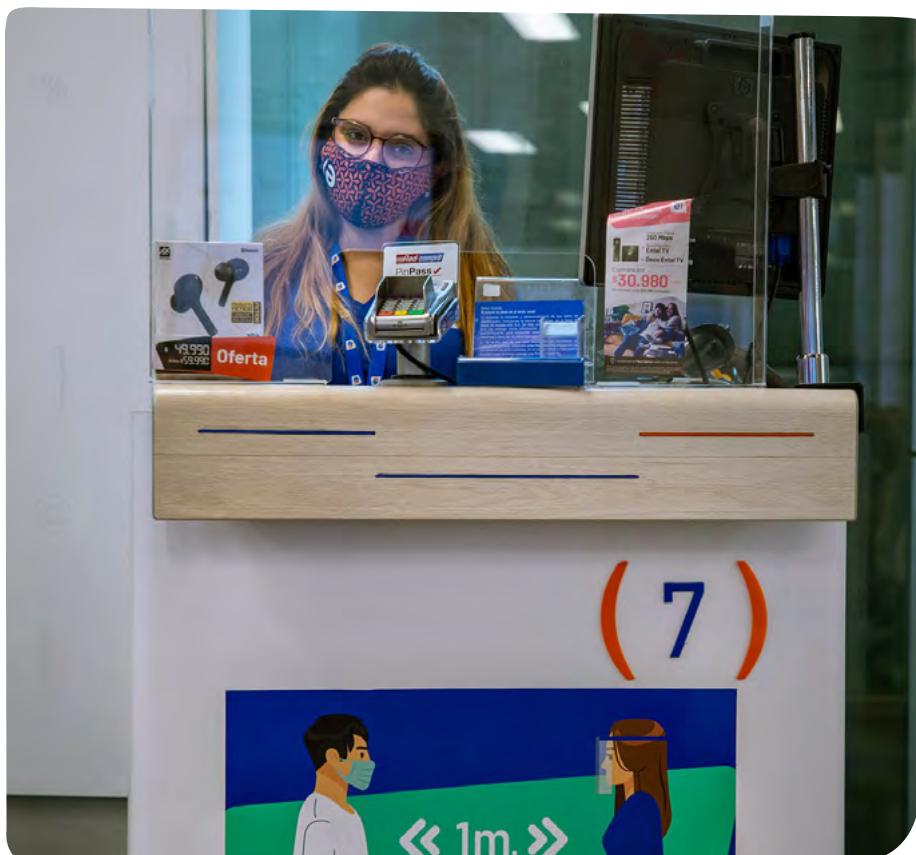
jan en la compañía. En Entel Chile, la implementación del programa Entel Seguro y el alto porcentaje de trabajadores vacunados hicieron posible que la tasa de contagios se mantuviera baja durante el año, aun después de que comenzáramos a desarrollar actividades presenciales. Cabe destacar que todos los protocolos preventivos que implementa Entel en Chile y Perú cumplen las normas dictadas por las autoridades y se han ido actualizando cada vez que ha sido necesario; en Chile, además son auditados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Por su parte, los contratistas aplican sus propios protocolos y adhieren a los de Entel cuando la normativa vigente es menos estricta que las definiciones internas.

El año de la salud mental

En el transcurso de 2020 y 2021, el Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica y la ACHS publicaron cuatro investigaciones que mostraron la evolución de la salud mental de los chilenos durante la pandemia. En uno de los períodos más complejos –julio de 2020–, un 35% de los encuestados exhibía síntomas asociados a problemas mentales. Este porcentaje bajó a un 24% en la última medición, publicada en septiembre de 2021. Estudios como este han dejado al descubierto el deterioro mental que produjo la pandemia en las personas, hecho del que somos conscientes en Entel. Especial atención nos han merecido ciertas variables que, de acuerdo con el estudio ACHS-UC, muestran una alta correlación con el aumento de los problemas de salud mental –como el confinamiento, el hecho de ser mujer y la escasa corresponsabilidad en las labores doméstica y en la crianza–, las que incorporamos a nuestras políticas y prácticas sobre la materia.

Esta preocupación nos ha llevado a organizar conversatorios y charlas sobre las temáticas más acuciantes, realizar campañas internas para crear conciencia sobre estos problemas y disponer un canal de atención en salud mental gratuito y abierto 24/7 para

todos los trabajadores de la empresa. Uno de nuestros desafíos para 2022 es promover el autocuidado físico y mental, con enfoque holístico, en los distintos equipos.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Equipo humano

 Volver al índice

Indicadores de SSO en 2021

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Número total de accidentes en el trabajo	7	28	0	0
Número de accidentes fatales	0	0	0	0
Enfermedades fatales relacionadas con el trabajo	0	0	0	0
Tasa de accidentabilidad ⁽¹⁾	0,17%	0,79	0	0
Tasa de siniestralidad ⁽²⁾	10,44%	13,6	0	0
Índice de frecuencia ⁽³⁾	0,66	2,66	0	0
Índice de gravedad ⁽⁴⁾	41	41,12	0	0
Total de días perdidos por accidentes	217	446	0	0
Total de días perdidos por enfermedad profesional	225	10	0	0
Total de días perdidos ⁽⁵⁾	442	456	0	0
Masa laboral promedio	4.235	3.615	4.089	2.035
Tasa de ausentismo	0,398%	0,11%	0	0,62%

⁽¹⁾ Cociente entre el número de accidentes del trabajo ocurridos en un año y el promedio de trabajadores del mismo período, multiplicado por 100. Se interpreta como el número de accidentes por 100 trabajadores.

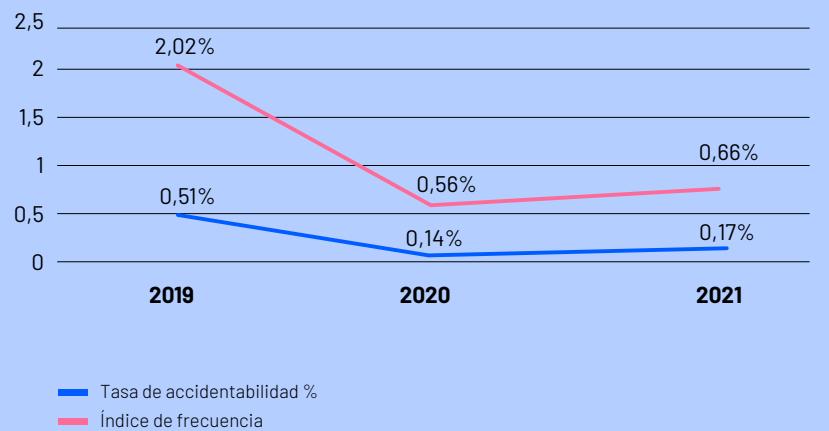
⁽²⁾ Cociente entre el total de días perdidos en un año y el promedio anual de trabajadores, multiplicado por cien.

⁽³⁾ Número de accidentes laborales que han provocado al menos un día de baja por cada millón de horas trabajadas por todo el personal en el período considerado.

⁽⁴⁾ Número de días de ausencia laboral de los lesionados por cada millón de horas trabajadas por todo el personal en el período considerado.

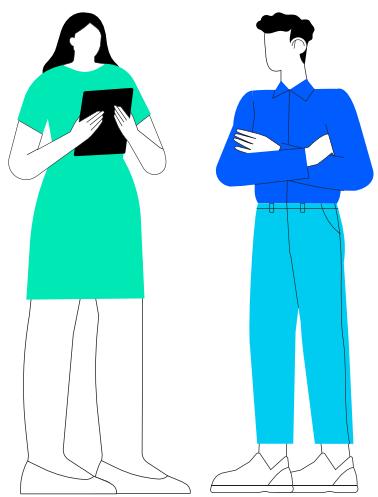
⁽⁵⁾ Días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Evolución de indicadores de accidentabilidad Entel Chile



Capacitaciones en seguridad y salud ocupacional

Cada persona que ingresa a trabajar al grupo recibe una primera inducción que incluye nociones básicas de seguridad (primeros auxilios, radiación UV y manejo de cargas, entre otras). A esto se suman capacitaciones periódicas asociadas a cada rol, complementadas con actividades rutinarias como identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.



Cursos en SSO realizados en 2021

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
	Internos	Contratistas		
N.º de trabajadores asistentes	8.921	6.297	4.892	3.027
N.º de cursos	423	425	54	6
N.º HH	14.185	13.996	9.784	36.324
				4.814



Índice GRI

5.2

› Proveedores y contratistas

GRI 102-9/ 204-1/ 308-1/ 308-2/ 408-1/ 414-1/ 414-2

En 2021 trabajamos con 1.634 empresas proveedoras directas, de las cuales 389 fueron contratistas, 1.472 nacionales y 989 pymes. El gasto total en proveedores directos ascendió a \$1.129.981 millones (16% más que en 2020), distribuidos en 45.694 órdenes de compra.

Los lineamientos que rigen nuestras relaciones con todos ellos están establecidos en el Código de Ética y en la Política de Proveedores de la empresa, cuyos principios nos comprometen con ofrecer igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel, proporcionándoles el mismo acceso a la información y analizando las licitaciones mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas de clase mundial.

A su vez, cada proveedor debe firmar su adhesión a nuestro código ético y al Modelo de Prevención de Delitos, no pudiendo presentar conflictos de intereses en su relación con la compañía. Las actualizaciones que experimentaron estos documentos en 2021 fueron debidamente socializadas entre las empresas proveedoras. Adicionalmente, se les solicitó actualizar sus políticas de seguridad de la información, para alinearlas con las directrices del área de Gobierno de Datos de Entel.

Cifra

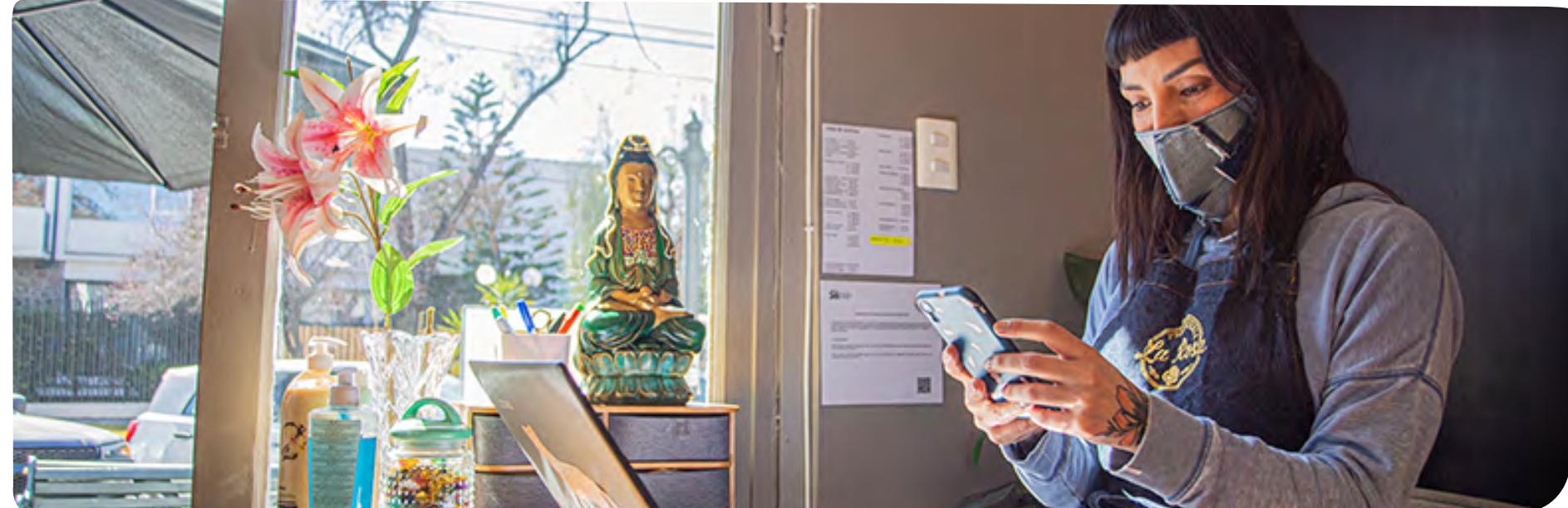
\$691,5 millones

fue el gasto promedio por proveedor en 2021, 15% más que en 2020.

Sello Pro Pyme

Entel fue una de las primeras empresas en obtener este sello que otorga el Ministerio de Economía a las organizaciones que se comprometen a pagar a sus proveedores pyme en un máximo de 30 días desde que reciben las facturas. En 2021 lo mantuvimos por décimo año consecutivo.

Adicionalmente, el gasto en pymes **aumentó en un 25,04% respecto a 2020.**



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Proveedores y contratistas

 Volver al índice

Relación en pandemia

Durante el periodo reportado continuamos tomando medidas especiales para resguardar la salud de nuestros contratistas y proveedores en el contexto pandémico, especialmente de aquellos que forman parte de nuestra cadena operacional remota y en terreno. Entre las acciones, se cuentan:

- ▶ Restricción de actividades presenciales a las estrictamente necesarias
- ▶ Potenciación de las herramientas digitales y de teletrabajo



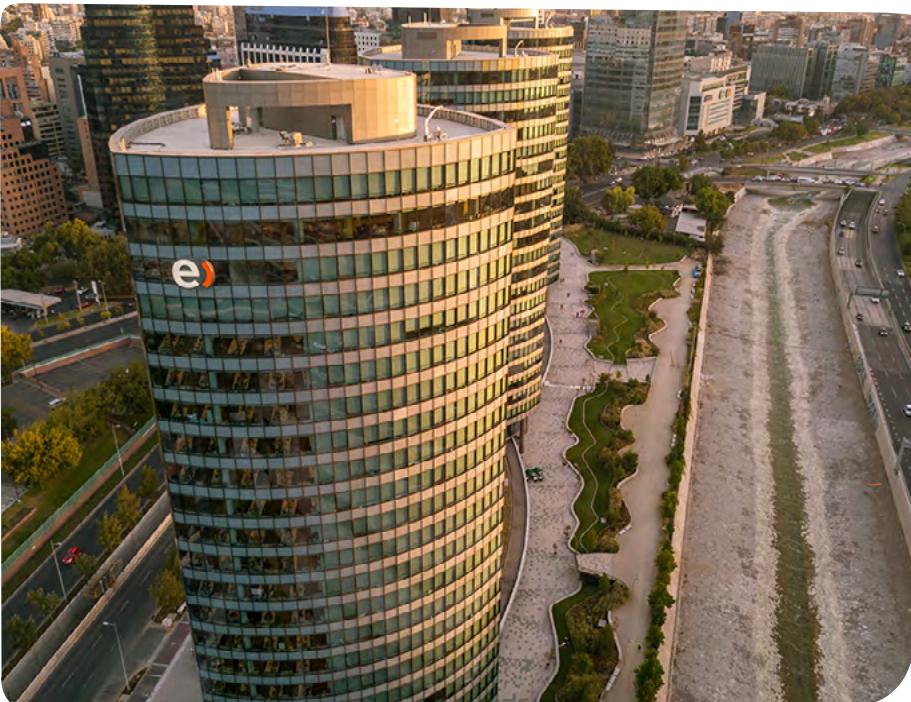
- ▶ Entrega de insumos de higiene y seguridad
- ▶ Reforzamiento de los protocolos sanitarios vigentes
- ▶ Flexibilización de las prestaciones de servicios



Evaluación de proveedores

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores de Entel establece los criterios y procedimientos para su monitoreo y evaluación, además de instancias de retroalimentación para mejorar su desempeño y mitigar riesgos. Todos los proveedores nuevos deben ser calificados de acuerdo con siete pilares transversales, los estándares de diversas áreas de la compañía, criterios de sostenibilidad y sus impactos sociales. Los antiguos o recurrentes se evalúan mediante monitoreos periódicos.

La Gerencia de Compras es la encargada de realizar estas calificaciones y seguimientos, labor que desempeña sobre la base de las evaluaciones que realizan distintas áreas de apoyo:



Caracterización de la cadena de suministro en 2021

Proveedores principales		Ericsson, Huawei, Apple, Samsung, Cisco, Microsoft, Oracle, Raylex, Ingram.
Productos principales		Materiales para el mantenimiento y crecimiento de la red; terminales.
Servicios principales		Servicios para el mantenimiento y crecimiento de la red; servicios TI.

Área/ gerencia	Ámbito de evaluación
Prevención de Riesgos	Estándares ambientales, de seguridad y salud ocupacional.
Operación y Desarrollo	Ética corporativa, riesgos de corrupción y libre competencia.
Outsourcing	Trabajo infantil, derechos laborales y de asociación, condiciones laborales y remuneraciones.
Capital Humano	Cumplimiento de la legislación laboral.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

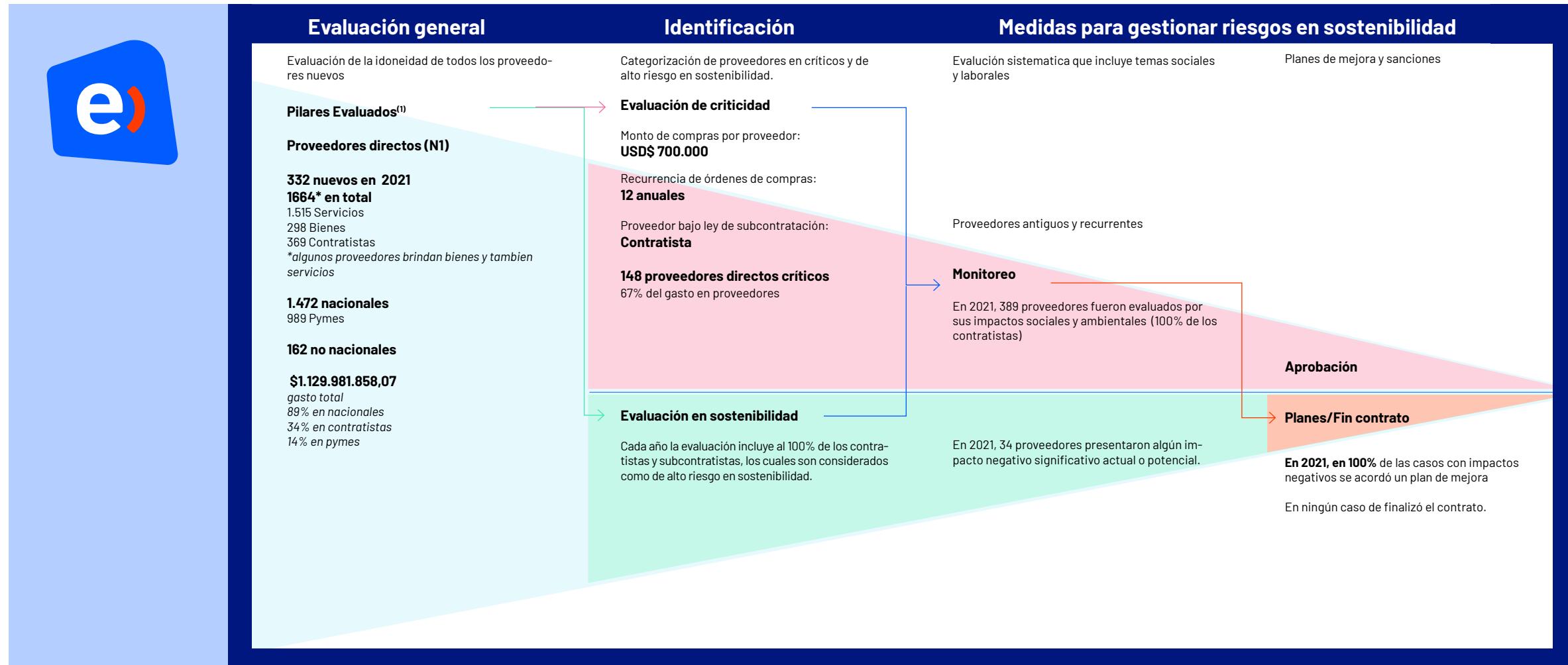
09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Proveedores y contratistas

[Volver al índice](#)



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

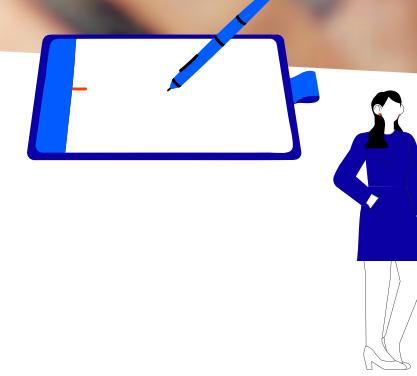
 Volver
al índice

Capítulo

Ci**entes** y mercado

- › Experiencia de clientes
- › Mercado Personas
- › Mercado Empresas
- › Mercado Corporaciones
- › Mercado Mayorista
- › Telefonía fija y móvil en Perú
- › Entel Call Center
- › Entel 2030

06



Índice
GRI

6.1

› Experiencia de clientes

Aunque en 2021 hubo menos restricciones de aforo y movilidad que durante el primer año de pandemia, la industria de las telecomunicaciones siguió enfrentada a una demanda más alta de sus servicios, con un tráfico creciente en las redes fijas y móviles. Por otro lado, se consolidaron varios de los patrones de uso que debutaron en 2020, como las modalidades híbridas y más flexibles de trabajo y educación, una nueva prueba a la capacidad de adaptación de los operadores.

En ese contexto, en Entel continuamos esforzándonos por mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Con ese objetivo, uno de los grandes focos del año fue mantener la robustez de la red a lo largo del país. Paralelamente, trabajamos en garantizar atenciones más ajustadas a las necesidades de los clientes, dotando a nuestros canales de las capacidades necesarias para brindar respuestas cada vez más rápidas, empáticas y simples a los distintos requerimientos que se presentan. De esa forma, alineado con la estrategia Digital First, los canales digitales de Entel siguieron potenciándose, al tiempo que los presenciales y remotos asistidos incrementaron sus facultades resolutivas, dando alternativas de atención a los distintos tipos de cliente, de acuerdo con sus necesidades y nivel de digitalización.

Los buenos resultados que obtuvimos en estos doce meses no habrían sido posibles sin el trabajo previo que la compañía viene realizando desde hace años en transformación digital, analítica avanzada, big data, estructuras ágiles de colaboración y demás iniciativas habilitadoras de experiencias de uso más efectivas y personalizadas.



Avances en 2021

Auge de los canales digitales

Sin duda, la profunda penetración de los canales digitales y las diversas funcionalidades que han adquirido colaboraron a que Entel sorteara con éxito el desafío de adaptación. En este ámbito, durante 2021 mantuvimos nuestra meta de hacer más simples las experiencias digitales y fortalecer su monitoreo:

▶ Simplificamos los accesos, homologándolos al estándar que utilizan grandes compañías internacionales, lo que ayudó a que la digitalización de usuarios creciera un 12% respecto al año anterior.



Volver
al índice

01

Introducción
y contexto

02

Perfil
corporativo

03

Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04

Innovación y
adaptación

05

Organización

06

Clientes
y mercados

07

Infraestructura

08

Compromiso
con el desarrollo

09

Resultados:
gestión financiera
consolidada

10

Información
Financiera



Índice
GRI

▶ Personalizamos aún más la experiencia de uso, acercándola a la realidad de cada cliente, potenciando alianzas con beneficios digitales.

▶ Desarrollamos nuevas funcionalidades con foco en la personalización, el viaje del cliente y la comunicación, lo cual produjo una mejora en los flujos de alto valor. Entre otras medidas, rediseñamos los canales buscando sorprender al usuario, implementamos pruebas de velocidad de conexiones y la posibilidad de compartir wifi por QR.

De esta forma, el comercio electrónico ya representa alrededor de un 30% de las ventas del negocio móvil del segmento Personas, mientras que supera el 40% en el negocio de la fibra óptica, niveles con los que aventajamos a Europa y Estados Unidos. En tanto, nuestra app y el sitio Mi Entel se han transformado en los canales de mayor crecimiento y uso, además de ofrecer la atención mejor evaluada.

Explorando el mundo “figital”
Las cifras del comercio electrónico también se vieron impulsadas por el éxito de proyectos que unen las ventajas de las compras digitales con una distribución basada en la cadena de tiendas físicas. En 2021 se afianzó el retiro en tienda en una hora, medida que nos ha ayudado a redirigir los flujos hacia los puntos presenciales de venta en lugares adonde no llegábamos con el despacho tradicional. Además, en julio lanzamos el Delivery Express, un servicio de entrega a domicilio en dos horas, muy bien recibido por nuestros clientes.

Experiencia de clientes

[Volver
al índice](#)



Inteligencia artificial para una mejor atención

La inteligencia artificial ha jugado un rol clave en la mejora de la atención al cliente. En el segmento hogar del mercado Personas, implementamos un sistema que avisa las fallas masivas de manera proactiva, clara y oportuna. También simplificamos cómo el usuario selecciona la dirección del domicilio donde necesita atención presencial, con lo que aumentamos en dos puntos la satisfacción EPA, y lanzamos una aplicación web que se apoya en la realidad aumentada para facilitar la configuración de los accesorios

de Entel Hogar, con la que hemos podido solucionar el 96% de los problemas en más de 9.000 interacciones.

En el segmento de telefonía móvil de prepago, incrementamos nuestra capacidad resolutiva a través del canal de autoatención y, cuando no es posible resolver un problema por esta vía, la llamada se transfiere en forma directa a un ejecutivo. Con esto mejoramos en cinco puntos la satisfacción EPA.

Marketing contextual

Junto con nuestros socios de Vodafone, ejecutamos un proyecto para optimizar el trabajo del área de Customer Value Management (CVM), que se encarga de diseñar y transmitir las mejores ofertas a nuestros clientes. En concreto, perfeccionamos la plataforma para gestionar campañas basadas en sistemas de procesamiento por lotes (o modo batch⁽¹⁾), con el objetivo de que el 100% de nuestras ofertas se realice en forma automática, ajustada al momento y acorde con las necesidades que detectamos con analítica avanzada y big data.

⁽¹⁾ Son programas cuya ejecución no precisa de ningún tipo de interacción con el usuario.

Adelantos en el call center

Durante el primer semestre de 2021, enfrentamos un escenario difícil producto de la pandemia, con el 95% de la dotación del call center en modalidad de teletrabajo y altos niveles de rotación laboral. En esas circunstancias, las plataformas digitales fueron cruciales para organizar los equipos y alinear los focos de negocio. En el segundo semestre, nos centramos en mejorar la satisfacción de los clientes, en especial a través del reforzamiento de las capacidades de resolución y la empatía de nuestros agentes. En paralelo, migramos la plataforma del centro de contacto a la nube, lo que abre múltiples oportunidades para optimizar la experiencia de los clientes en el futuro cercano.

Nuevo Centro de Ayuda Entel

Desde el inicio de la pandemia, nos propusimos alcanzar al mayor número de personas con nuestras comunicaciones sobre productos y servicios. Para ello creamos el Centro de Ayuda Entel⁽²⁾, sitio a través del cual canalizamos todas las preguntas y respuestas de los clientes del mercado Personas, con un enfoque de autogestión. Dado que el teletrabajo y la teleeducación ya forman parte de nuestras rutinas, incluimos temas relacionados con el uso y buen funcionamiento de la fibra óptica.

La recuperación de las tiendas

Pese al incremento de las interacciones digitales, la demanda de atención en tiendas también ha crecido, impulsada por la ampliación de los aforos, la estabilización del número de locales abiertos y nuevas opciones como el retiro en tienda y el agendamiento de visitas. De este modo, no solo hemos recuperado los niveles de venta prepandemia, además la satisfacción en tiendas alcanzó los valores más altos de los últimos años.

Asimismo, aprovechamos el escenario pandémico para lanzar una nueva plataforma digital⁽³⁾ de capacitación para agentes. En 2021 contó con 1.201 participantes, más de 90 actividades de aprendizaje y 52 foros en vivo.

Tiendas

e)

113 fue la media semanal de tiendas abiertas en diciembre de 2021. El punto más bajo del año se dio en abril, con 86, debido a las restricciones sanitarias.

Proyecto Collection

Durante el año reportado, desarrollamos e implementamos este proyecto de carácter transversal que automatiza los procedimientos de corte y reposición de los servicios, que para los clientes eran el principal punto negativo relacionado con las cobranzas. Ahora el 99,6% de las reposiciones tarda menos de cinco minutos luego de que se recibe el pago.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

⁽²⁾ Disponible en:

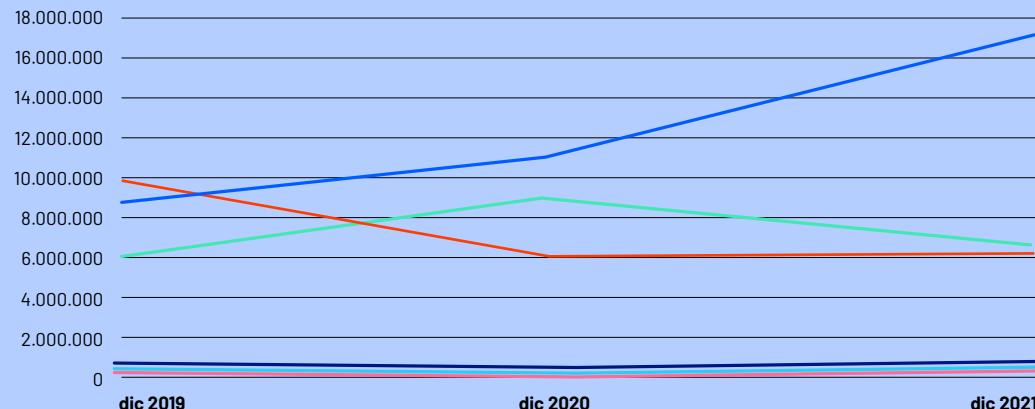


[Ver más](#)

Experiencia de clientes



Evolución del número de interacciones a través de canales - Mercado Personas



	Dic-19	Dic-20	Dic-21
Online	6.292.247	8.492.891	6.358.821
Bot	425.399	664.388	696.642
WhatsApp Ejecutivo	125.028	234.967	127.058
Telefónico	9.801.222	6.695.295	6.101.820
Tiendas y agentes	387.767	466.257	342.131
App	8.754.936	11.329.337	16.927.544
Total	25.786.599	27.883.135	30.554.016



Índices de satisfacción

Personas

Respecto al negocio móvil de pospago, en doce meses aumentó ocho puntos el índice de satisfacción EPA, que había experimentado una baja importante durante la primera etapa de la pandemia debido al abrupto incremento del tráfico y al cierre obligatorio de tiendas y call centers. Si bien aún no recuperamos el liderazgo del mercado, la tendencia es positiva. En esto han sido claves las nuevas funcionalidades digitales, el rediseño de los viajes del cliente y una comunicación más fluida con ellos. En el negocio de prepago ocurrió algo similar: desde inicios de 2021, la satisfacción ha mostrado una tendencia al alza en respuesta a esfuerzos focalizados.

En tanto, seguimos siendo líderes de la industria de la fibra óptica en los sectores donde tenemos presencia, posición que consolidamos al cierre de 2021 con una ganancia de tres puntos de satisfacción respecto a diciembre de 2020. Lo anterior se logró con un muy buen desempeño en atención, donde mejoramos diez puntos de un año a otro.



	Diciembre 2020	Diciembre 2021		
Canal	Atenciones	EPA	Atenciones	EPA
App + Mi Entel	14.454.460	71	18.532.670	74
Atención remota (CC+WSP+IVR)	7.594.650	38	6.925.520	42
Tiendas	466.257	77	342.131	81
Visitas a sitio público	5.367.768	64	4.753.695	63
Total	27.883.135	62	30.554.016	65



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Experiencia de clientes

[Volver al índice](#)

Empresas

Los resultados en satisfacción de clientes de Mercado Empresas se han mantenido estables. Entel conservó el liderazgo en los servicios fijos y móviles, con una ventaja significativa respecto al promedio de la industria. En el segmento TI, seguimos ocupando el segundo lugar después de GTD.

Corporaciones

Los niveles de satisfacción continuaron superando los 80 puntos en el negocio móvil, tanto en el caso de los usuarios como en el de los administradores de los contratos. En tecnologías de la información, en solo tres años crecimos de 30 a 60 puntos, una cifra bastante buena para el segmento B2B, sobre todo en la categoría de sistemas,

donde los clientes suelen ser más severos al evaluar servicios. En redes fijas, hemos sostenido una performance positiva a través del tiempo, si bien en la última medición descendimos levemente debido a cortes de red y casos de vandalismo, nos mantuvimos sobre los 60 puntos.

Entel Perú

En el país vecino, lideramos todos los segmentos, ya sea en NPS (Net Promoter Score) como en satisfacción del cliente. Además, por séptimo año consecutivo la consultora IZO nos reconoció como la operadora con mejor experiencia de cliente.



- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI

Experiencia de clientes

 Volver
al índice



Mejor calidad de servicio móvil

Nuevamente Entel

fue destacada por la calidad del servicio móvil en Chile haciéndose acreedora del primer lugar en seis de las siete categorías que mide **OpenSignal en su estudio**

Mobile Network Experience Report: experiencia en videos, videojuegos, voz dentro de aplicaciones, velocidad de descarga, disponibilidad del servicio 4G y cobertura 4G. La última versión analizó el período del 1 de mayo al 29 de julio de 2021.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Experiencia de clientes



Programa Entel UP

En 2021 la compañía inició un proyecto que tiene como meta posicionar a Entel como líder indiscutido del mercado en experiencia de cliente, por medio de servicios diferenciadores, innovaciones tecnológicas y una atención que se ajusta a las necesidades de cada cliente. La iniciativa abarca a toda la compañía, en el entendido de que la experiencia de los clientes se construye desde la propuesta de valor hasta que se hace tangible en cada punto de contacto.

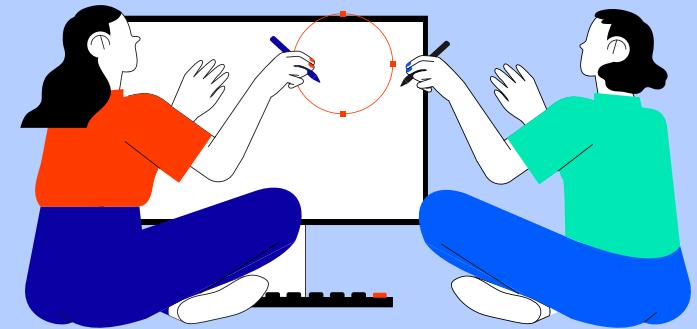


Experiencia en pandemia

Desde que comenzó la crisis sanitaria, no solo nos hemos preocupado de mantener la calidad y continuidad del servicio que entregamos a nuestros clientes. Además, tomamos una serie de medidas para facilitar sus actividades:

Personas:

- **Fortalecimos los canales digitales** de servicio al cliente, como el sitio web, la app Entel y las redes sociales, complementándolos con tutoriales en línea, campañas a través de correo electrónico y agendamiento web para visitas a tiendas.
- **Cumplimos los más altos estándares de higiene y seguridad** en las visitas domiciliarias programadas.
- **Garantizamos atención en tiendas físicas durante las cuarentenas:** al menos un local de Entel se mantuvo abierto en cada comuna, operando con todos los protocolos sanitarios vigentes.
- **Implementamos el Plan Solidario de Conectividad 2021**, en conjunto con el Gobierno y Chile Telcos: gracias a este plan, creado en 2020, y a raíz de la contingencia sanitaria se decidió extender hasta el 31 de marzo de 2022, los clientes activos mantuvieron la conectividad en caso de que no pudieran pagar su boleta mensual por razones de fuerza mayor. Este beneficio estuvo disponible para quienes están inscritos en el Registro Social de Hogares y pertenecen al 80% de las familias más vulnerables de Chile. Tiene una vigencia de 90 días y permite acciones no recreacionales, como enviar y recibir correo o usar ciertas



redes sociales. Durante 2021, Entel acogió 2.298 líneas móiles y 75 de hogar al Plan Solidario.

➤ **Durante 2021 fortalecimos el canal de atención** para personas mayores, creado en 2020, para dar respuesta adecuada a un segmento menos experimentado con los canales digitales.

Empresas y Corporaciones:

- **Fomentamos la adopción de herramientas de colaboración en la nube:** a través de nuestra web Entel Corporaciones, liberamos manuales de uso y preguntas frecuentes para los usuarios.

➤ **Ofrecemos asesoría y acompañamiento a toda la Comunidad Empresas⁽¹⁾:** dimos capacitaciones gratuitas a través de Cursos CLIC con foco en digitalización de negocios y abrimos instancias para que pymes publicitaran sus negocios.

➤ **Mantuvimos los apoyos implementados en 2020,** como el no cobro de multas por atraso en el pago de servicios, suspensión de cortes por no pago, otorgamiento de facilidades de pago de facturas sin cobro de intereses ni multas especiales y facilidades para reubicación y término anticipado de servicios.

⁽¹⁾ Disponible en:



[Ver más](#)

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

6.2

› Mercado Personas

[Volver
al índice](#)

Mercado Personas

Los clientes de este mercado

corresponden a personas naturales, usuarias finales de los servicios y productos que ofrecemos, entre los que se cuentan la **telefonía móvil con o sin datos, internet, televisión y venta de equipos.**

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice
GRI

Mercado Personas



Servicios móviles

Entel tuvo un año 2021 de excelentes resultados en lo que se refiere al negocio móvil. Nuestra base de clientes de este segmento aumentó un 8,6% durante el periodo, hasta alcanzar los 8.126.484 de clientes, de los cuales 4.490.297 corresponden a suscripción (12,5% de aumento respecto de diciembre de 2020) y 3.636.187 a prepago (4,2% comparado con 2020).

Estos logros son especialmente meritarios en el contexto de alta competencia que prevaleció durante el año, con distintos operadores haciendo ofertas centradas en segundas líneas gratuitas y aumentos sustantivos de gigabytes.

Para obtener estos resultados, la compañía potenció su oferta en canales digitales, junto con una atractiva oferta de terminales, OTT y servicios de valor agregado. Por ejemplo, dio a sus clientes de pospago acceso a plataformas de contenido digital del universo Android, Google Play y Spotify, las que son facturadas con el servicio mensual. Esta es otra muestra de cómo la navegación distintiva que permite nuestra red 4G+ hace posible profundizar la oferta de datos, cuyo consumo está experimentando un crecimiento exponencial.

En prepago, la oferta siguió enfocada en programas de retención e incentivos, como mayores asignaciones de datos y tarifas especiales para los clientes que hacen más recargas. También ayudaron mucho las "recargas en un clic", nuestro modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales.

En cuanto a la venta de equipos, estos tuvieron un importante aumento debido al empuje de la recuperación económica y de la alta liquidez en el mercado.



Entel Hogar

En el negocio hogar, el objetivo más importante en 2021 fue continuar con el despliegue y penetración de la fibra óptica, segmento en el que crecimos un 66% respecto de 2020. Este crecimiento se explica por la creciente necesidad de conexión de calidad para los hogares debido a la pandemia y los requerimientos de educación y trabajo remoto, así como a la oferta de atractivos planes de alta velocidad. Así, la cobertura de esta tecnología nos permitió terminar 2021 con 769 mil hogares pasados, en las regio-

nes Metropolitana y de Valparaíso, un 69% por sobre el mismo periodo del año anterior.

Por otro lado, los servicios residenciales de telefonía fija inalámbrica, internet y televisión satelital sobre la banda 3,5 GHz continuaron perdiendo espacio frente a la fibra óptica. Al 31 de diciembre, contabilizaban alrededor de 280 mil UGI en la modalidad de suscripción, una disminución interanual de 28,8%.



Auge del Ecommerce

En 2021 la tendencia de crecimiento de los canales digitales se confirmó, con un importante aumento de las ventas originadas a través de estas plataformas. Esto fue posible gracias al trabajo que seguimos realizando para robustecer nuestras plataformas y la incorporación de importantes novedades en nuestro sistema de despacho y de entregas, como el Delivery Express y los retiros en tienda en una hora.

Durante el 2021, la compañía alcanzó **importantes hitos en las interacciones digitales con los clientes** y en el comercio electrónico 2.0. Ejemplo de esto es el **mix de ventas digitales**, que ya representan un **30% del total** en el caso de los servicios móviles y más de un **40% en los fijos**.



Volver
al índice



Introducción
y contexto



Perfil
corporativo



Gobernanza y
cumplimiento
normativo



Innovación y
adaptación



Organización



Clientes
y mercados



Infraestructura



Compromiso
con el desarrollo



Resultados:
gestión financiera
consolidada



Información
Financiera



Índice
GRI

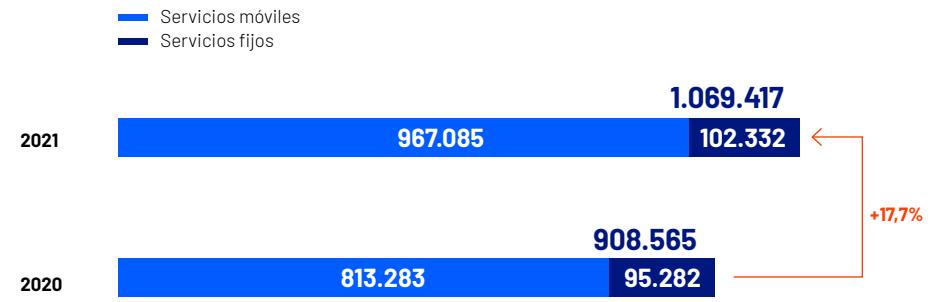
Mercado Personas

Ingresos

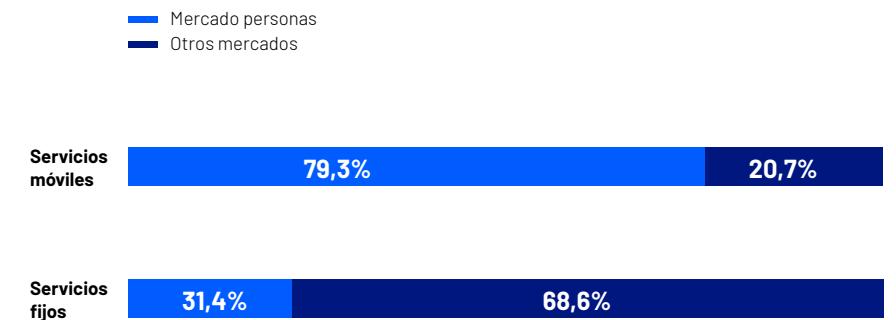
Los ingresos del Mercado Personas aumentaron (+17,7%) con respecto al año 2020, explicado por la expansión en el negocio móvil (+18,9%) liderado por importante aceleración de ventas en equipos móviles y accesorios (+52%) e ingresos por servicios móviles (+9,1%). Los ingresos por servicio móvil crecieron, impulsados por el segmento de pospago (10,9%), en línea con la expansión de la base de clientes (+12,5%) y una eficiente gestión en el manejo de la tasa de fuga de clientes. Los ingresos de prepago disminuyeron principalmente asociados a migraciones al segmento de pospago. Los ingresos por venta de dispositivos y accesorios continuaron expandiéndose impulsados por el segmento de pospago basado en una atractiva oferta de equipos y mayor liquidez en la economía.

Adicionalmente, los ingresos de servicios fijos crecen (+7,4%) impulsados por los servicios fibra de “Entel Hogar” (+95% interanual), que representan el 40,8% de los ingresos fijos del segmento (+18 p.p. interanual), asociado a despliegues de fibra y mayor penetración. Esto fue en parte compensado por menores ingresos en servicio inalámbrico para el segmento residencial (-20,1%), ligado a mayores desconexiones de banda ancha inalámbrica, TV satelital y voz.

Evolución ingresos Mercado Personas en \$ millones



Participación de negocio personas en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Personas Distribución ingresos por servicio



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

6.3

› Mercado Empresas

[Volver al índice](#)

Mercado Empresas

El segmento atiende a empresas y personas naturales con **giro comercial** que utilizan nuestros productos y servicios en sus **procesos productivos o bien para comercializarlos**. La compañía continúa aumentando su presencia en este mercado, con una fuerte participación en servicios móviles y un importante desarrollo en los servicios de voz, datos e internet fijo, junto a una amplia oferta de outsourcing TI y servicios digitales. Nuestra meta es transformarnos en el mejor socio tecnológico para cada cliente.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Mercado Empresas



Servicios móviles

Entel es líder del mercado móvil para el segmento de empresas micro, medianas y grandes, con más de un 40% de participación¹. Se trata de un mercado maduro que en 2021 experimentó el impulso de nuevos negocios relacionados con el teletrabajo y la teleducación, que requirieron un soporte robusto en conectividad móvil.

En el ámbito de la teleducación, a partir de fines de 2020 Entel proveyó 200 mil líneas móviles a escuelas municipales (66%) y colegios privados (34%) para permitir la asistencia a clases virtuales de los alumnos. Hubo un apoyo logístico constante a estos clientes, así como un esfuerzo de adaptación de nuestros servicios a las diversas necesidades de los usuarios. A modo de facilitar la conectividad en el reinicio de clases, los estudiantes mantuvieron los chips en el periodo de vacaciones.

En tanto, el negocio móvil tradicional registró una recuperación relevante en términos de cuentas y líneas, en buena medida impulsada por la adopción de la telefonía móvil como alternativa para soportar el teletrabajo. Las empresas tendieron a entregar más dispositivos móviles a sus colaboradores, tanto celulares como internet móvil, en busca de la flexibilidad que aporta esta tecnología a sus operaciones.

Servicios fijos

Entel Empresas está muy bien posicionada en el mercado fijo, del que posee alrededor de un 30% de participación¹. Los ingresos asociados a este segmento habían decrecido en el último tiempo producto de la pandemia, pero comenzaron a recuperarse en el segundo semestre de 2021, de la mano del levantamiento gradual de las restricciones de movilidad y la vuelta a operación de comercios y otros negocios productivos. El crecimiento fue más notorio en los servicios para microempresas, ya que muchas se reactivaron o decidieron buscar en Entel un mejor servicio.

Servicios TI

Entel se ha propuesto acompañar, inspirar y movilizar a las empresas en su proceso de transformación tecnológica. Esto sin duda implica brindar conectividad, un habilitador esencial para todo proceso de digitalización, pero también aportar distintas capas de servicios que ayuden a las empresas a transformarse. Si bien este segmento actualmente representa solo un 5,8% de los ingresos del Mercado Empresas, tiene un alto potencial. Se estima que en el futuro sustentará la ma-

yor parte del crecimiento de las empresas de telecomunicaciones B2B.

Los ingresos de los servicios de nube mostraron incrementos anuales en torno a un 40%, apalancados por las aplicaciones de colaboración de Microsoft o Google y en aquellas que dan apoyo a la transformación digital de pymes (páginas web, manejo de redes sociales, CRM, etc.), pero también en nube pública, donde disponibilizamos la infraestructura de Amazon Web Services AWS y Microsoft (Azure) con facturación local, además

de ofrecer acompañamiento durante la migración y soporte de la operación.

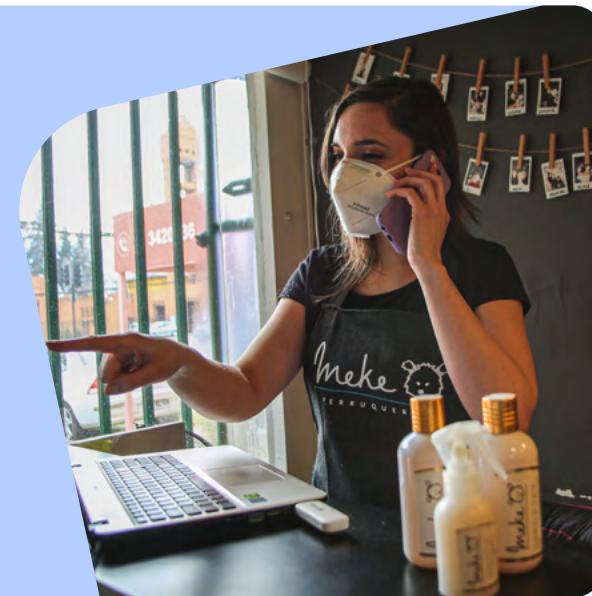
En internet de las cosas, lideramos en conectividad M2M (machine to machine) y, además, estamos incursionando con fuerza en aplicaciones que integran distintas tecnologías digitales, enfocados en tres rubros: gestión de flotas (con OnWay), seguridad de condominios y oficinas mediante video analítica (con Smartki, que ya está presente en dos grandes edificios de Santiago) y agricultura inteligente, con una aplica-

ción digital para el monitoreo del uso de aguas subterráneas, que está siendo utilizada por tres empresas. Algunos de estos servicios son desarrollo de nuestra unidad digital, Entel Ocean.

Nuestra estrategia contempla continuar impulsando los servicios de TI mediante su “paquetización” y el refuerzo del portal Digital Market, donde las empresas pueden encontrar distintas aplicaciones para su digitalización en un solo lugar, sin tener que recurrir a múltiples proveedores.

Nuevo Entel One

En 2021 Entel Empresas lanzó una nueva solución tecnológica para apoyar la profesionalización del trabajo remoto en los negocios: Entel One, una plataforma de comunicación alojada en la nube que unifica movilidad, funcionalidades avanzadas de telefonía fija y herramientas de colaboración, con lo que hace posible que colaboradores de empresas de cualquier tamaño trabajen desde cualquier dispositivo y lugar. De hecho, el usuario lleva su número fijo y la plataforma de colaboración adonde quiera que vaya. Se trata de una solución altamente flexible y a la vez soportada en una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center. En un inicio, su venta se orientó a las pymes. A partir de 2022, liberaremos la solución con Soporte y capacidades escalables para Grandes Empresas.



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

 Volver
al índice

Mercado Empresas



Ayudando a la transformación digital de las pymes

► Comunidad Empresas

Más de 60.000 usuarios de todo Chile alcanzó en 2021 esta iniciativa de Entel, que comenzó como una plataforma web de interacción B2B para apoyar con contenidos la transformación digital de pymes chilenas. En ella, hoy los participantes pueden compartir experiencias, acceder a material brindado por Entel y perfeccionarse en diferentes temas para prestar mejores servicios digitales a sus clientes. Está abierta a todas las empresas de Chile, clientes y no clientes Entel.



► Digitalizados 4

A fines de 2021 se realizó la convocatoria para la cuarta versión de este docureality en el que Entel asesora a pymes que necesitan digitalizarse. Los casos más icónicos son transmitidos por televisión abierta; en esta ocasión, por las pantallas de Chilevisión y CNN Chile. Una novedad de Digitalizados 4 fue que se puso a disposición de todas las empresas –no solo las participantes–, una plataforma educativa para formarse en transformación digital. Cuenta con un perfilador, un cuestionario que revela el nivel de digitalización de cada usuario y sus oportunidades de capacitación disponibles en marketing digital, teletrabajo, comercio electrónico y marketing digital, y gestión del negocio.¹



⁽¹⁾ Más información en:



[Ver más](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

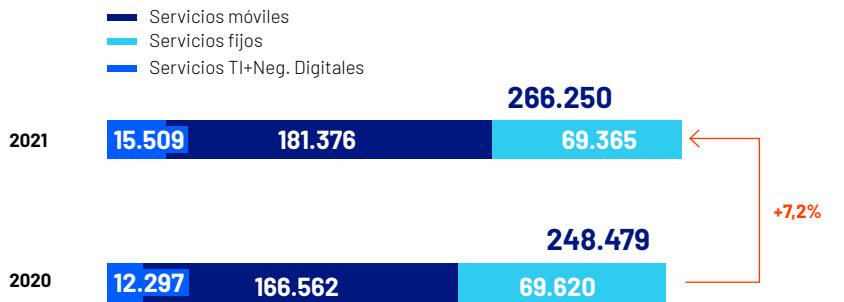
 Índice GRI

Mercado Empresas

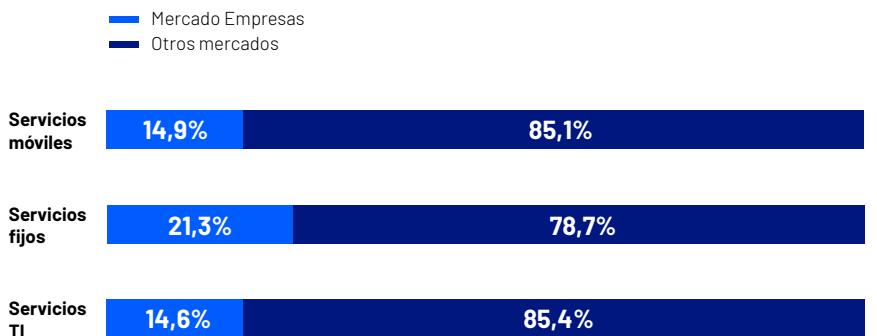
Ingresos Mercado Empresas

Los ingresos del segmento Empresas aumentaron (+7,2%) con respecto al año 2020, impulsados por los ingresos móviles (+8,9%) y por ingresos fijos (+3,6%). Los ingresos móviles fueron liderados por mayores ingresos por servicios (+7,6%) en línea con la mayor demanda por servicios de teleeducación, en parte compensado por una disminución en el ingreso promedio por abonado (ARPU), en tanto los ingresos por venta de equipos móviles aumentaron (+12,1%). Los ingresos de servicios de línea fija estuvieron liderados por un crecimiento de doble dígito en los servicios relacionados con soluciones digitales/TI, junto con ingresos estables en servicios tradicionales de voz datos e internet principalmente por las contingencias sanitarias.

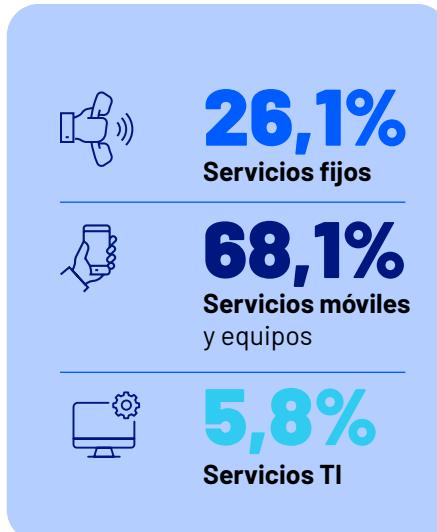
Evolución ingresos Mercado Empresas en \$ millones



Participación de negocio empresas en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Empresas Distribución ingresos por servicio



 Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

6.4

› Mercado Corporaciones



Mercado Corporaciones

Los clientes de Mercado Corporaciones

presentan características similares a los del segmento Empresas, pero de mayor tamaño e incluyen a **organismos estatales**. En 2021 atendimos a 550, a los que brindamos servicios de provisión, operación y gestión de infraestructura tecnológica, y soluciones digitales provistas por nuestra unidad Entel Ocean.

[Volver al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI



Mercado Corporaciones



Servicios móviles

Este segmento presentó un buen ritmo comercial a lo largo de 2021, especialmente en tres dimensiones: conectividad para sostener los modelos de trabajo híbrido que adoptaron las empresas, apoyo a la teleducación y los nuevos programas de afinidad: ventas de líneas a empleados de las compañías que atendemos (líneas B2B2C). Estas últimas ya representan un 28% del total de la base móvil de Corporaciones.



Servicios fijos y TI

Ambos segmentos experimentaron crecimientos importantes. Se hicieron grandes avances en la tercerización de servicios de TI, como la adjudicación de un proyecto para SMU –uno de los principales actores del retail supermercadista en Chile– consistente en la gestión de toda la plataforma tecnológica de la empresa.

En paralelo, continuamos trabajando para mejorar los márgenes de contribución y la rentabilidad de estos negocios. Con ese fin, seguimos transformando las redes fijas que proveemos a nuestros clientes en redes definidas por software (SDN). También pro-

gresamos en la integración de inteligencia artificial a nuestras soluciones de TI y en la migración de servicios a modalidad cloud, de manera de no tener que asignar equipos específicos (hardware).



Servicios de ciberseguridad

El negocio de ciberseguridad siguió consolidándose y presentando un buen desempeño. Uno de los hitos del año fue la renovación de los escudos contra ciberataques de Banco de Chile y el Ministerio de Salud, con una solución líder del mercado: Imperva. A partir de 2021, esta compañía estadounidense opera en nuestros data center de Ciudad de los Valles, en modalidad cloud.



Entel Ocean

Las ventas de nuestra unidad digital crecieron un 93% en 2021 y representaron un 12% de los ingresos de Mercado Corporaciones. Entel Ocean se ha especializado en soluciones transformadoras principalmente basadas en IoT, analítica de datos, inteligen-

cia artificial y cloud computing, para seis grupos de industrias: utilities y minería; agroalimentación y bebidas; logística y transporte; retail, banca y seguros; sector público y salud. Las problemáticas que buscan resolver están relacionadas con tres dimensiones: seguridad física y vial, medio ambiente y movilidad.

Uno de los negocios más prometedores tiene que ver precisamente con la movilidad: gestión de flotas. En este ámbito, Entel firmó un contrato con la empresa Pullman para implementar la nueva aplicación Onway en su flota de 1.500 buses. Onway fue desarrollada por Entel Ocean y Location World, operador exclusivo de Waze para América Latina, en virtud de una alianza para crear soluciones que ayuden a acelerar la digitalización de la cadena de valor del transporte y la logística.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



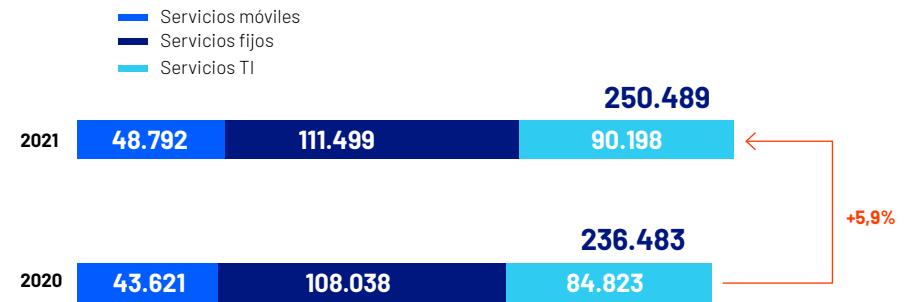
Índice GRI

Mercado Corporaciones

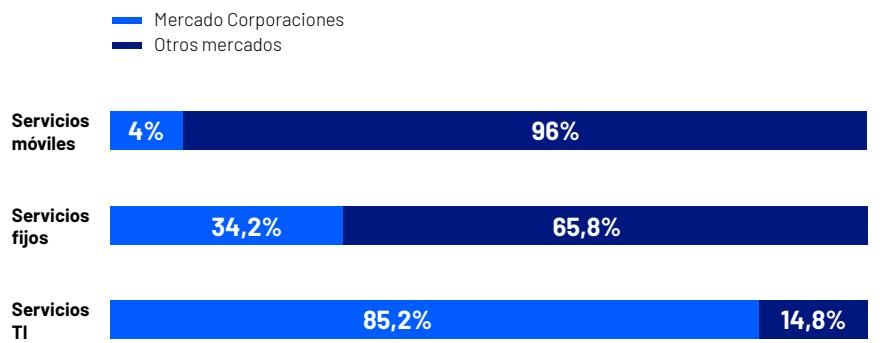
Ingresos Mercado Corporaciones

Los ingresos crecieron un 5,9% respecto a 2020, explicado por un aumento en ingresos fijos (+4,6%) y progreso en los ingresos móviles (+11,9%). Los servicios fijos aumentaron principalmente por el crecimiento en ingresos de los servicios digitales (+23,4%) asociados a servicios en la nube y de ciberseguridad, y en menor medida por un aumento en servicios de solución integrada de voz, datos e Internet sobre redes MPLS. Por su parte, los servicios móviles crecieron, principalmente asociado a un crecimiento en ingresos de servicios (+10,3%) como resultado de la expansión de la base de clientes (+18,9%) en línea con mayores capturas de grandes clientes, programa afinidad y requerimientos en industria tele educacional.

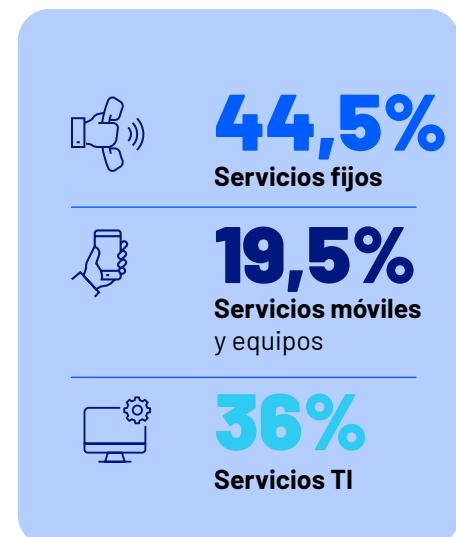
Evolución ingresos Mercado Corporaciones en \$ millones



Participación de negocio corporaciones en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Corporaciones Distribución ingresos por servicio



[Volver al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

6.5

› Mercado Mayorista



Mercado Mayorista

Esta unidad se dedica

al arriendo de servicios de red fija y móvil a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales en zonas donde estos no cuentan con cobertura propia o necesitan complementarla.

 Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Mercado Mayorista



Pese a que algunos negocios, como el roaming internacional, siguieron afectados por las restricciones de circulación, los ingresos de Mercado Mayorista tuvieron un aumento interanual de 4,7% en 2021. Estos buenos resultados son fruto de una meticulosa estrategia que tuvo los siguientes focos:

- **Mantener el crecimiento de los ingresos por arriendo de redes** con ayuda de la comercialización de servicios de transporte y última milla en fibra óptica y de las oportunidades que ofrecen los diversos proyectos de nubes de satélites de nueva generación.
- **Profundizar la compartición de infraestructura móvil** a través del roaming nacional, RAN sharing y el arriendo de torres para colocalización.
- **En roaming internacional**, potenciar los servicios de valor agregado, migrar los servicios de voz hacia tecnología VoLTE y fortalecer los mecanismos de control de fraude, amenaza que crece en el mundo.
- **En el negocio de tráfico internacional**, mantener bajo control los márgenes del segmento voz, que presenta una tendencia a la baja, complementándolo con nuevos servicios de valor agregado.

Avances en 2021

Firma de acuerdo de compartición de infraestructura móvil RAN sharing

Entel y otro operador del mercado acordaron implementar el primer proyecto en Chile de compartición de infraestructura móvil de tipo RAN sharing, que permite a ambos operadores utilizar torres y antenas comunes, conservando cada uno su propio espectro. El acuerdo cubre la tecnología LTE Advanced en la banda 700 MHz. De esta forma, más usuarios de zonas rurales o con baja densidad poblacional gozarán de los beneficios de una red 4G+.

Nuevos proyectos satelitales en Longovilo

Se materializaron acuerdos con tres operadores internacionales para ejecutar proyectos que les permitirán controlar, desde nuestra estación de Longovilo, nubes satelitales de nueva generación con un total de 4.000 satélites de comunicación.

Nuevos servicios 10 Gbps de última milla sobre fibra óptica

Estos servicios son cada vez más demandados por clientes mayoristas que requieren mayores anchos de banda para que sus usuarios puedan acceder a servicios de data center y en la nube, entre otros.

Liberación de servicios de monitoreo para operadores

Durante 2021, liberamos un conjunto de herramientas de monitoreo para que nuestros clientes puedan gestionar directamente sus enlaces y medir su desempeño y calidad.

Ampliación de servicio A2P

Sumamos un cuarto agregador A2P (application-to-person) a los que ya operaban con Entel. Estos agregadores comercializan la terminación de mensajería internacional sobre la red de Entel a empresas que necesitan contactar a nuestros clientes vía SMS.

Implementación de servicio DID

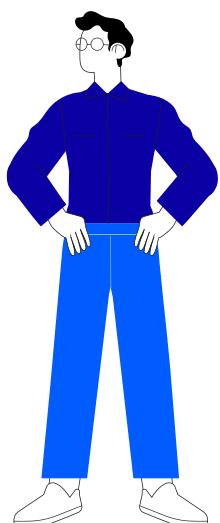
Desarrollamos e implementamos el servicio de marcación interna directa (DID, por sus siglas en inglés) para que usuarios de clientes internacionales puedan contactar servicios ubicados en la nube, tales como centros de llamada y ventas.

Conexión a la Fibra Óptica Submarina Austral

Buscando resolver las dificultades propias de la crisis sanitaria, en el primer trimestre de 2021 finalizamos con éxito la conexión de Entel a la Fibra Óptica Submarina Austral. Con ello, logramos mejorar sustancialmente las comunicaciones de localidades como Caleta Tortel y Puerto Williams, que solo disponían de conectividad satelital o microondas, además de robustecer la conectividad vía fibra óptica de Punta Arenas, que antes solo contaba con conexión a través de Argentina.

Acuerdos con proveedores de contenido

El consumo de internet ha seguido aumentando producto de la pandemia, lo cual ha requerido una serie de acciones para sopportar los aumentos de tráfico y, a la vez, mejorar la experiencia de uso de los clientes con los contenidos más demandados. En ese contexto, en 2021 implementamos nuevos convenios con proveedores de contenido (CDN y peering) y más conexiones a nuevos puntos de intercambio de tráfico (iXP). Entre otros, destacan los acuerdos con Tik Tok, Powerhost y Edgeuno. Adicionalmente, reforzamos las conexiones ya existentes y las rutas de respaldo para asegurar una óptima disponibilidad de servicio.



Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

 Volver
al índice

Mercado Mayorista



Roaming nacional

En 2021 continuó operando el acuerdo voluntario de roaming nacional firmado un año antes con otro operador móvil del mercado para sitios 3G, que amplió la cobertura de ambas compañías en zonas rurales y aisladas. Asimismo, Entel siguió cumpliendo la Ley de Roaming Nacional, que entró en vigor en octubre de 2020, donde obliga a los operadores de red a brindar servicios de roaming en localidades aisladas, de baja densidad poblacional o con operador único. En 2021 se mantuvieron los acuerdos y el número de sitios habilitados el año anterior. El foco estuvo puesto en completar los proyectos técnicos iniciados con las otras compañías e incluir servicios adicionales, como 4G. El reglamento de la ley, publicado en diciembre de 2021, hará posible avanzar en los acuerdos comerciales pendientes y regularizar los cobros por los servicios de roaming prestados en virtud de la ley. Debido a la cobertura de la red de Entel en las zonas de servicio obligatorio definidas en la Ley, se espera un balance favorable para la compañía.

Oportunidades 5G

En el ámbito de los servicios de última milla, las redes móviles de quinta generación permitirán ofrecer anchos de banda inalámbricos nunca vistos a precios muy competitivos, lo cual brinda la opción de complementar la cobertura de fibra óptica y disponer de nuevos servicios a bajo costo. Para los operadores móviles virtuales, se abrirán nuevas áreas de negocio, especialmente servicios basados en internet de las cosas con valor agregado, como telemetría, analítica de datos e inteligencia artificial. Con la expansión del consumo de datos que impulsará lo anterior, el roaming internacional también se verá positivamente impactado.

Cabe destacar que, gracias a la Ley de Roaming Nacional, esta nueva tecnología cubrirá las localidades rurales y aisladas con mayor rapidez que las generaciones precedentes de telefonía móvil.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

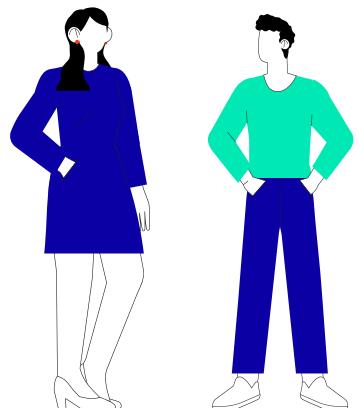
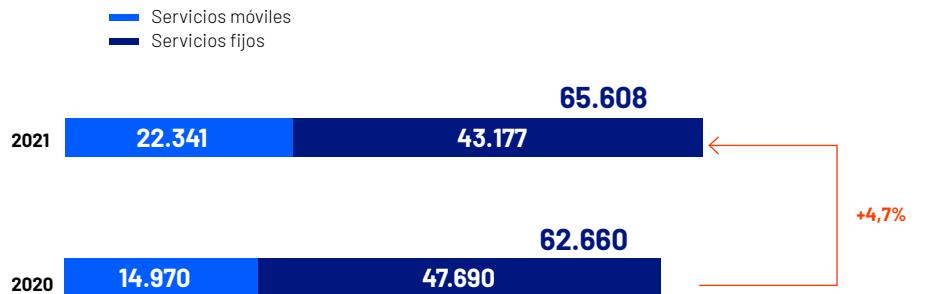
Índice
GRI

Mercado Mayorista

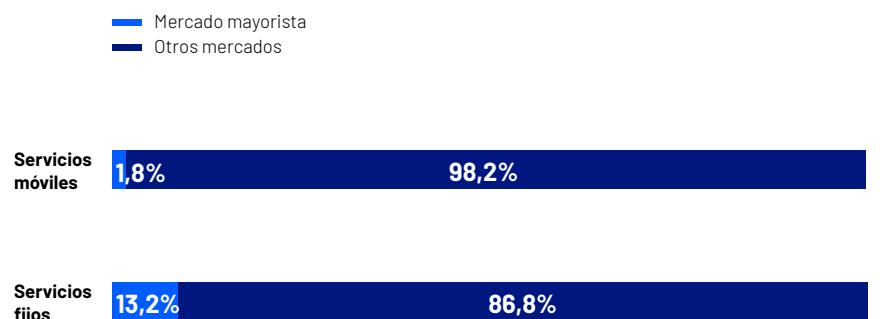
Ingresos Mercado Mayorista

Los ingresos del Mercado Mayoristas aumentaron un 4,7% respecto de 2020, influidos principalmente por crecimiento de los ingresos de servicios de roaming nacional con otros operadores, junto con mayores ingresos de arriendo de infraestructura y en parte compensado por menores ingresos en el negocio de tráfico.

Evolución ingresos Mercado Mayorista en \$ millones



Participación de negocio mayorista en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Mayorista Distribución ingresos por servicio



[Volver
al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

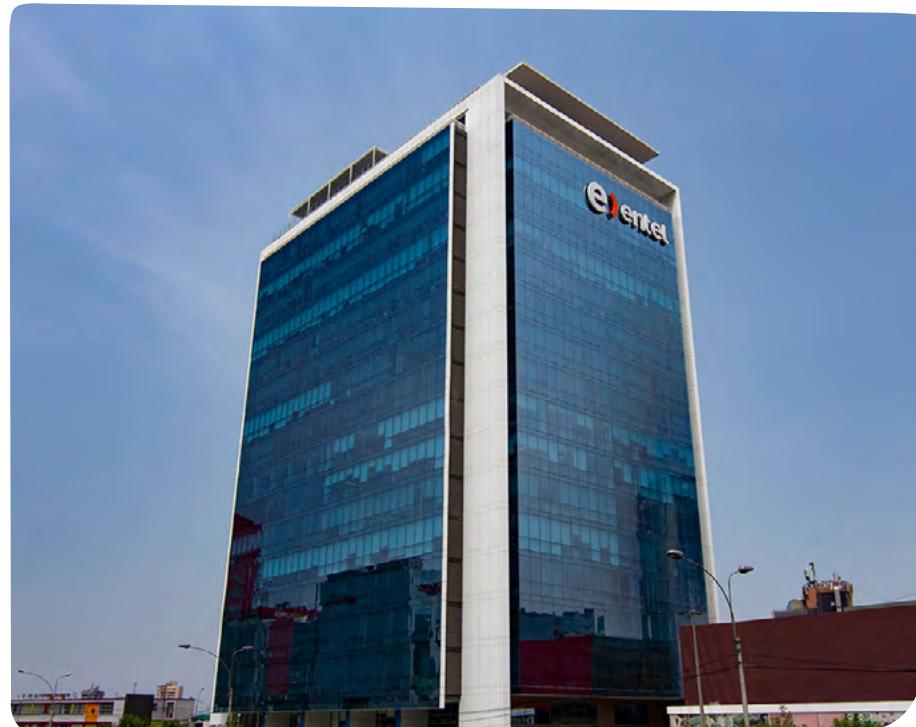
10 Información Financiera

Índice GRI

6.6

› Telefonía fija y móvil en Perú

Los negocios de Entel en Perú se enfocan en la telefonía móvil, a través de Entel Perú; en los servicios integrados de red fija para clientes empresariales, a través de Americatel Perú. Desde 2019, Entel Perú y Americatel tienen sus operaciones integradas para abordar de mejor manera el mercado peruano con servicios móviles y fijos. Sus clientes son personas y empresas.



2021 fue un año que siguió siendo bastante complejo, en términos de la pandemia y su efecto sanitario como por una alta inestabilidad política y económica del país. A pesar de ello, Entel Perú fue capaz de seguir creciendo, alcanzando casi 10 millones de clientes, siendo pionera en América Latina en lanzar servicios 5G y reconocida por la mejor experiencia de cliente.



Servicios móviles

Hoy Entel Perú cuenta con 9,9 millones de clientes, un 11% más que el año 2020, explicado por una notable expansión anual (+18,6%) de la base de abonados de pospago que llegó a 4.403.161 clientes (incluyendo MBB e IOT). Este crecimiento se logró con ofertas comerciales centradas en segundas líneas, programa de renovación de teléfonos, una amplia gama de planes multimedia y atractivas cuotas de navegación por internet. También colaboró el impulso que han cobrado las plataformas digitales y la app Entel, que permite migrar de prepago a pospago, renovar contratos y agendar atención en tiendas de forma 100% remota. Al mismo tiempo, la portabilidad neta fue alta, con casi un millón de portados al año, mientras que el churn va a la baja.

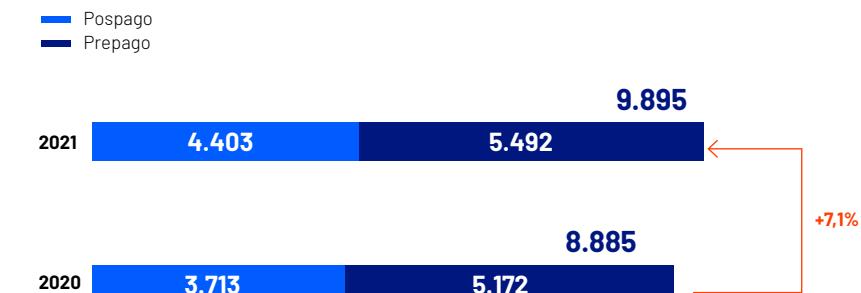
En prepago, la base de clientes aumentó un 6,2% finalizando el 31 de diciembre con 5.492.253 clientes. Esto fue impulsado por un mayor nivel de recargas de prepago, segmento donde se realizaron incentivos para los clientes con mayor volumen de recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados a cualquier red de destino y el uso de redes sociales gratis por tiempo limitado. Asimismo, siguieron ofreciéndose opciones de recarga sobre WhatsApp y las promociones orientadas a portabilidad.

Claves de los buenos resultados

- ▶ **Aumento de la base multilínea de pospago:** la razón entre líneas y cliente creció de 1,13 a 1,29 en cinco años.
- ▶ **Comercio electrónico:** las ventas casi se triplicaron en dos años.
- ▶ **Los servicios de valor añadido (VAS) y OTT (Over the top, que suelen ser servicios en streaming)** en el segmento Personas han crecido 253% desde 2018, logrando en 2021 una penetración de 20% en prepago y 4,5% en pospago.
- ▶ **En el segmento Empresas,** crecen los servicios de colaboración (0365, Gsuite); Entel es líder en participación de mercado (+60%).
- ▶ **M2M crece por negocios de POS** (Visa, Mastercard) y diversificación IoT.



Base de abonados móviles Perú en miles



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Telefonía fija y móvil en Perú

Otro motor del año fue la venta de equipos, cuyos ingresos se incrementaron en un 103,6% durante al año, impulsadas por una variada oferta de teléfonos inteligentes y la incorporación de financiamiento, en el caso de los equipos de pospago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de venta gracias a la digitalización de los canales de distribución. Cabe recordar que este negocio solía ser deficitario y hoy goza de márgenes positivos.



Servicios fijos

Aprovechando las capacidades de la red móvil, Entel ofrece en forma selectiva al segmento residencial servicios de telefonía y banda ancha inalámbricas. En marzo de 2021, lanzó nuevos servicios con tecnología 5G en Lima, Trujillo, Piura y Arequipa, en la banda 3.5 GHz. Para esto, la compañía invirtió cerca de USD 117,3 millones, de los cuales USD 99,8 millones se destinaron al segmento móvil, focalizados en aumentar la capacidad y calidad de la red 4G, esencial para el despliegue de la nueva red 5G.

Durante el año realizamos 3 demostraciones de 5G: una de videovigilancia con video de alta definición en vivo en buses del aeropuerto de Lima junto a Huawei, una de tele-educación con realidad virtual y aumentada en la UTEC junto a Nokia, y una de telemedicina en que realizamos una ecografía a distancia con transmisiones eléctricas junto a Auna y Ericsson.

En tanto, durante el año también lanzamos servicios de fibra óptica B2B en Lima, donde a pesar de que los nuevos protocolos sanitarios conllevaron cambios de procedimientos para la obtención de permisos municipales, se pudo llevar a término todos los proyectos de despliegue contemplados para el 2021. Así, en 2021 tuvimos un crecimiento de un 44% de nuestra base de clientes Empresas por conexión vía fibra óptica, volviéndose nuestro principal medio de conectividad, sumando el inicio de la explotación de Gpon a este mercado (Fibra hasta la Oficina), incrementando los clientes tanto de empresas privadas como del Estado.



Ingresos

En 2021, Perú alcanzó ingresos netos por USD 1.017 millones, creciendo un 35,6% respecto al 2020, impulsado por aumento de ingresos de equipos (103,6%) por variada oferta de terminales antes descrita e ingresos por servicios (12,5%), producto de crecimiento de base de abonados pospago y mayor nivel de recargas prepago. Los ingresos de servicios móviles representan un 24,7% de la industria de telecomunicaciones en dicho país.

El Ebitda ascendió a USD 172,3 millones, un crecimiento interanual de 50,4%. En tanto, la ganancia operacional (Ebit) fue de USD 6,9 millones; USD 43,8 millones más que en 2020, donde se registró una pérdida de USD 36,9 millones.

Ingresos mercado móvil y fijo Perú
miles USD



EBITDA mercado móvil y fijo Perú
miles USD



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI



6.7

› Entel Call Center

Esta filial de Entel se ha propuesto ser un asesor en la transformación digital de los canales de contacto con miras a mejorar las experiencias de los usuarios de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú. En 2021, sus ingresos en ambos países retrocedieron un 3%, totalizando \$57.244 millones.



Avances en 2021

Traslado a nuevas oficinas

Este año fue el traslado de la operación completa de Entel Call Center en Chile a nuestras nuevas oficinas ubicadas en Ciudad Empresarial, un nuevo espacio diseñado para trabajo híbrido, colaborativo y flexible, considerando innovación en los espacios y servicios a nuestros colaboradores y clientes. La mudanza abarcó también al centro de datos considerando la optimización de la arquitectura de nuestros servidores para una mejora de la performance y seguridad de nuestras operaciones. Este traslado no generó complicaciones para la continuidad operacional, los colaboradores ni los clientes.

Digitalización

La transformación digital de nuestros clientes constituye un reto que Entel Call Center enfrenta desarrollando nuevas habilidades internas y estableciendo alianzas con proveedores altamente calificados, siempre con el objetivo de facilitar y promover esta transformación en nuestros clientes, al tiempo que simplificamos su experiencia. Lo anterior aportando con información de valor para el diseño de las estrategias de gestión de experiencia.

timo trimestre, al igual que en el resto de la compañía, comenzó la implementación gradual del trabajo híbrido, partiendo por el personal administrativo, que representa cerca de un 8% de la dotación. Poco a poco se sumarán al nuevo modelo los trabajadores de operaciones. Cabe destacar que las dependencias de Entel Call Center en Chile recibieron el Sello Covid-19 de la ACHS, señal del compromiso de la filial con el cumplimiento de las medidas sanitarias para prevenir los contagios.

En ese sentido, se creó un equipo multidisciplinario de transformación, con la misión de explorar e implementar nuevas soluciones de atención a clientes en formatos digitales y automatizados, como las integraciones con CRM, WhatsApp, Twitter, chat, correo electrónico y procesos de automatización con inteligencia artificial, robótica y analítica de datos.

Adopción paulatina de la “nueva normalidad”

Durante gran parte del 2021, se mantuvo el teletrabajo para el 80% del personal, lo cual considera la totalidad de las funciones que pueden realizarse vía remota. En el úl-



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

6.7

› Entel 2030

La compañía está siempre atenta a las tendencias emergentes, de manera de poder detectar futuras oportunidades de negocio y prepararse ante posibles amenazas, una práctica cada vez más necesaria dada la aceleración exponencial que están experimentando la adopción y masificación de nuevas tecnologías. Por eso, cada cinco o seis años, llevamos a cabo un proceso de reflexión que involucra a las diversas áreas de la organización, de donde emergen conclusiones que sirven para definir las estrategias que nos guiarán en los siguientes años. El último de estos ejercicios, denominado Entel 2030, tuvo lugar durante el segundo semestre de 2021.

Facilitado por las áreas de Planificación y Tendencias, el proceso reunió a los vicepresidentes, ejecutivos de la Gerencia General y a representantes de cada mercado para generar una visión unificada sobre el futuro e identificar las posiciones estratégicas que Entel deberá adoptar para hacer frente a los desafíos que nos deparan los próximos diez años.

Primero se hizo un levantamiento extenso de insumos, que incluyó un reporte de tendencias sociales y tecnológicas de mediano y largo plazo, además de charlas estratégicas dictadas por distintos actores relevan-

tes de la industria y otros sectores. De esta revisión de tendencias emergieron seis temas principales vinculados al concepto de industria 4.0 y a los impactos de la tecnología. Asimismo, se definieron distintos escenarios futuros de acuerdo con posibles grados de disruptión social y tecnológica. En una segunda etapa, se organizaron sesiones plenarias donde, sobre la base de los temas y escenarios predefinidos, los participantes llegaron a acuerdos estratégicos en tres dimensiones:

- **Los elementos movilizadores** más probables de cara a la próxima década y la posición de la compañía ante estos;
- **Los movimientos claves** que deberá realizar la compañía para seguir creando valor y alcanzar las posiciones definidas;
- **Las competencias** que deberemos adoptar para enfrentarnos el futuro que vislumbramos.

Las conclusiones abarcan lineamientos para los distintos mercados, además de plantear sugerencias relacionadas tanto con la creación de productos y servicios como con la experiencia de clientes, considerando el desarrollo y fortalecimiento de habilitadores transversales.



← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

 Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura 

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Capítulo

Infraestructura

- › Nuestra infraestructura
- › Inversiones
- › Continuidad operacional

07



7.1

Nuestra infraestructura

GRI 102-4/ 203-1

Pese a que durante la segunda mitad de 2021 las personas retomaron sus actividades con menos restricciones, el uso de dispositivos móviles para entretenimiento, trabajo y educación se mantuvo, lo que contribuyó a que el tráfico de datos a través de nuestra red en Chile tuviera un crecimiento anual de 34% y acumulara 1.332.398.841 GB en doce meses. En algunas regiones el alza fue notable, como Arica y Parinacota (85%), Tarapacá (60%) y Los Ríos (50%), mientras que en Perú, el

aumento interanual del tráfico llegó a 45%. Mantener la calidad de servicio en esas circunstancias, mientras además expandimos la cobertura, es un gran desafío que implica importantes inversiones en infraestructura. Durante 2021 lo enfrentamos con un trabajo constante de mejora, actualización y ampliación de redes, estrategia que seguiremos desplegando en 2022 para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología a todos los habitantes de Chile y Perú.



Redes de transporte en Chile

Red	Características y usos	Avances en 2021
Red Óptica Troncal y Metropolitana	<p>Asegura la conectividad del tráfico crítico de Entel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Consta de 6.019 km de fibra óptica. Core Metropolitano con tecnología ROADM, que permite dar mejor conectividad a los diferentes data centers y a los puntos de agregación de servicios fijos y móviles. <p>Componentes adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Red de agregación con 40 puntos en Santiago, que permite derivar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia el núcleo de red. Terceras rutas para respaldos de tráfico Norte y Sur en La Serena y Chillán, en caso de emergencias y catástrofes naturales. Capacidad de contingencia para derivar tráfico desde Arica, en caso de corte franco sobre rutas Arica-La Serena. 	<ul style="list-style-type: none"> Se amplió a 9,4 Tbps la capacidad DWDM Troncal hacia Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Recreo, Chillán y Concepción, para atender las demandas de capacidad fija y móvil, de Corporaciones, Empresas y Mayoristas. Se amplió a 10 Tbps la capacidad DWDM en el anillo Metropolitano que permite atender las necesidades fijas y móviles, de Corporaciones, Empresas y Mayoristas. Se amplió a 2,5 Tbps la capacidad DWDM en redes regionales, para atender las demandas de capacidad fija y móvil.
Microondas	<ul style="list-style-type: none"> Es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades rurales con nodos de la red troncal de fibra óptica. Posee cobertura nacional. Casi toda la red cuenta con protocolo IP. 	<ul style="list-style-type: none"> Se amplió la capacidad de BW en 307 enlaces correspondientes a tramos de MM00 de mediana y alta capacidad para la agregación de tráfico de servicios fijos y móviles.
Red satelital	<ul style="list-style-type: none"> Da cobertura a todo el país, incluyendo la Antártica y Rapa Nui, para brindar servicios de telecomunicaciones fijos y móviles. Consta de más de 60 estaciones satelitales para Backhaul celular distribuidas en todo el territorio. Su principal telepuerto está en Longovilo y cuenta con un parque de más de 20 antenas, incluyendo 11 para recepción de 120 canales de TV internacionales para OTT. Cuenta con antenas de mayor diámetro (sobre 30 m) destinadas a misiones especiales de telemetría y telecomando TT&C de satélites en órbita. El uso de satélites de tecnología HTS (High Throughput Satellite) posibilita mayores velocidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Se instalaron cuatro antenas adicionales para la constelación de satélites que serán lanzados entre 2021 y 2022. Se habilitó el telepuerto Longovilo Gateway para los principales operadores internacionales de servicios satelitales, con soluciones en órbita GEO y MEO. Capacidades satelitales: 322,6 MHz + 350/80 Mbps.

Volver
al índice

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI

Nuestra infraestructura



Red Core de Datos IP/MPLS

La red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de Entel para conectar las redes de acceso con las de servicio, plataformas y otros operadores. El uso de distintas rutas permite altas disponibilidades. Sus componentes son:

Backhaul IP: 303 puntos de agregación del tráfico IP para servicios móviles y fijos distribuidos a nivel nacional.

Concentra el tráfico hacia el Core MPLS.



Core MPLS: 62 routers agrupados en 31 puntos de Arica a Punta Arenas. Procesa el 100% del tráfico de la red de Entel y se interconecta con la red, la plataforma de servicios y el Core IP.

Core IP: conjunto de routers que permiten conectarse con los servicios públicos de internet y cachés locales.

En 2021 se agregaron nuevas redes de distribución de contenidos nacionales que mejoran la experiencia del usuario de internet.

Redes de acceso en Chile

Red	Características y usos	Avances en 2021
Red xDSL	<ul style="list-style-type: none"> Permite entregar servicios de voz, datos e internet. Posee 447 puntos de presencia y cubre 161 comunas. Cuenta con la herramienta DIAGNOSIS, que apoya el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la migración paulatina de clientes a redes con tecnologías de mayor velocidad (como GPON y MPLS).
Red Ethernet	<ul style="list-style-type: none"> Se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Posee 1.422 puntos de presencia en 311 comunas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se habilitaron nuevas capacidades con mayores velocidades para servicios de data center en Santiago, con uplink de hasta 100 Gbps.
Red GPON (Red óptica pasiva con capacidad de gigabit)	<ul style="list-style-type: none"> Utilizada para atender a clientes de Mercado Empresas. Fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> Se aumentó la cobertura en zonas residenciales de las regiones Metropolitana (Colina, Lampa, Maipú, Santiago, Peñalolén, Pudahuel y Las Condes) y Valparaíso (Villa Alemana, Quilpué, Valparaíso y Viña del Mar) Se alcanzaron 135.000 business passed y 740.000 home passed.
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	<p>• Posee más de 6.500 puntos de presencia que emiten las diferentes bandas de frecuencia:</p> <p>700 MHz (15+15 MHz): en operación en todo el país para servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.</p> <p>900 MHz (5+5 MHz): para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.</p> <p>1.900 MHz (dos bloques de 15+15 MHz): en operación en todo el país para dar servicios de telefonía móvil y datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE.</p> <p>2.600 MHz (20+20 MHz): para dar servicios de datos móviles con la tecnología LTE.</p> <p>3.500 MHz: dos bloques de 25 MHz, con un total de 563 puntos de presencia BAFI en sitios distribuidos a nivel nacional, y un bloque de 50 MHz, para dar servicios de datos móviles con la tecnología 5G a nivel nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se concretó la devolución de 5+5 MHz en la banda 900 MHz. Con esto, el espectro actual en esta banda se redujo a 5+5 MHz. Se implementaron más de 730 proyectos 4G, de los cuales 230 corresponden a nuevos puntos de presencia (POP) a nivel nacional. Además, 260 POP que solo contaban con 2G o 3G pasaron a 4G, principalmente en zonas rurales. Se inició despliegue de red móvil 5G, totalizando 390 POP implementados, de un proyecto técnico que contempla 1.384 POP a nivel nacional.



- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Nuestra infraestructura



Infraestructura de redes en Perú

Red	Características y usos	Avances en 2021
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con diversas tecnologías y bandas: Red 2G y 3G, con presencia a nivel nacional sobre la banda 1.900 MHz. Red 4G, con 4.247 POP⁽¹⁾ desplegados a nivel nacional y 289 sectores extendidos en las bandas 1.700-2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT), además de la banda 2.600 MHz en nueve provincias y 2.300 MHz en seis departamentos. También se comenzó a utilizar la banda 1.900 MHz para 4G en algunas provincias. A nivel inbuilding, se cuenta con 456 emplazamientos con banda base (incluye DAS Indoor, Microceldas y Smallcells). Red Ran Sharing TdP con 173 puntos de presencia, red Ran Sharing IPT con 1.104 puntos y 1.141 puntos de roaming 2G. Banda de 2.300 MHz para brindar servicios fijos de internet de banda ancha. El servicio móvil cuenta con: Un núcleo de red con tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa. Una red en Lima de 2.947 km, conformada por 74 anillos que interconectan 318 sitios de preagregación y 27 anillos con 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. Anillos de fibra óptica en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 70 km y 1.633 km de interconexión en provincias. Sobre la red de fibra óptica, se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps. 	<ul style="list-style-type: none"> Red 2G/3G/4G: 165 sitios. Se construyeron 932 km de fibra óptica y 76 PAG. Se activaron 133 nuevos POP 4G. Se activaron 510 puntos de presencia de la red Ran Sharing IPT y 1.141 puntos de roaming 2G. Se desplegaron tres cores de datos en Lima (660 Gbps). En la red IPMPLS, se ampliaron 17 enlaces de 100G y 14 enlaces de 10G.
Red IDEN	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de radio troncalizado sobre la banda de 800 MHz. 	<ul style="list-style-type: none"> Sin usuarios. En 2019 se presentó la solicitud de apagar la red hasta el refarming. No se ha obtenido respuesta del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.
Red 3.500 MHz	<ul style="list-style-type: none"> 100 MHz en la banda, 50MHz de estos habilitados para brindar servicios móviles 5G. 	<ul style="list-style-type: none"> En abril, luego de la autorización por parte de la autoridad, iniciamos la operación de 5G en Perú, en Lima, Chiclayo, Trujillo y Arequipa.

⁽¹⁾ Punto de presencia con una banda base. No incluye los emplazamientos inbuilding.



Data centers

Poseemos la mayor infraestructura en Chile de data centers para ofrecer servicios de housing y outsourcing de operación TI. Están conectados entre sí a través de redes de alta disponibilidad y gran capacidad, con rutas redundantes de fibra óptica que permiten mantener el tráfico de datos de alta velocidad incluso si ocurren cortes.

La tercera fase de nuestro data center en Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV Gold en Operación Sustentable, otorgada por el Uptime Institute, convirtiéndose en el sexto

centro de datos de la categoría proveedores de servicio en obtener esta máxima distinción a nivel mundial. Las fases 1 y 2 de Ciudad de los Valles y el data center de Amunátegui han alcanzado distintos niveles de certificación Tier III y Tier IV. Además, todos cumplen las normas ISO 9001, ISO 27001, SSAE 16 e ICREA (International Computer Room Expert Association).

En Perú contamos con un data center en la ciudad de Lima, con una superficie de 752 m² y certificación Tier III de Diseño, del Uptime Institute.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

 Volver al índice


Nuestra infraestructura



Otra infraestructura

Tipo	Cantidad	Ubicación	Área/ capacidad
Call centers	1	Santiago (Chile)	5.026 m ²
	1	Viña del Mar (Chile)	600 m ²
	2	Lima (Perú)	6.838 m ²
Edificios corporativos			
Torre C Parque Titanium	1	Santiago (Chile)	19.441 m ²
Torre Entel	1	Santiago (Chile)	19.487 m ²
Costanera	1	Santiago (Chile)	6.119 m ²
Plaza República	1	Lima (Perú)	12.060 m ²
CO San Borja	1	Lima (Perú)	18.613 m ²
MSO Miraflores	1	Lima (Perú)	2.398 m ²
Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m ²
Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m ²
Tiendas propias Perú	9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo	4.278 m ²

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

7.2

Inversiones

La compañía desplegó un plan de inversiones potente y bien equilibrado entre negocios en crecimiento, otros más maduros y nuevas áreas de exploración. USD 461,8 millones se destinaron a Chile, USD 117,3 millones a la operación en Perú y USD 5,7 millones a Entel Call Center.

En Chile, USD 267,3 millones se utilizaron en el negocio móvil, donde destacan las inversiones realizadas para seguir aumentando la capacidad 4G, tanto para hacer frente al aumento en los tráficos de datos como para el despliegue inicial de la red 5G. En el negocio

Hogar, la inversión en 2021 ascendió a USD 96 millones, que fueron utilizados principalmente en el despliegue de fibra óptica y la conexión de nuevos clientes. USD 98,5 millones se asignaron a negocios de conectividad para empresas, proyectos en clientes, TI y negocios digitales.

En Perú, se invirtieron USD 99,8 millones al negocio móvil, destinados al aumento de la capacidad y calidad de la red 4G y el despliegue de la red 5G, USD 14,9 millones para desarrollos de clientes empresas y USD 2,7 millones para el negocio hogar.



Despliegue de la red móvil

Red 4G LTE

Durante 2021 Entel invirtió USD 60 millones en ampliar y fortalecer su red móvil 4G en Chile. Lo que incluyó un plan adicional para hacer frente al cambio en el comportamiento del tráfico y su redistribución geográfica, que contempló 979 iniciativas relacionadas a upgrade a 4G de localidades con aumentos de tráfico importantes durante la pandemia, mejoras de calidad 4G, e implementación de nuevos puntos de presencia 4G.

Así, entre otros avances realizados en 2021, se implementaron más de 230 nuevos puntos de presencia LTE (POP) a nivel nacional, 30 en localidades y zonas rurales como Unión Campesina (comuna de Ovalle) y Estero Canoa (comuna de Longaví). En adición, 260 POP que solo contaban con 2G o 3G pasaron a LTE, con lo que se expandió la cobertura 4G a localidades como El Milagro (comuna de Cabildo) y Rancura (comuna de Licantén).

En Perú, para hacer frente al aumento del tráfico, la capacidad 4G creció un 21% en doce meses. Además, se completó la ejecución de la iniciativa Cobertura Indoor Urba-

na⁽¹⁾ y se realizaron proyectos regulatorios asociados a los compromisos de la banda de 2.300 MHz. Gracias a estos avances, 670 nuevas localidades se conectaron a la red 4G de Entel, 97% de las cuales son rurales. Otra iniciativa que nos permitió ampliar nuestra presencia en este tipo de zonas fue el proyecto Roaming Nacional con TdP, con el que alcanzamos a más de mil localidades rurales en julio del 2021 con una segunda oferta de servicios móviles de voz de buena calidad.

Red 5G

Entel se preparó durante varios años para la llegada de la quinta generación, esfuerzo que incluye las inversiones en mejoras de la red 4G y la expansión de la fibra óptica, ambas infraestructuras necesarias para desplegar la red de quinta generación en una primera etapa. Gracias a estas medidas tomadas con anticipación, desde el 16 de diciembre de 2021 –a menos de un año de adjudicarse el espectro requerido–, Entel inició oficialmente la operación de la primera fase de su red 5G en Chile, inicialmente en 33 comunas de la región Metropolitana y de otras regiones de Chile. La inversión inicial estimada es de USD 230 millones hasta el

año 2023, lo que permitirá avanzar en conectividad 5G en las 16 regiones de Chile y cubrir 313 comunas.

En Perú, Entel también comenzó el despliegue de la red 5G, logrando tener presencia en 16 distritos de Lima, además de las ciudades de Arequipa, Trujillo, Chiclayo e Ica.

A medida que se consolide esta nueva tecnología, traerá avances impensados en materias tan diversas como la industria, la salud, el transporte y la educación, con impacto directo en la calidad de vida de las personas y el desarrollo de los países.

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

⁽¹⁾ Infraestructura para garantizar la conectividad a la red de telefonía móvil en entornos cerrados.

Inversiones

[Volver al índice](#)

Alianza entre Entel y Ericsson

Entel Chile escogió a Ericsson como proveedor de 5G RAN (red de acceso por radio). Ambas empresas firmaron un acuerdo de tres años que amplía su alianza estratégica de más de un cuarto de siglo orientada a asegurar la modernización continua de las redes móviles para el mercado chileno. El nuevo acuerdo ayudará a habilitar la próxima generación de conectividad.

Entel desplegará una red 5G utilizando productos y soluciones Ericsson 5G RAN del portafolio Ericsson Radio System, que incluyen Ericsson Spectrum Sharing, radios Massive MIMO para soluciones de banda alta (26 GHz), banda media (3,5 GHz) y soluciones "millimeter wave".

Ericsson es la primera empresa en lanzar redes comerciales 5G en los cinco continentes y suma más de 2.500 millones de suscriptores de 2G a 5G.



Despliegue de fibra óptica

Para asegurar una mejor oferta de internet fija para la ciudadanía en Chile, Entel está ejecutando un plan de despliegue de fibra óptica FTTH/FTTB que hasta ahora ha cubierto zonas urbanas de las regiones Metropolitana y de Valparaíso. En 2021 más de 75 mil hogares de Quilpué y Villa Alemana (80% del total de dichas comunas) quedaron conectados a esta red de alta capacidad, que permite realizar conferencias o transferir videos y archivos a mayor velocidad que otras alternativas.

La pandemia nos desafió a desarrollar diferentes estrategias para hacer frente a aumentos de tiempos de delivery de materiales y equipos, y a la reducción de personal debido a medidas de resguardo para evitar y mitigar posibles contagios de Covid 19 del personal en terreno. Pese a ello, pudimos cumplir con los objetivos de despliegue, alcanzando en Chile los 769 mil home passed con esta tecnología, un 68,5% más que el año 2020.

En Perú, a pesar de los protocolos sanitarios, se completaron todos los proyectos de expansión de fibra óptica que habían sido contemplados para 2021. A este buen resultado contribuyó la habilitación de una mesa virtual de presentación de partes para tramitar los permisos municipales, así como la reducción de los plazos para obtener las validaciones ambientales. Por otro lado, las restricciones de movilidad de la población fueron de ayuda en algunos casos. Por ejemplo, se concretó el despliegue de red GPON en lugares usualmente muy concurridos, lo que en otras circunstancias habría sido más difícil. Además, se consiguió trabajar a doble turno (día y noche), en coordinación con las municipalidades.

De este modo, en Perú se lograron importantes avances, como el 44% de crecimiento que experimentó la base de clientes del segmento Empresas conectados vía fibra óptica (punto a punto y GPON), actualmente nuestro principal medio de conectividad, y el inicio de la explotación de GPON para este mercado (fibra hasta la oficina), que ya está activo en 15 distritos.

[01](#) Introducción y contexto[02](#) Perfil corporativo[03](#) Gobernanza y cumplimiento normativo[04](#) Innovación y adaptación[05](#) Organización[06](#) Clientes y mercados[07](#) Infraestructura[08](#) Compromiso con el desarrollo[09](#) Resultados: gestión financiera consolidada[10](#) Información Financiera

Índice GRI

7.3

Continuidad operacional

La infraestructura de telecomunicaciones es extensa y está expuesta a diversos daños que pueden ocasionar cortes en el servicio. La prevención y las capacidades para dar respuesta a eventos de este tipo disminuyen la probabilidad de interrupciones, algo

especialmente importante dada la criticidad de los servicios que presta Entel en Chile y Perú. Por eso, nuestra estrategia corporativa considera planes de contingencia, que han sido reforzados en los últimos años para encarar la crisis social y sanitaria.

Redes



La confiabilidad de nuestras redes es un indicador de la calidad y continuidad de nuestro servicio.

Durante 2021, tuvimos interrupciones de red ⁽¹⁾ que tuvieron un promedio de frecuencia ⁽²⁾ del 8,99% en Chile y 10,88% en Perú, y una duración promedio ⁽³⁾ de 45,83 minutos en Chile y 405 minutos en Perú.

⁽¹⁾ En Chile, los servicios incluidos son: NGN, ADSL, Pack Negocio, 3play y Trunk IP. Para el caso de Entel Perú, están incluidos los servicios fijos de Empresas (fibra óptica, radioenlaces, LTE BAFI y Wimax).

⁽²⁾ Calculado como el número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.

⁽³⁾ Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.



Gestión de los desafíos y riesgos para la continuidad operacional en 2021

Operar la red en pandemia fue uno de los grandes desafíos de 2021, tanto en Chile como en Perú. Para enfrentarlo se privilegió el trabajo remoto en todas las actividades que podían

acogerse a esta modalidad, como mantenimiento y supervisión a través del NOC. Para las actividades de terreno, se aumentó el control de la adherencia a los protocolos sanitarios.

Además del contexto pandémico, en cada país debimos a hacer frente a diversas amenazas locales:

País	Riesgo	Medidas de mitigación
Chile	Aumento de cortes en tramos críticos de la red de transporte de fibra óptica por vandalismo.	<ul style="list-style-type: none"> Inversiones en terceras rutas de respaldo. Implementación de cámaras y aumento de frecuencia de equipos de vigilancia en zonas urbanas.
	Robo de baterías utilizadas como respaldo en cortes de energía.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de GPS en baterías para facilitar la búsqueda de culpables y sancionar los delitos.
	Imposibilidad de atender incidentes y mantener infraestructura en la Macrozona Sur debido a situaciones de inseguridad, tomas de terreno y dificultades de desplazamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Inversiones en respaldos de energía de mayor capacidad. Mayor coordinación con las policías. Adopción de un conjunto de protocolos y procedimientos de seguridad. Creación del Comité interno para la Macrozona Sur.
Perú	Inestabilidad de las redes eléctricas y del servicio eléctrico que alimenta las estaciones base en Perú, principalmente en provincias, donde se observa un aumento del 16% en la duración de los cortes de energía respecto a 2020 (50% de las interrupciones de los servicios fijos se debe a cortes de energía).	<ul style="list-style-type: none"> Refuerzo de los soportes de mantenimiento y operación con los proveedores de las plataformas de los servicios. Planes preventivos anuales de HealthCheck y alta disponibilidad. Aseguramiento de las redundancias geográficas y locales. Aseguramiento de la continuidad de servicios con fibra propia, soluciones en anillo y externas. Renovación tecnológica de plantas obsoletas. Fortalecimiento de la autonomía energética en las estaciones base. Implementación de políticas de balanceo de carga a nivel de transporte de datos y priorización de QoS mediante DSCP.
	Cortes de fibra óptica (que representan un 23% de las interrupciones de servicios fijos).	

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Continuidad operacional



Gestión del aumento del tráfico

Desde el comienzo de la pandemia, la red móvil ha experimentado un sostenido aumento de tráfico y un cambio en las zonas de origen, lo cual puede perjudicar la calidad del servicio. Hemos tomado medidas para evitarlo en Chile y Perú.

En Chile, se ejecutó el proyecto Extra-Plan, además de otras iniciativas adicionales.

Proyecto Refarming 1.900

Por medio de la readecuación de espectro en la banda 1.900 MHz en zonas urbanas, se redujo el uso de las tecnologías 2G y 3G y se logró aumentar el espectro disponible para la 4G, que ya concentra el 90% del tráfico de datos móviles en nuestra red. Esta medida se ejecutó entre octubre y diciembre de 2021, comenzando en regiones que escogen los turistas para sus vacaciones estivales, de tal forma de mejorar el servicio durante el verano de 2022, a un bajo costo y en poco tiempo. Al inicio nos enfocamos en zonas que podían ser activadas de manera remota. En 2022 abordaremos el resto del país, considerando los lugares que requieren intervenciones físicas y, por tanto, más tiempo de implementación.

En las áreas intervenidas, el proyecto ha conseguido mejoras de entre 15% y 25% en la velocidad de navegación 4G, con un impacto muy menor en las tecnologías inferiores. Asimismo, la participación del tráfico 4G en el total creció de 87% a comienzos de 2021 a más del 92% en diciembre de 2021.

Balance de carga

En términos de mejoras, se profundizó la estrategia de balance de carga entre las bandas de espectro 4G de Entel, con una optimización masiva a nivel nacional durante el 2021. De esta forma, se logró mejorar la experiencia de uso de la red 4G, con independencia de la banda de frecuencia a la cual se conecta el usuario, lo que ayuda a mantener la percepción de estabilidad del servicio.

Priorización de la red 4G

Se reforzó la estrategia de priorización de red móvil hacia 4G, privilegiando el acceso a la tecnología superior disponible y asegurando la mejor experiencia de uso del servicio móvil para el cliente.

Tecnología VoLTE

Como parte de la mejora continua del servicio de voz en LTE (tecnología VoLTE), se optimizó su calidad en los bordes de cobertura, principalmente. Con esto, se redujo el porcentaje de cortes de llamadas a menos de 0,5%.

Medidas en Perú

Entel dispuso un mayor número de expansiones de capacidad hacia las provincias que concentraron los mayores aumentos del tráfico y agregó una segunda fase con

una expansión adicional de 21% mediante soluciones de amplia cobertura y alto orden MIMO.

También se hicieron optimizaciones a nivel de red y se implementaron aplicaciones con nuevas funcionalidades de mejora de desempeño durante todo el año. La mayor ganancia se produjo en julio, con un aumento de la velocidad de 13% en la red.

Por otro lado, hubo que acelerar las ampliaciones mapeadas en el proyecto CRA (Crecimiento de Red Automático), que además debió ser modificado para adecuarlo a las necesidades de la red. Para tener una mejor

visión al momento de priorizar los trabajos de ampliación, los enlaces se sometieron a un monitoreo continuo.

En relación con el core, gracias a la agilización de ciertos procesos y al desarrollo de automatizaciones, se logró reaccionar de manera oportuna al aumento de tráfico.

Como resultado, los niveles de calidad se mantuvieron en línea con las políticas de Entel. Hacia fines de 2021, OSIPTEL elaboró un ranking a partir de un análisis de desempeño de las redes del país. Entel lideró la categoría de velocidad 4G por usuario con 11.53 Mbps.⁽¹⁾



⁽¹⁾ El ranking está disponible en:



Ver más

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

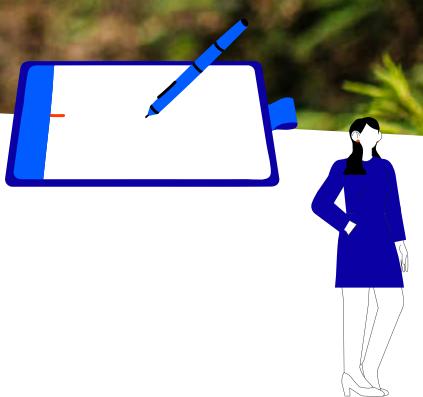
 Volver
al índice

Capítulo

Compromiso con el desarrollo

- › Inclusión digital
- › Gestión comunitaria
- › Gestión ambiental

08



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

8.1

Inclusión digital

Con el avance de la tecnología y la globalización de las comunicaciones, internet se ha convertido en una herramienta que da acceso al conocimiento y a toda clase de oportunidades a un creciente número de personas. Según datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el organismo especializado de las Naciones Unidas para las TIC, los usuarios de internet a nivel mundial pasaron de 4.100 millones en 2019 a 4.900 millones en 2021. Sin embargo, persisten brechas en la conectividad: 2.900 millones aún continúan sin conexión y, de ese número, el 96% vive en países en vías de desarrollo.⁽¹⁾ De acuerdo con GSMA, 275 millones de personas en Latinoamérica –más de un tercio de su población– siguen desconectadas y excluidas de la economía digital.⁽²⁾

Chile es uno de los países con mayor desarrollo de internet en la región. De todas formas, 55 comunas tienen niveles de conectividad inferiores a 1% y más de 60 mil personas viven en las denominadas “zonas de silencio”.⁽³⁾ Pero aun teniendo cobertura, parte importante de la ciudadanía se enfrenta a obstáculos como la carencia de competencias digitales, la inseguridad o la falta de acceso a la electricidad. El estudio Barómetro de Brecha Ciudadana Digital, encuesta realizada entre enero y abril de 2021,

mostró que las personas de bajos ingresos, con menores niveles educacionales y las mujeres presentan una mayor brecha a la hora de acceder a servicios digitales como teletrabajo, educación en línea y comercio electrónico. Por otra parte, el 74% de la muestra consideró que la digitalización tiene un “alto valor”.⁽⁴⁾

Entel se ha propuesto acercar las posibilidades que ofrece la tecnología al mayor número de personas posible, compromiso que reforzó en 2021 con la emisión de su bono sostenible, ya que gran parte de los fondos recolectados se utilizará para expandir y robustecer la conectividad con proyectos vinculados a la implementación de la red 5G, el fortalecimiento de la red 4G, el despliegue de fibra óptica y la operación de sitios en zonas rurales.

Además, continuaremos ofreciendo programas de desarrollo de habilidades digitales enfocados en los segmentos de la población más carentes de ellas, porque entendemos que es parte de nuestro deber como empresa de tecnología y es lo que la sociedad espera de nosotros. En 2021 creamos el área de Territorio y Comunidades para potenciar relaciones más sostenibles, descentralizadas y horizontales con las comunidades de los territorios donde operamos. Una de sus

primeras tareas fue elaborar un diagnóstico de las expectativas que tienen las personas respecto a nuestra empresa. La reducción de la brecha digital sigue siendo la misión prioritaria que la ciudadanía nos encomienda.

⁽¹⁾ UIT (2021). 2.900 millones de personas siguen careciendo de conexión. <https://www.itu.int/es/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx>

⁽²⁾ GSMA (2021). Accelerating mobile internet adoption: Policy considerations to bridge the digital divide in low- and middle-income countries. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/accelerating-mobile-internet-adoption-policy-considerations/>

⁽³⁾ Senado de la República de Chile (15 de abril de 2021). Internet como servicio público: el desafío del acceso equitativo y la cobertura. <https://www.senado.cl/noticias/internet/internet-como-servicio-publico-el-desafio-del-acceso-equitativo-y-la>

⁽⁴⁾ Universidad Adolfo Ibáñez, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Con@cción (8 de junio de 2021). Resultados del Barómetro de la Brecha Digital Social. <https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2021/06/ppt-barometro-brecha-jun2021.pdf>



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Inclusión digital



Avances en conectividad

Año tras año, Entel invierte alrededor de un quinto de sus ingresos en llegar a más lugares, actualizar tecnología y aumentar la capacidad y la velocidad de las redes. Es una manera de reducir la brecha digital, tanto en cobertura como en calidad. Durante 2021 la compañía siguió avanzando en el despliegue de su red de fibra óptica FTTH GPON, tecnología que representa un adelanto en la calidad de las conexiones domiciliarias y permite brindar servicios de internet de alta velocidad en lugares que antes carecían de esta opción. Algunas de las nuevas localidades alcanzadas en el año fueron: Villa Alemana, Quilpué, Curauma, Colina, Lampa y nuevos sectores en Pudahuel, Las Condes, Peñalolén y Maipú. A nivel de servicio móvil, los esfuerzos se concentraron en aumentar la cobertura y capacidad de la red LTE, con más puntos de presencia, evolución de puntos 2G o 3G a cuarta generación y expansiones de capacidad.

Pero quizás donde se hacen más patentes los cambios que promueve la conectividad en la calidad de vida es en aquellas zonas rurales o aisladas que se iluminan por primera vez con internet.

Conectividad rural en Chile

En los últimos años, Entel ha invertido alrededor de USD 270 millones en conectividad móvil rural, lo que ha beneficiado a millones de personas. Esta línea de trabajo continuó en 2021 con varios proyectos cuya importancia se vio acrecentada por la pandemia:

➤ Ampliación de capacidad satelital para servicios fijos y móviles

La iniciativa abarcó a Villa O'Higgins, pueblo de la región de Aysén con poco más de 600 habitantes y Rapa Nui, donde en 2020 ya habíamos realizado un aumento de capacidad y levantado dos nuevos sitios.

➤ Uso de la Fibra Óptica Austral (FOA) para mejorar conectividad 4G en localidades aisladas

Entel fue la primera empresa de telecomunicaciones en conectarse a la FOA, para entregar servicios de voz y datos de alta velocidad a comunidades del extremo sur de Chile. El proyecto se inició con Caleta Tortel en 2020, continuó con Puerto Williams y en 2021 llegamos a Punta Arenas. El efecto ha sido notorio. A un año de la implementación de la red 4G en Caleta Tortel, el uso de datos móviles en la región de Aysén había crecido un 33%.

➤ Aumento en capacidad de sitios en zonas cordilleranas y costeras de la región del Maule

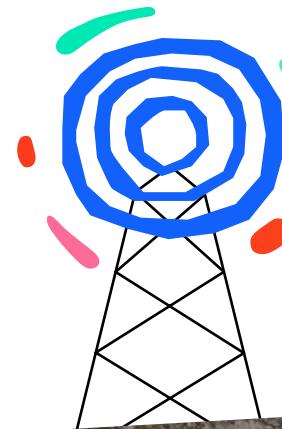
Este ha sido un trabajo conjunto entre las áreas de infraestructura de la compañía, las autoridades y las propias comunidades beneficiadas, entre las que destacan Upeo, Los Niches y La Pesca.

Conectividad rural en Perú

Entel y la iniciativa Internet para Todos (IPT) continuaron trabajando unidas para reducir la brecha digital que aún existe en Perú. En 2021 llevaron por primera vez internet de alta velocidad a Cochayuc, ubicado en la sierra de Piura, y a Huatabamba, en el distrito de Pitumarca, la provincia de Canchis (Cusco). Además, entregaron equipos y chips de última generación para que la población pudiera acceder desde un primer momento a las ventajas de la conectividad.

En tres años, esta alianza ha logrado desplegar más de 730 antenas en Perú, lo que ha hecho posible llevar internet móvil 4G a un millón de personas en unas siete mil comunidades rurales. Entel e IPT proyectan desplegar prontamente otras 1.500 antenas 4G, lo que extenderá la conectividad a 1.800.000 personas en 11 mil comunidades rurales para

el 2022. Este despliegue de infraestructura se realiza en el marco del régimen de canon por cobertura, que permite a los operadores destinar hasta un 40% del pago que deben hacer por el uso del espectro radioeléctrico a la instalación de antenas 4G en zonas desatendidas.



← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

 Volver al índice

Inclusión digital

Compromisos de conectividad 5G

Al adjudicarse espectro en los concursos licitados para desarrollar la red 5G en Chile, Entel y las demás empresas ganadoras del concurso público se comprometieron a dar cobertura al menos al 90% del territorio poblacional, para acercar la nueva tecnología a los distintos rincones del país. Así, 366 localidades tendrán por primera vez internet móvil de alta velocidad y más de 300 mil habitantes avanzarán en la inclusión. Además, las empresas deberán conectar puntos de interés específicos:

- **199 hospitales y 358 postas de salud rural**, lo que permitirá potenciar la telemedicina, los procedimientos médicos remotos y los diagnósticos en tiempo real.
- **2.118 sistemas** de agua potable rural.
- **17 aeropuertos y aeródromos.**
- **12 centros** de interés científico.
- **28 instituciones** de educación superior.
- **23 puertos** marítimos.

Acuerdo Nacional por la Conectividad

El 18 de mayo de 2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Entel, Claro, GTD, Movistar, Mundo Telecomunicaciones, VTR y WOM anunciaron el “Acuerdo nacional por la conectividad para reducir la brecha digital”, que contempla una inversión cercana a los USD 2.000 millones, cifra que se obtiene al sumar los proyectos de los distintos operadores y la autoridad en esta temática. Sus objetivos son tres: mejorar la conectividad en zonas vulnerables, impulsar la economía digital con el desarrollo de 5G y formar nuevas habilidades digitales para crear una fuerza laboral capaz de enfrentar los desafíos de la economía 4.0.



Acceso gratuito a plataformas de uso público

Liberamos contenido educativo del Ministerio de Educación, las plataformas del Ministerio de Desarrollo Social para la postulación al Ingreso Familiar de Emergencia y las páginas del Ministerio de Salud con información sanitaria, entre otros sitios de interés público.



Continuidad de educación a distancia

Durante todo el año continuamos apoyando a más de 21.000 estudiantes beneficiados el año anterior con la entrega de tarjetas SIM con planes e-learning que consideran 70 GB mensuales sin costo.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Inclusión digital



Habilitadores digitales

Inclusión de personas mayores

A través de soluciones tecnológicas e iniciativas de inclusión digital, buscamos colaborar con la integración social de las personas mayores que se encuentran solas o han quedado excluidas de la acelerada digitalización que está experimentando la sociedad.

Canales especializados

En 2021 consolidamos la plataforma de atención telefónica exclusiva para mayores de 75 años, grupo que se ha visto bastante impactado por la pandemia. El canal cuenta con ejecutivos entrenados en habilidades blandas específicas, de modo de asegurar una atención directa, sin derivaciones y con el menor esfuerzo posible para los clientes. La respuesta ha sido satisfactoria, con un promedio de 5.700 atenciones mensuales y una alta satisfacción (más de 60 puntos EPA).

Además, existe una página web de navegación simple, con respuestas a las inquietudes más frecuentes de usuarios de smartphones de la tercera edad, guías de uso y videos tutoriales.

► Trabajo con la Fundación Conecta Mayor UC

Entel ha apoyado desde un inicio a esta Fundación de la Pontificia Universidad Católica de Chile dedicada a la inclusión digital de personas mayores. En septiembre de 2020, donamos 80 mil planes de datos con vigencia de dos años, consistentes en 300 minutos, 50 SMS mensuales y gigabytes libres de velocidad reducida (entre 256 y 512 kbps). Gracias al trabajo colaborativo con 336 municipalidades, al cierre de 2021 ya había 73 mil personas mayores conectadas. Los beneficiarios reciben un teléfono provisto de una interfaz amigable desarrollada por Entel Ocean y hay un servicio de acompañamiento telefónico a su disposición.

► Senior Hackaton

Colaboramos con esta competencia en línea que busca desarrollar soluciones innovadoras y tecnológicas a problemas que afectan la calidad de vida de las personas mayores. Asesorados por expertos del mundo académico y privado, durante dos días estudiantes de educación superior de todo Chile trabajaron en equipos para proponer soluciones a los tres desafíos propuestos en la versión

de 2021: inclusión digital, autonomía digital y educación financiera.

Ciudadano Digital

Desde hace varios años hemos abordado la transformación digital y la evolución e impacto de la tecnología, sin embargo, durante 2021 se decidió tener un plan que contemplará de manera transversal lo que se estaba realizando, tanto en Capital Humano, Ciberseguridad, Experiencia Cliente y los distintos mercados bajo un objetivo y relato común. Nace así el Ciudadano Digital, concepto macro para abordar la cultura, educación, seguridad sobre la vida digital.

Este plan considera impulsar alianzas público-privadas y la academia para llegar a la ciudadanía en su conjunto con diferentes contenidos y campañas de información educativa para las personas para el desarrollo y fortalecimiento de hábitos digitales saludables.

Así, en agosto, en el marco del Día del Niño, junto al Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio del Interior (CSIRT) y la Subsecretaría de la Niñez lanzamos una guía de consejos para que los pa-

dres enseñen a sus hijos a navegar en la red de manera segura y responsable, en momentos en que el riesgo de ser víctima de un cibercrimen ha aumentado luego de que muchas actividades cotidianas se trasladaran a la esfera digital. En diciembre, con (CSIRT de Gobierno y la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), lanzamos la campaña "Ciberconsejos de seguridad para evitar caer en estafas esta Navidad", con el objetivo de que los usuarios compraran de manera segura sus regalos en una época en que aumenta de manera significativa el comercio online.

Cátedra de Transformación Digital Sostenible

Entel y la Universidad Católica se unieron para crear una cátedra que promueve el desarrollo de docencia e investigación en ámbitos relacionados con los desafíos que plantean las tecnologías de la información y la inclusión digital. También abre oportunidades de emprendimiento para crear nuevos productos, servicios y empresas. Esta iniciativa se enmarca en el proyecto Endowment UC, fondo patrimonial que se utiliza para potenciar la investigación académica y entregar becas a estudiantes.



◀ Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

8.2

Gestión comunitaria

GRI 413-1/ 413-2

Mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con las comunidades y demás grupos de interés es una prioridad para Entel. Nos sentimos convocados a ser líderes de la industria en esta materia, por medio de la construcción de vínculos responsables y eficaces que nos habiliten para seguir desplegando infraestructura en beneficio de la calidad de nuestros servicios, y de inversiones sociales para el desarrollo de la sociedad.

Por otra parte, nuestra estrategia de sostenibilidad compromete a Entel con la identificación y comprensión de los impactos que pueden causar nuestros servicios y productos. Al interior de la compañía existe un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas áreas que se involucran en cada proyecto con la misión de relevar la consideración del entorno.



Gestión de los impactos comunitarios de la instalación de antenas

La instalación de antenas es clave para brindar conectividad a los habitantes de los países en los que operamos, pero esta actividad podría ser considerada por algunas comunidades como causal de impactos

cuando éstas se ubican en su territorio. En general, es necesario instalar nuevas antenas cuando desplegamos redes en zonas con carencias de cobertura, mejoramos el servicio en zonas con cobertura o ampliamos la capacidad de la red. Estas actividades siempre se llevan a cabo con respecto a la legislación vigente:



En Chile, rige la Ley 20.599 (“Ley de Antenas”), de 2012. En virtud de este cuerpo legal:

► **Se debe dar aviso a la Dirección de Obras Municipales correspondiente** antes de instalar una torre de soporte y antena de hasta tres metros de altura, cuando la estructura porta-antenas se instala sobre edificios de más de cinco pisos o en zonas rurales, cualquiera sea el tamaño.

► **Se debe obtener un permiso de instalación ante la Dirección de Obras Municipales** para construir estructuras de soporte de antenas con una altura total superior a tres metros. En esos casos, hay que comunicar el proyecto en forma detallada a las juntas de vecinos y a los propietarios de todos los inmuebles del área, además

de publicar una inserción en un periódico de la capital provincial o regional. Los propietarios y vecinos pueden presentar observaciones al Concejo Municipal, ente encargado de gestionarlas.

► **La instalación de antenas y sistemas radiantes en torres ya construidas** no requiere permiso ni aviso.

► **Se establecieron límites de potencia más exigentes** que los recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (CIPRNI).

En Perú, hay que cumplir la Ley 29.022 (“Ley para el Fortalecimiento la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones”), de 2007. De acuerdo con esta ley y sus posteriores modificaciones:

► **La autorización para instalar antenas de telecomunicaciones** queda sujeta a una aprobación automática por parte de los gobiernos locales, con posterior fiscalización.

► **El Anexo 2** del reglamento establece los lineamientos para la instalación de antenas y

torres de telecomunicaciones con la finalidad de minimizar su impacto visual, privilegiando el uso de modelos de mimetización.

► Existe una reglamentación sobre las emisiones, basada en las recomendaciones de la OMS, la CIPRNI y la Organización Internacional de las Telecomunicaciones.

Pese a que la actividad está normada, algunas comunidades se preocupan, ya sea porque creen que las antenas producirán algún menoscabo a sus propiedades o por desconocimiento de la reglamentación de emisiones electromagnéticas y los estudios serios que se han hecho al respecto. Frente a eso, hemos privilegiado el trabajo en dos frentes:

► **Aminorar el impacto del proyecto:** para ello, hacemos el mayor uso de la infraestructura existente (postación eléctrica o de seguridad urbana, edificación en altura y azoteas, sitios eriazos, etc.) y de elementos de hermoseamiento. El 70% de la infraestructura de Entel en zonas urbanas se compone de antenas con arquitectura incorporada, adosadas a edificios y microceldas que se integran con el paisaje urbano.

► **Hacer una gestión previa con las comunidades circundantes y vecinos que podrían ser foco de conflicto:** se les explican

los beneficios de la conectividad y se les dan a conocer los estudios sobre las emisiones electromagnéticas de las redes, junto con la regulación asociada.

A pesar de que hemos tenido buenos resultados, es un trabajo que requiere de esfuerzos permanentes. Durante 2021 desarrollamos varias iniciativas de sensibilización y difusión, algunas dirigidas a los contratistas a cargo de las instalaciones y otras para las propias comunidades.

Nueva guía de relacionamiento

De modo de implementar una forma única de relacionarnos con las comunidades de nuestras áreas de influencia, en 2021 publicamos la “Guía de relacionamiento con la comunidad para la instalación de infraestructuras de telecomunicaciones de Entel”. Está dirigida a trabajadores de empresas contratistas involucrados en la labor de instalación de antenas de Entel y a los colaboradores propios vinculados a esos proyectos. Su objetivo es informar y educar sobre cómo Entel gestiona sus relaciones comunitarias, aplicando la comunicación efectiva y transparente, en línea con la estrategia de sostenibilidad. La guía también da conocer los beneficios del acceso a la red de telecomunicaciones, para así poder comunicarlos.

← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión comunitaria

 Volver al índice

Taller para contratistas

Impartimos un ciclo de talleres de relacionamiento comunitario para empresas contratistas, con el fin de entregarles herramientas teóricas y prácticas para un contacto adecuado con la comunidad, basado en un lenguaje común y en la entrega de información transparente y oportuna, de modo de prevenir potenciales conflictos al momento de instalar infraestructura. En total fueron 11 horas de capacitación distribuidas en cuatro jornadas, con 85 contratistas capacitados.

Videos educativos: Conectores de la realidad

Elaboramos tres videos educativos sobre la Ley 20.599 y los estándares internacionales en que se enmarca la instalación de antenas, de manera de derribar mitos y dar a conocer las buenas prácticas imperantes.⁽¹⁾

⁽¹⁾ Los videos están disponibles en:



⁽²⁾ Siglas en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería, arte y matemáticas.

Charlas para comunidades

Organizamos charlas territoriales y virtuales con autoridades, reguladores y comunidades de las zonas Norte, Centro, Sur y extremas de Chile, para escuchar sus demandas de servicios, conocer sus necesidades y llegar a acuerdos.

Interacciones comunitarias por instalación de infraestructura en 2021

Durante el año, con motivo de nuestro Programa de Infraestructura Móvil, interactuamos con 26 comunidades en territorio chileno. Hubo dos casos en que una comunidad o grupo de vecinos se opuso a los trabajos que debían realizarse. Ambos se resolvieron con éxito:

- Un grupo de vecinos se opuso a la realización de trabajos en una zona de Temuco, con apoyo de un concejal de la comuna. Tras reunirnos con ellos para explicarles el proyecto y sus beneficios, se resolvió reubicarlo en una compañía de bomberos cercana a la locación original.
- Después de haber instalado una estructura de soporte liviana en la localidad de El

Estero (Lago Rapel), un grupo reducido de personas de la comunidad se manifestó en contra, llegando incluso a quemar la estructura. Aducían problemas de salud e incumplimientos de la Ley 20.599. Ante la imposibilidad de reanudar las obras y los servicios, nos reunimos con las juntas de vecinos del sector para explicarles los beneficios del proyecto, el cual les permitiría conectarse a la red 4G. Esto era especialmente importante para los jóvenes del entorno, que se veían impedidos de participar en clases remotas. Finalmente, logramos retomar los trabajos de reposición. El sitio está activo al cierre de este informe.

En Perú, el despliegue de nuevas torres se hace con equipos propios o con proveedores de infraestructura pasiva (TowerCo). Por requerimiento regulatorio, deben entablarse negociaciones previas con las comunidades campesinas aledañas. En 2021 dos sitios fueron asignados a TowerCo, cuyos representantes negociaron con las comunidades Ayllopongo (departamento de Cusco) y Cochatama (departamento de Huánuco). Por otro lado, el Proyecto de Expansión de la Red de Transporte requirió el despliegue del enlace de fibra óptica La Esperanza-Casa Grande (departamento de La Libertad), ocasión en la que interactuamos con la empresa azucarera Casa Grande. No se presentó ningún con-

flicto ni contingencia social. Si eso sucede, contamos con un procedimiento que incluye charlas de sensibilización, entrega de documentos de respaldos emitidos por la OMS y la opción de modificar el proyecto técnico.

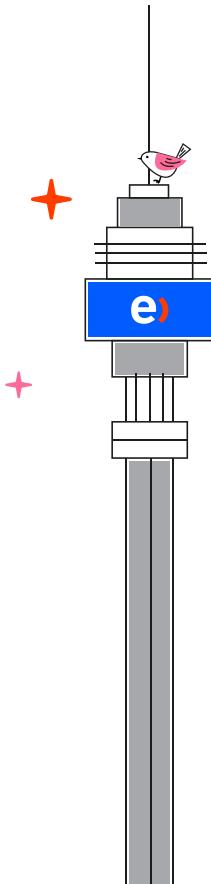


Fomento de la educación

Potenciar la educación en torno a las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas en niños, jóvenes y mujeres se ha vuelto un pilar fundamental de la estrategia de sostenibilidad de Entel. Para nosotros, es muy importante que cada vez más jóvenes se interesen en estas áreas y las exploren, especialmente las mujeres, que muchas veces quedan al margen. Por eso, en 2021 fomosmos partes de tres iniciativas STEAM⁽²⁾:

Premio "Los Creadores"

Entel se sumó a la quinta versión de este certamen organizado por Fundación Kodea, que premia el talento digital escolar. En 2021 incluyó por primera vez un programa formativo, con talleres para guiar a los estudiantes y docentes en el proceso de convertir sus ideas en soluciones innovadoras con base tecnológica, instancia de la cual participaron algunos de nuestros colaboradores. Los ganadores de cada región asistieron a la final en Santiago, donde también expertos de Entel participaron como jurados de las soluciones.



 01 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 06 Clientes y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

 Volver
al índice



Gestión comunitaria

Academia Atómicas

Fundación Tremendas, plataforma colaborativa que busca visibilizar el talento de niñas y jóvenes, lanzó la academia Atómicas, una instancia virtual y gratuita que invita a mujeres de entre 12 y 25 años de Latinoamérica y el Caribe a descubrir sus intereses en astronomía, biología, tecnología y robótica a través de talleres y clases impartidas por expertos. Ejecutivos de Entel fueron parte del profesorado en 2021. Posteriormente, mentores de nuestra empresa acompañaron a las participantes en el desarrollo de sus proyectos.

Proyecto Lab4U

Entel y esta empresa que crea aplicaciones para facilitar la educación científica implementaron un proyecto piloto en cuatro colegios de la Fundación Belén Educa para que sus profesores y alumnos accedan a herramientas y actividades que les permitan profundizar los conocimientos de sus especialidades.

Cifras

\$ 47.280.000

Fondos de voluntariado en 2021



21.339

tarjetas SIM donadas a 27
instituciones en 2021

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

8.3

Gestión Ambiental

GRI 102-11/ 302-1/ 303-3/ 305-1/ 305-2/ 305-3/ 306-1/ 306-2/ 306-3/ 306-4/ 306-5

Volver al índice

En Entel somos conscientes de los desafíos que enfrenta el planeta y por eso buscamos desarrollar nuestras actividades cuidando el medio ambiente, en línea con nuestra Política Ambiental.¹ Por las características de las operaciones de la compañía y sus impactos más significativos, las iniciativas ambientales más importantes se vinculan a la eficiencia energética y la gestión de los residuos que generamos a lo largo de nuestra cadena de comercialización y posventa.

Como parte del eje de Transformación Consciente de la estrategia de sostenibilidad de Entel, nos planteamos el desafío de mejorar la ecoeficiencia de nuestras operaciones. Con ese fin, estamos desarrollando un sistema de gestión ambiental para nuestras operaciones en Chile, con el que esperamos llevar un mejor control de los impactos ambientales de nuestras actividades, con foco en la prevención para hacer frente a los riesgos y oportunidades que plantea el cambio climático.

⁽¹⁾ Disponible en:



Ver más

Eficiencia energética

Las redes y centros de datos concentran el consumo más relevante de electricidad en nuestras operaciones. Nos hemos puesto la meta de ir aumentando la eficiencia energética de estas instalaciones a medida que el tráfico de datos crezca y de incorporar más energías renovables a nuestra matriz.

Precisamente una porción de los USD 800 millones recaudados por el bono verde y social que Entel colocó en 2021 se destinará a inversiones en energías renovables para alimentar nuestra red. Ya hemos hecho avances al respecto. Contamos con un parque de 140 antenas alimentadas por energía solar, 19 energizadas por el viento y 4 puntos de presencia con celdas de hidrógeno de 5Kw cada una como respaldo energético. Además, en la última licitación para abastecer de electricidad a nuestros data centers y edificios corporativos, que tuvo lugar en 2019, incluimos el uso de energías renovables debidamente certificadas. Este contrato se extiende hasta 2022.

Los fondos del bono sostenible también ayudarán a financiar proyectos de eficiencia energética a nivel de la red y data centers, los cuales incluyen:

Redes

- **Incorporación de inteligencia artificial** al consumo de energía en la red
- **Uso de softwares** que desactivan sectores de la red cuando no hay tráfico
- **Uso de tecnologías eficientes** en el desarrollo de cualquier red, fija o móvil
- **Ajustes en los equipos de climatización** para disminuir el consumo eléctrico
- **Reemplazo** de balizas halógenas por LED

Data Centers

- **Ventilación** más eficiente
- **Implementación de confinamientos de aire** para reducir el consumo energético de los ventiladores de las salas TI.
- **El 65% del consumo energético** corresponde a energías renovables.

Gestión de la eficiencia energética en redes durante 2021

Para gestionar las redes, utilizamos una serie de indicadores que relacionan volumen de tráfico de datos con factores como la calidad, las capacidades disponibles e implementadas y el uso de recursos –entre ellos, la electricidad–, que se revisan en cabinas y reuniones de comités de seguimiento. Esta práctica se ve reforzada por el programa anual de eficiencia energética, que el equipo de redes de Entel ejecuta en todos sus sitios. En 2021 implementamos varias iniciativas que tuvieron impacto positivo en el consumo energético de las redes:

➤ **Aplicación de nuevas funcionalidades:** Llevamos adelante un proceso de ingeniería para aplicar en Chile a nivel nacional funcionalidades de eficiencia energética en las tecnologías 3G y 4G, con el objeto de reducir el consumo en función del tráfico que maneja cada celda. De esta forma, se disminuyó el consumo en los horarios de baja demanda y se redujeron los costos de operación del servicio. En términos generales, los ahorros de energía en los puntos de presencia compatibles con el despliegue de esta funcionalidad llegaron a 20%. Esto generó un ahorro anual de USD 392.000, equivalente a 3.564 kWh/año.

Aumento de la temperatura de operación:

Se fijó en 28°C en 750 sitios, lo cual disminuyó la cantidad de horas de operación del equipo de climatización de cada uno de los sitios configurados, con la consiguiente baja del consumo de energía. Con esto se logró un ahorro de USD 112.000, equivalente a 1.018 kWh/año.

➤ **Reemplazo de equipos heredados:** Realizamos el apagado de equipos con bajo tráfico, migrando los servicios a nuevas tecnologías más eficientes. Esto generó un ahorro de USD 56.000, equivalente a 509 kWh/año.

En total, conseguimos un ahorro de 2,48 GWh/año con las iniciativas descritas.

El consumo de energía en redes alcanzó 189.599 MWh en 2021, un aumento menor a 1% comparando con el consumo de electricidad que se registró en 2020. Las medidas de eficiencia energética evitaron un alza mayor.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Gestión Ambiental

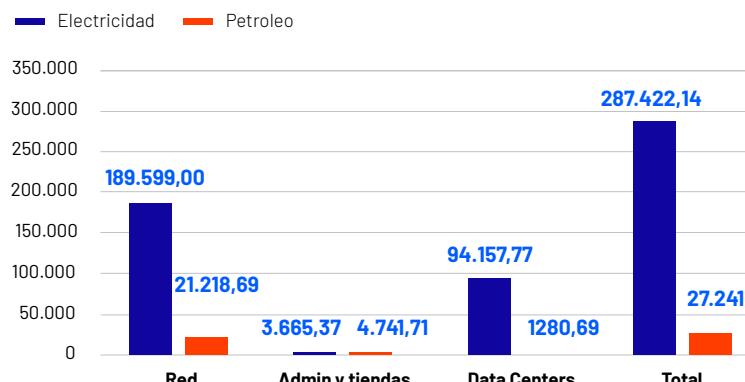
 Volver al índice

Gestión de la eficiencia en data center durante 2021

Nuestros centros de procesamiento de datos son medidos por el estándar internacional Power User Effectiveness(PUE), lo cual los sitúa a la altura de los más eficientes data centers del mundo. En 2021 el PUE promedio fue de 1,75, manteniendo el valor del año anterior.

El consumo de electricidad fue de 94.157,77 MWh, manteniendo el nivel de consumo de 2020. En tanto, el consumo de agua para nuestras instalaciones de data center fue de 161.171 m³ en total en 2021. Longovilo posee derechos de aprovechamiento de agua subterránea, el resto de las instalaciones se abastece de la red de agua potable.

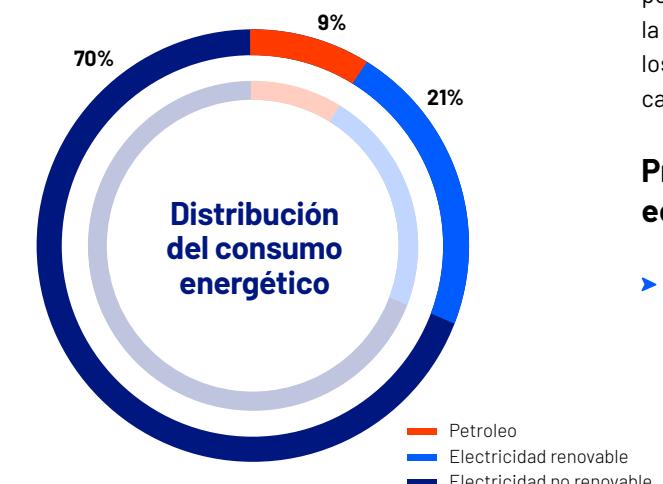
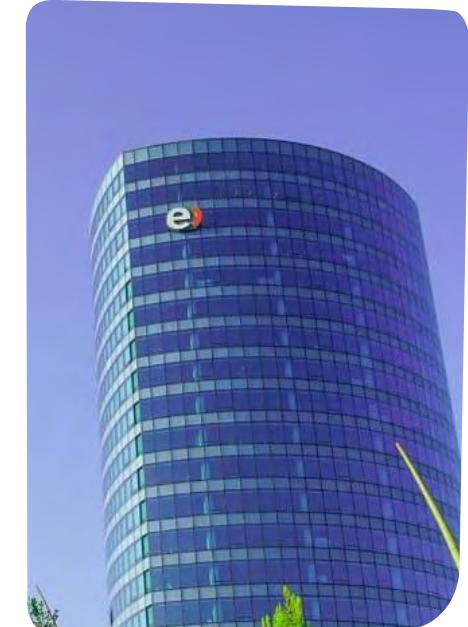
Consumo energético Entel Chile 2021 (Total: 314.663,23 MWh)



Estándares internacionales para la eficiencia energética e hídrica

Nuestro edificio corporativo en Parque Titanium está precertificado por la organización U.S. Green Building Council, que promueve el diseño, construcción y operación de edificios responsables con el medio ambiente y la sociedad.

El diseño sustentable con el cual fue construido genera ahorros cercanos al 20% del consumo de edificios semejantes en el mismo sector.



Economía y educación circular

En Entel llevamos un permanente monitoreo de los residuos generados en nuestra cadena de valor y tomamos acciones para gestionarlos de manera responsable, de acuerdo con los principios de la economía circular, ya que somos conscientes de la amenaza que la incorrecta disposición de ellos representa para nuestro entorno y la salud de la población.

Este trabajo también involucra a los proveedores, nuestros principales socios del negocio, y a organizaciones y empresas ambientales con las que hemos establecido alianzas. Al mismo tiempo, nos esforzamos por crear conciencia en la sociedad sobre la importancia de hacer un uso circular de los recursos, para lo cual hemos diseñado campañas de gran impacto.

Programas internos de economía circular.

► "Entel Cero Basura"

En 2021 continuó el programa de reciclaje corporativo, aunque hubo menos residuos para reciclar debido al teletra-

bajo. De todas formas, se mantuvieron los contenedores habilitados para el reciclaje de materiales como papel, botellas PET, latas de aluminio, vidrio, pilas y colillas. Además, sumamos al centro de datos de Ciudad de los Valles, y en total, la campaña corporativa gestionó 7,8 toneladas.

► Campaña de recolección de residuos electrónicos

En 2021 impulsamos dos campañas internas de reciclaje de residuos electrónicos y mobiliario de todos los tamaños. Participaron más de 120 colaboradores y logramos reciclar 5,7 toneladas.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Gestión Ambiental

← Volver
al índice

► Reciclaje de material publicitario

Con apoyo de MktGreen, en Entel reutilizamos el material publicitario exhibido en la vía pública. En 2021 se imprimieron 9.693,23 m² de publicidad, se desinstalaron 8.229,79 m² y logramos recolectar y recuperar 4.032,5 m², lo que equivale a 1.774,3 kg que no fueron enviados a relleno sanitario. El porcentaje de recuperación fue de 49% y el de CO₂ compensado llegó a 29%, equivalente a 2.116,7 kg de CO₂.

Desde sus inicios, este programa nos ha permitido recolectar más de 30.000 m² de material publicitario, lo que corresponde a 13 toneladas de residuo y más de 16 toneladas de CO₂ que no fueron emitidas a la atmósfera.



70%

de los problemas que presentaban los **equipos llevados por los usuarios a e)service** en 2021 se solucionaron con una sola interacción.

Las reparaciones de equipos crecieron un **7% respecto a 2020**.

Campañas públicas de promoción de la economía circular

► Campaña

"La vida del planeta está en tus manos"

Continuamos con esta campaña que promueve la reparación de los equipos en nuestras diez tiendas con atención de especialistas, la reutilización a través de la compra de equipos seminuevos –dispositivos reacondicionados con garantía Entel– y el reciclaje electrónico a través de nuestra red de recolección. La idea es seguir brindando estas opciones a nuestros clientes y educándolos para que sean cada vez más conscientes de la relevancia de reparar, reutilizar y reciclar.



Cifras

18.865

equipos
seminuevos se
vendieron en 2021.

Cifras

111

puntos de reciclaje
electrónico en tiendas

2,814

toneladas de residuos
recuperados y reciclados
en 2021

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

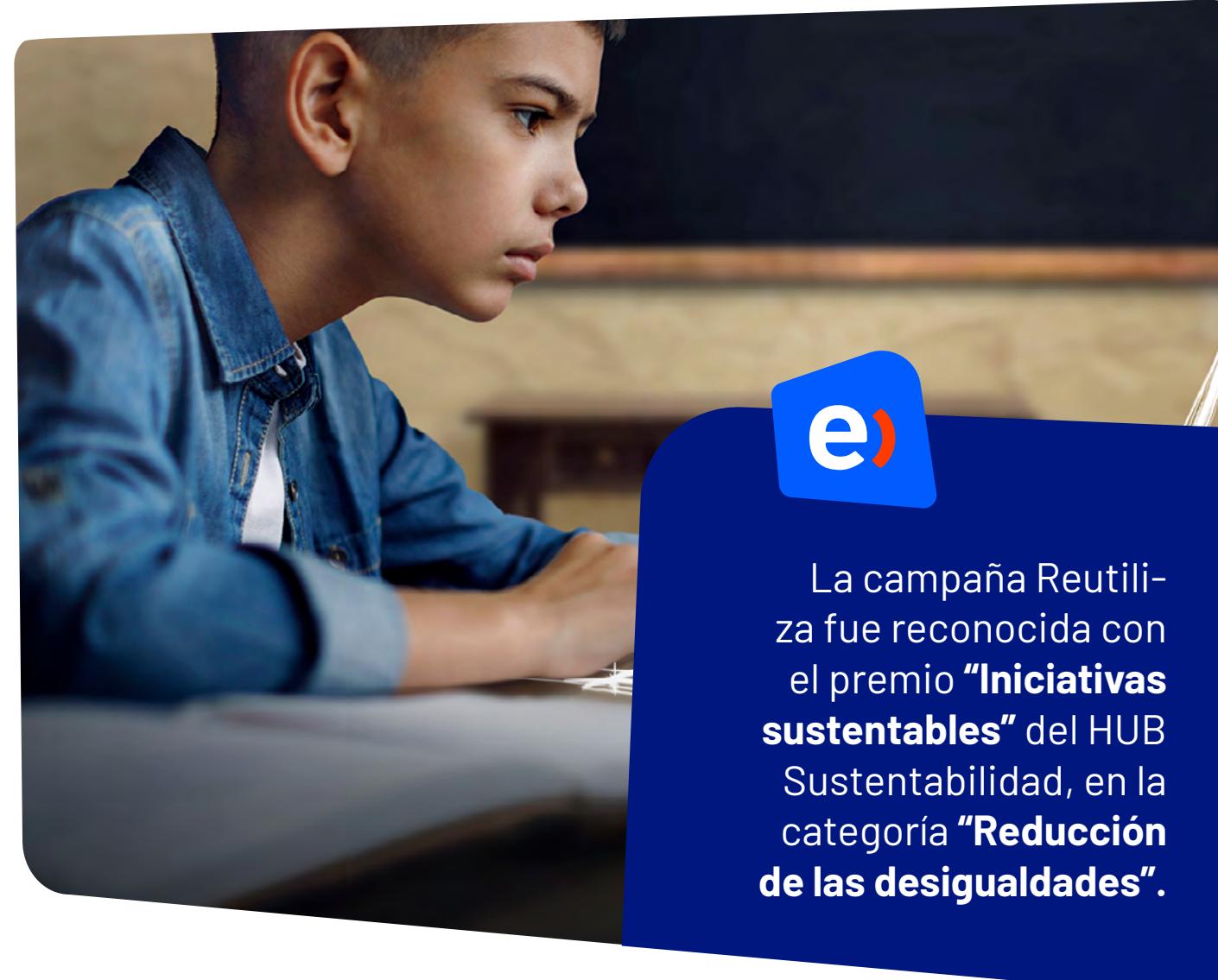
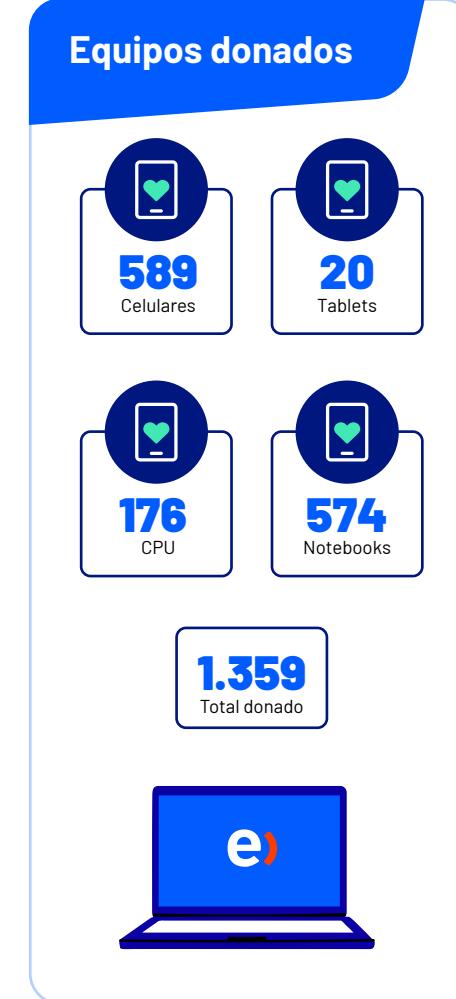
Gestión Ambiental

► Campaña Reutiliza

Entel llevó a cabo la segunda etapa de su campaña “Reutiliza”, lanzada en 2020 junto a Kyklos y el Centro Inclusivo de Reciclaje (CiR) con el fin de recolectar equipos electrónicos en desuso para reacondicionarlos y entregarlos a estudiantes en contextos vulnerables. En 2021 hubo más contenedores donde depositar equipos y se elevó de 15 a 33 el número de comunas de la Región Metropolitana en las que fue posible solicitar el retiro a domicilio.

Durante el año se recibieron más de 8.000 equipos electrónicos en desuso, que fueron revisados para evaluar si eran reparados o reciclados. Con esto, 1.359 equipos fueron donados a 40 diferentes instituciones educacionales a lo largo de Chile, como la Escuela Italia (Los Niches, Curicó), la Fundación Niño y Patria, el colegio Patricio Mekis de Maipú Maipú, la fundación Levantemos Chile, la Escuela Valle de Lumaco y la Fundación Familias Mundi Chile.

Aparte de ayudar a estudiantes, evitamos que más de 16 toneladas de residuos electrónicos llegaran a rellenos sanitarios.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión Ambiental

► Patrocinio al Centro de Inclusivo de Reciclaje (CiR)

Con el apoyo de nuestra empresa, el CiR sigue operando en Maipú para recuperar y valorizar cada vez más residuos electrónicos, que son retirados de domicilios, empresas y colegios en la Región Metropolitana. Este centro también tiene una gran ambición social, ya que da empleo a personas con discapacidad cognitiva. En 2021, se capacitó a 4 colaboradores con discapacidad del CiR como expositores para que sigan potenciando la educación circular en las comunidades.

► Charlas educativas

Junto a Kyklos, durante 2021 realizamos 12 charlas virtuales, con la asistencia de más de 2.300 estudiantes de 120 escuelas. En estas instancias, expertos y colaboradores del CiR educaron sobre la correcta disposición de los residuos electrónicos. También hubo actividades presenciales, en las que participaron unos 7.600 estudiantes de 75 establecimientos.

► Reciclapp

Seguimos trabajando con la aplicación que permite conectar a quienes quieren

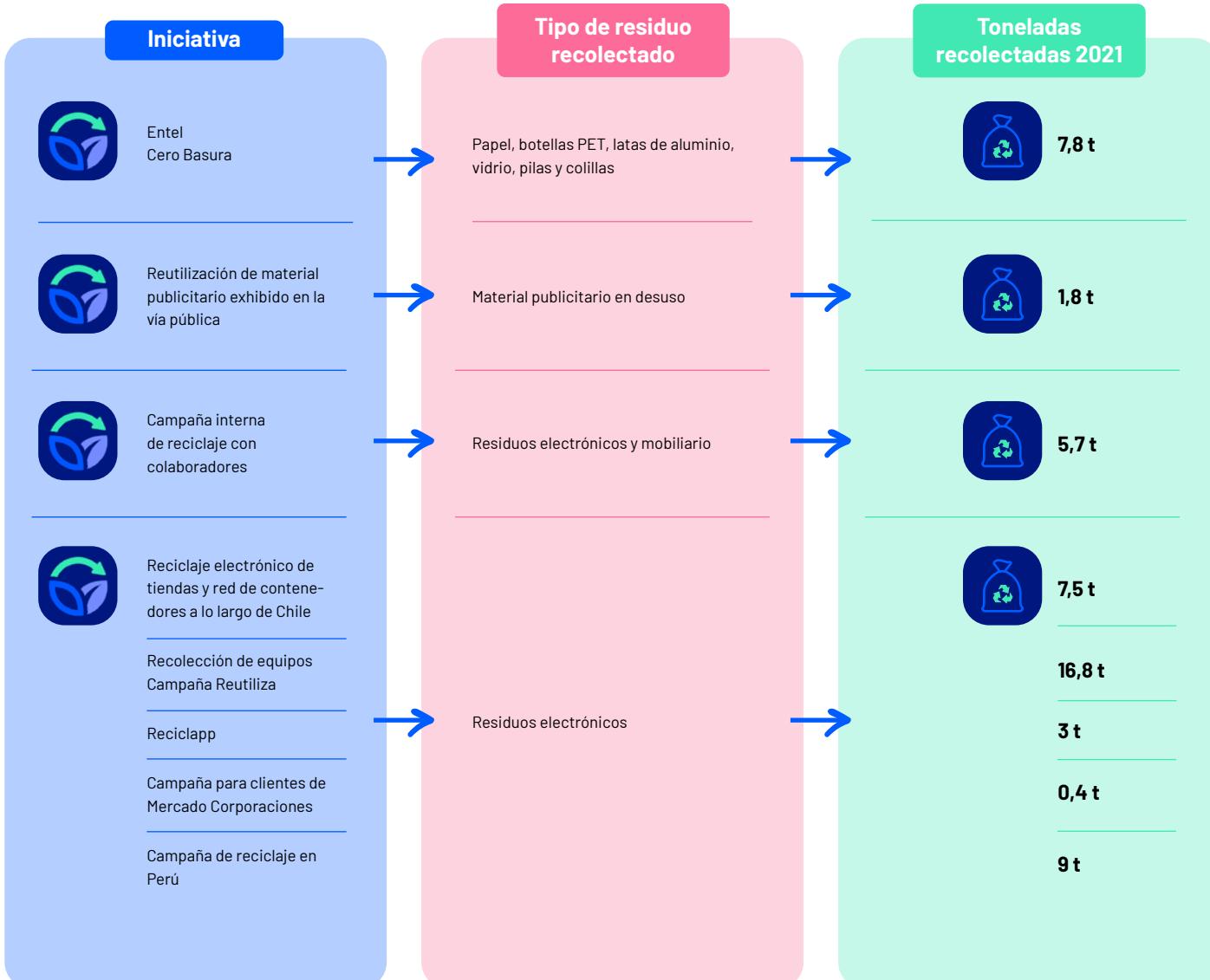
reciclar. Para promoverla, divulgamos videos y posteos explicativos a través de las redes sociales. Pusimos acento en los tipos de residuos que se reciben a través la app, ya que ampliamos la categoría de RAEEs (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos). Asimismo, ayudamos a impulsar la campaña de reciclaje e-week, cuyo alcance se amplió a más ciudades de Chile, logrando recuperar y reciclar 1.094 kgs de aparatos eléctricos. En total, a través de Reciclapp gestionamos 2.991 kgs de residuos electrónicos en el año.

► Programa para clientes de Mercado Corporaciones

Extendimos durante otro periodo más este programa que cuenta con 24 puntos de recolección dispuestos en instalaciones de los clientes corporativos de Entel. Aunque el flujo de trabajadores fue menor por las restricciones de aforo, pudimos recolectar 350 kgs de residuos electrónicos.

► Reciclaje electrónico en Perú

Por medio de 230 contenedores distribuidos a nivel nacional, Entel recuperó 8.957,46 kilos en 2021. Desde que comenzó esta campaña en 2016, se han logrado recolectar y recuperar 220.783,64 kg en total.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

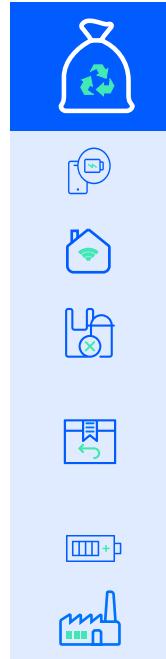
09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Gestión Ambiental



Gestión y Disposición de Residuos / Entel Chile (kg)

Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2018	2019	2020	2021
Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de Reciclaje	12.090	28.413	9.881	10.854
Provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos	333.505	830.604	178.036	385.769
Plásticos	Operador de reciclaje y residuos	7.973	16.642	5.001	361
Papel	Planta de tratamiento	1.452	-	-	-
Cartón	Reciclaje	181.486	17.236	59.854	8.012
Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	29.214	14.271	50.855	80.274
Industriales sólidos no peligrosos	Relleno Sanitario	29.214	83.500	283.146	86.540

Evolución de las emisiones (tonelada de CO2e)

Tipo de emisiones	2018	2019	2020	2021
Directas (Alcance 1)	7.552,0	6.857,4	6.508,9	7.593,8
Indirectas (Alcance 2)	127.355,4	89.222,5	83.291,0	87.350,4
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	16.005,6	8.261,6	10.523,9	11.518,5
Huella Total	150.913,1	104.341,5	100.323,8	106.462,7



Huella de carbono

Desde 2016 medimos las emisiones de gases de efecto invernadero generados por nuestras operaciones, tanto las directas como las indirectas. Para este cálculo, se considera la información entregada por las áreas de Redes, Data Center, Inmobiliaria, Compras y Logística.



Categoría emisiones Alcance 3	Emisiones (ton CO2e)
Papel de oficina	11,8
Importación y distribución de equipos	11.390,8
Viajes aéreos	115,8

Distribución de emisiones 2021 por tipo de instalación

Antenas	74%
Data Center	12%
Distribución equipos	11%
Edificios corporativos	1%
Tiendas propias	1%
Call Center	1%



← Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

 Volver
al índice

01 Introducción
y contexto

02 Perfil
corporativo

03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04 Innovación y
adaptación

05 Organización

06 Clientes
y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso
con el desarrollo

09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

10 Información
Financiera

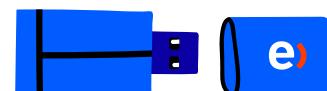
 Índice
GRI

Capítulo

Resultados: Gestión Financiera Consolidada

- › Contextos mercados
- › Resultados 2021

09



9.1

› Contextos mercado

Chile

Durante el año 2021, la economía creció, impulsada por un rápido avance en la administración de vacunas, un amplio paquete de estímulos fiscales y el impacto de corto plazo de los retiros extraordinarios de los fondos de pensiones en el consumo. El PIB mostró un crecimiento del 11,7% en el año. En el contexto de una demanda interna creciente y restricciones por el lado de la oferta, la inflación alcanzó un 7% comparado al 2020. Respecto al mercado bursátil, el principal indicador de la plaza nacional, IPSA cerró el año con una ganancia de 3%.

En materia política, en 2021 vivimos distintos procesos eleccionarios tales como: integrantes de Convención Constitucional; elección de Gobernadores Regionales, elecciones municipales, Parlamentarias (que resultaron en un Congreso equiparado) y elecciones presidenciales, donde fue electo presidente Gabriel Boric, perteneciente a la coalición Apruebo Dignidad.

En materia regulatoria, durante los primeros meses del 2021 se resolvieron los concursos 5G lanzados en 2020, con la asignación de 20 MHz en banda 700 a WOM, 30 MHz en banda AWS a WOM, 50 MHz a Telefónica (Movistar), Entel y WOM en espectro de banda 3,5 GHz. Estos tres concursos se resolvieron mediante

licitación (oferta económica para la adjudicación del espectro luego de producirse empate en los proyectos técnicos de los oferentes); y mediante asignación directa de 400 MHz en espectro de 26 GHz a Claro (en 34 Comunas), Entel (en 20 Comunas) y Wom (15 Comunas). Luego del trámite de toma de razón en Contraloría y posterior notificación a los concesionarios, durante el mes de octubre se publicaron en el Diario Oficial los Decretos de Concesión para los concursos en banda 700 MHz, AWS y 3,5 GHz. Con dicha publicación los concesionarios iniciaron los procesos de autorización de la infraestructura para cumplir con el proyecto técnico de los concursos. Finalmente, en diciembre, a través de un acto encabezado por el Presidente de la República, se autorizó el uso comercial de la tecnología 5G. A partir de ello Entel comenzó a ofrecer conectividad 5G a sus clientes.

La industria de telecomunicaciones se mantiene en altos niveles de competitividad, centradas en segundas líneas gratis y aumentos sustantivos de GB. La relevancia del sector se intensificó desde el inicio de la pandemia por Covid-19, dando papel crucial a la conectividad y tecnología en la vida de las personas. En la actualidad el mercado cuenta con alto número de contratos activos. Los tráficos de datos, cantidad de conexiones y penetración

de los servicios indican el buen desempeño y crecimiento durante el año. Se mantiene la tendencia hacia una operación más ágil a través de venta de infraestructura y despliegue de redes, abriéndose a modelos compartidos. Como también migración hacia las plataformas digitales, impulsado por crecimiento del comercio electrónico y el uso de aplicaciones con fines de entretenimiento.

El mercado Hogar también se vio impulsado por la pandemia con fuerte competencia y agresividad tarifaria, acelerando el despliegue de Fibra Óptica al Hogar por parte de los operadores.

Durante el año se anunció joint venture entre VTR y Claro Chile, alianza que tiene como objetivo formar una nueva sociedad que permitirá a ambas empresas competir en el desarrollo de la tecnología de quinta generación, enfocada en entregar servicios de Internet con señal 5G y conexión de Fibra Óptica.

Este año Chile se convirtió en el primer país de la región en asignar espectro para la tecnología 5G luego de proceso de subasta que se inició en 2020. El proceso incluyó la exigencia de un acceso mayor a las poblaciones rurales y desconectadas, así como a lugares estratégicos definidos por la autoridad.



[Volver
al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Contextos mercado

Según estimaciones, el sector de telecomunicaciones mostró un crecimiento de alrededor del 7,4% en los ingresos orgánicos respecto al año 2020, debido principalmente a: Negocio móvil (+8,4%, explicado por equipos +20,9% y servicios móviles +3,6%); Negocio Fijo (+6,1%, impulsados por servicios empresariales +10,4% y servicio fijo Hogar +3,5%).

Perú

Al igual que en el año anterior, el 2021 estuvo marcado por las restricciones generadas por las nuevas olas de la pandemia del Covid-19 y la incertidumbre política que se acentuó con la celebración de las elecciones generales, dando como resultado que el tipo de cambio llegara a máximos históricos de 4.15 soles por dólar. El inicio de la vacunación masiva en el segundo semestre del año permitió reducir estas restricciones y contribuir a la recuperación de la actividad económica. Al cierre de 2021, más del 70% de la población elegible ya había recibido por lo menos una dosis de la vacuna. A pesar de ello, se estima que el PBI presente un crecimiento en 2021 de 13,4% principalmente por un rebote estadístico respecto a 2020 (caída de -11% producto del casi cierre total de la economía en el segundo semestre).

Al igual que la economía en su conjunto, el sector de telecomunicaciones en Perú presentó una recuperación tras la disminución de las medidas de confinamiento y las restricciones a las actividades económicas. Salvo en el mes de febrero, la mayor parte del año se mantuvo el curso normal de las actividades de venta en tiendas, junto con la portabilidad y activación de nuevas líneas móviles y accesos fijos. Al mismo tiempo, se observa un alto revolving durante el segundo semestre, donde se retoman los subsidios en pospago. En servicios Hogar se aceleró el despliegue de Fibra en Lima por parte de Operadores.

En materia regulatoria, el 2021 fue un año desafiante. En lo relativo a la gestión del espectro, en los primeros meses del año se obtuvieron las habilitaciones para prestar servicios fijos y móviles 5G en la banda 3.5Ghz.

Se estima que los ingresos del sector móvil se incrementen en 24% a diciembre 2021, gracias principalmente al crecimiento de 69% de terminales y 9% en servicios, ambos como recuperación tras los meses de restricción total en ventas por el estado de emergencia del 2020. Finalmente, se estima que los servicios fijos de hogar crezcan 5%, asociado principalmente a mayores ingresos por banda ancha (+13%), mientras que los ingresos de TV de pago presenten una caída de -1% y los de telefonía fija se reduzcan en -6%.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

9.2

Resultados 2021

[Volver al índice](#)

Resultados consolidados (millones \$)	2021	2020	Var.%	2021 Orgánico	2020 Orgánico	Var.%
Ingresos consolidados	2.460.119	2.147.484	14,6%	2.438.513	2.104.763	15,9%
EBITDA	772.452	684.232	12,9%	750.845	641.511	17,0%
Margen EBITDA	31,40%	31,86%		30,79%	30,48%	
Utilidad operacional	294.375	212.469	38,5%	273.018	169.748	60,8%
Gasto Financiero Neto	-109.031	-91.641	19,0%			
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-66.713	-26.874	148,2%			
Resultados antes de Impuestos	118.630	93.954	26,3%			
Impuestos	-43.655	-9.488	360,1%			
Utilidad del Ejercicio	74.975	84.466	-11,2%			

Nota: Orgánico excluye venta de infraestructura.

Sustancial aumento de abonados móviles, Ingresos y EBITDA

Ingresos consolidados totalizaron \$ 2.460.119 millones, un aumento de 14,6% respecto al año 2020. Por su parte los ingresos orgánicos alcanzaron un incremento de 15,9% vs 2020, impulsado por una expansión en los ingresos por servicios y equipos móviles en Chile (16,8%) y Perú (+22,3%), servicios residenciales "Entel Fibra" (+95%) junto a una recuperación de los servicios fijos en los segmentos Corporativo y Empresas (+4,6%) impulsados por los servicios Digitales/TI (+8,8%).

EBITDA consolidado llegó a \$772.452 millones, lo que representa un crecimiento interanual de 12,9%, EBITDA orgánico muestra un crecimiento de 17% respecto de 2020, impulsado tanto por los resultados de Chile como de Perú en el negocio móvil en el segmento personas y en el segmento Empresas y Corporaciones impactado positivamente por la industria de educación asociado a la pandemia, y en menor medida por aumento de márgenes en los servicios de venta de infraestructura y "Entel Hogar".

EBITDA operación móvil y fija Chile, registró \$635.028 millones, un alza de 10% en comparación con el 2020, sin embargo, el EBITDA orgánico asciende a \$614.279, mayor en un 12,3% respecto al año anterior. Esto se debe a un mejor desempeño en los márgenes de servicios móviles en todos sus segmentos, márgenes de equipos móviles, negocio "Entel Hogar", asociados a servicios de Fibra y a negocios de infraestructura a otros operadores. Lo anterior fue en parte compensado por un aumento de costos de publicidad y marketing, costos operacionales y gastos administrativos.

EBITDA operación móvil y fija Perú alcanzó MUS\$ 172.341, crecimiento de un 50,4% respecto al año anterior, a nivel de EBITDA orgánico el aumento alcanzó 68,8%. El progreso se debe en gran medida a mayor escala operativa alcanzada, junto a mayores márgenes de servicios móviles, a márgenes en servicios móviles para teleeducación y a un importante aumento de márgenes de equipos, en parte compensado por aumento en costos de canal asociado a mayor actividad y costos operacionales.

Resultado Operacional Consolidado se elevó a \$294.375 (+38,5%) y orgánico asciende a \$273.018 (+60,8%). Respecto de la depreciación y amortizaciones, se presenta un aumento de \$6.315 millones (+1,3%) respecto del mismo período del año 2020. En Chile, la depreciación aumenta un 3,9%, debido principalmente a la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, y las instalaciones en clientes de proyectos de red fija. En Perú se produce una disminución debido al efecto generado por la desvalorización del sol peruano sobre el peso chileno. En moneda de origen, en Perú se observa un aumento del 11%, relacionado con el despliegue de la red y desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital.

Resultado No Operacional presenta una pérdida al cierre del ejercicio 2021 de -\$175.744 millones, aumentando respecto al 2020 (-\$118.515) en un 48,3%. Esto se debe principalmente por mayores gastos por unidades de reajustes (unidad de fomento U.F.) afectado por una mayor inflación, y menores intereses ganados en instrumentos financieros por menores tasas de interés. También, se presentan mayores gastos financieros asociados principalmente a los costos ne-

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Resultados 2021

[Volver al índice](#)

tos de restructuración de deuda donde se presenta una pérdida de \$17.368 millones de pesos, que corresponden al efecto neto en resultados de la operación mediante la cual se realiza recompra de deuda en bonos (USD\$ 800 millones) que mantenía la Compañía y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032. Esta operación se materializó en septiembre del presente año. Cabe señalar, que la emisión del nuevo bono en los mercados internacionales permitió una reducción de la tasa de interés y extensión de los vencimientos de las obligaciones en el tiempo desde el año 2024 al 2032.

Utilidad neta registró una ganancia de \$74.975 millones, disminuyendo respecto de 2020, lo cual está explicado por mayores impuestos relacionadas con el alza del tipo de cambio peso/dólar durante el año 2021, que afectan a las inversiones en el exterior, comparada con una disminución de dicho tipo de cambio en el 2020.

Inversiones, estas ascendieron a \$445.467 millones presentando un 20,4% de aumento en comparación al 2020, las cuales se vieron afectadas en dicho año por la emergencia sanitaria y la incertidumbre que esta abría. Por el contrario, el año 2021 trajo nuevos desafíos como la adjudicación de bandas para servicios 5G lo que implicará un esfuerzo adicional en inversiones obligatorias y comerciales de un monto aproximado de \$ 340 mil millones en 4 años. Los recursos durante el año 2021 se focalizaron en las áreas estratégicas de la compañía, principalmente en mantener la capacidad de la red móvil 4G con altos niveles de calidad, cobertura 5G y la expansión de la red de fibra al hogar.

Flujo de caja operativo, alcanza \$76.372 millones disminuyendo respecto al año 2020, asociado principalmente al pago por licenciamiento 5G, mayor capital de trabajo en línea con aumento de actividad comercial y aumento en las inversiones.

Deuda durante la gestión 2021, la deuda financiera neta aumentó 12,4% respecto del cierre de 2020, principalmente por pagos extraordinarios de licenciamiento 5G y dividendos. Destacamos la positiva evolución de la razón de endeudamiento (deuda financiera neta sobre EBITDA, incluyendo los pasivos por IFRS16) la que, excluyendo el efecto proveniente de la venta de torres en el EBITDA, alcanzó 2,52 veces a diciembre de 2021, mejorando respecto del cierre de 2020 que logró 2,59 veces. Entel mantiene una importante posición de liquidez y sin vencimientos de deudas relevantes, en esta línea, durante el mes de septiembre, se extendieron obligaciones de deuda asociadas a bonos internacionales por un total de USD 800 millones, materializando la compra anticipada de bonos emitidos en los años 2013 y 2014 y con vencimientos de capital entre los años 2022 al 2026. Simultáneamente emitimos un nuevo bono con vencimiento a 10 años plazo, bono estructurado en criterios de Sostenibilidad (“ESG”) convirtiéndose con ello en la primera emisión de Entel con esta característica.



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI



 Volver
al índice

01 Introducción
y contexto

02 Perfil
corporativo

03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04 Innovación y
adaptación

05 Organización

06 Clientes
y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso
con el desarrollo

09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

10 Información
Financiera



Índice
GRI





› Índice GRI: Conformidad esencial

[Volver al índice](#)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
CONTENIDOS GENERALES				
	Perfil de la Organización			
	102-1 Nombre de la organización	3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	36 - 38		
	102-3 Ubicación de la sede	3		
	102-4 Ubicación de las operaciones	146 - 149		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3, 30		
	102-6 Mercados Servidos	36 - 38		
	102-7 Tamaño de la organización	7, 9, 13, 14, 70		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	104 - 105		
	102-9 Cadena de suministro	118		
GRI 102 Contenidos Generales	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se observaron cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante 2021.		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	162		
	102-12 Iniciativas Externas	11		
	102-13 Afiliación a asociaciones	83		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	30 - 31		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	62, 67		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Participación de los Grupos de Interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	23		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	107		x
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	23		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	11, 12, 39, 50		
Prácticas para la Elaboración de Informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	11		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	11		
	102-47 Lista de temas materiales	11		
GRI 102 Contenidos Generales	102-48 Reexpresión de la información		No se registran reexpresiones de la información con respecto a reportes anteriores.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		Para 2021, no se observan cambios significativos en la elaboración de informes.	
	102-50 Periodo objeto del informe	11		
	102-51 Fecha del último informe		El último informe publicado correspondió al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	11		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	11		
	102-55 Índice de contenidos GRI			
	102-56 Verificación externa	11		

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI



Índice GRI: Conformidad esencial

[Volver al índice](#)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
GRI 103 Enfoque de Gestión	GRI 201 Desempeño Económico			
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	7 - 8		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7 - 8		
GRI 201-1	103-3 Evaluación	7 - 8		
	Valor económico directo generado y distribuido	24	x	
	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	54		
GRI 103 Enfoque de Gestión	GRI 203 Impactos Económicos Indirectos			
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	146 - 149		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	146 - 149		
GRI 203-1	103-3 Evaluación	146 - 149		
	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	146 - 149, 156		
	Impactos económicos indirectos significativos	49, 50, 88		
GRI 103 Enfoque de Gestión	GRI 204 Prácticas de Adquisición			
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	117		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	117		
GRI 204-1	103-3 Evaluación	117		
	Proporción de gasto en proveedores locales	119		
GRI 103 Enfoque de Gestión	GRI 205 Anticorrupción			
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71 - 72		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71 - 72		
GRI 205-1	103-3 Evaluación	71 - 72		
	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	71 - 72		
	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	73		
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	71 - 72		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 206 Competencia Desleal				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71 - 72		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71 - 72		
	103-3 Evaluación	71 - 72		
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	72		
GRI 207 Impuestos (2019)				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	25		
GRI 207-2	Gobierno, control y manejo del riesgo de impuestos			
GRI 207-3	Relacionamiento con partes interesadas y manejo de las inquietudes relacionadas a impuestos			
GRI 207-4	Reporte de impuestos por país	25		
GRI 302 Energía				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	162 - 163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	162 - 163		
	103-3 Evaluación	162 - 163		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	163	x	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético		En comparación al año 2020, se produjo un aumento de consumo energético del 2,7%.	

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI



Índice GRI: Conformidad esencial

[Volver al índice](#)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 303 Agua y efluentes (2018)				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	54, 163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54, 163		
	103-3 Evaluación	54, 163		
GRI 303-1	Interacción con agua como recurso compartido	92, 93, 157		
GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		Entel no presenta vertidos de aguas en sus operaciones fuera de la eliminación de aguas municipales a través del sistema de alcantarillado.	
GRI 303-3	Extracción de agua	163	Durante 2021, el consumo hídrico de Entel se conformó en parte por la extracción de agua en el Data Center de Longovilo, con un valor de 22.656 m ³ . Las otras instalaciones de data center tuvieron un consumo desde la red de agua potable, de 138.515 m ³ . Y por otra parte, el edificio corporativo tuvo consumo de redes de agua potable de 37.437 m ³ .	x
GRI 303-4	Vertidos de agua		Entel no presenta vertidos de aguas en sus operaciones fuera de la eliminación de aguas municipales a través del sistema de alcantarillado.	
GRI 303-5	Consumo de agua	163		
GRI 305 Emisiones				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	167		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	167		
	103-3 Evaluación	167		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	167		x
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	167		x
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	167		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 306 Residuos (2020)				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	163		
	103-3 Evaluación	163		
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos de los residuos	163 - 166		
GRI 306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	163 - 167		
GRI 306-3	Residuos generados	167		
GRI 306-4	Residuos que no fueron a disposición final	167		
GRI 306-5	Residuos a disposición final	167		x
GRI 307 Cumplimiento Ambiental				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación	163		
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2021, no se registraron incumplimientos de la legislación ambiental vigente.	
GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	118		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118		
	103-3 Evaluación	118		
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	119		
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	119		

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI



› Índice GRI: Conformidad esencial

[Volver al índice](#)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 401 Empleo				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	111		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111		
	103-3 Evaluación	111		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	111	Desglose de rotación por género para hombres y mujeres: Entel Chile 0,9% y 1,2%; CC Chile 8,6% y 5,9%; CC Perú 10,8% y 9,7%; Entel Perú 1,13% y 0,95%.	x
GRI 401-2	Beneficios para empleados de tiempo completo que no se otorgan a empleados de medio tiempo o temporales	114		
GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018)				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	115		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	115		
	103-3 Evaluación	115		
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	115		
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	115		
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	115		
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	115		
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	116		
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	115		
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	115		
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	115		
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	116		
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	116		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 404 Formación y Educación				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	111		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111		
	103-3 Evaluación	111		
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	112		
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	112		x
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	108		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	108		
	103-3 Evaluación	108		
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	65, 70, 105, 108		x
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	110		
GRI 406 No Discriminación				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	108		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	108		
	103-3 Evaluación	108		
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	72		

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI



› Índice GRI: Conformidad esencial

 Volver al índice

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	25		
GRI 408 Trabajo Infantil				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25, 118		
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	118		
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	25		
GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	25		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 413 Comunidades Locales				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	159		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	159		
	103-3 Evaluación	159		
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	160 - 161		
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	159		
GRI 414 Evaluación social de los proveedores				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	118		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118		
	103-3 Evaluación	118		
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	119		
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	119		
GRI 415 Política Pública				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71		
	103-3 Evaluación	71		
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		Durante 2021, de acuerdo con las políticas y lineamientos corporativos, no se realizaron contribuciones a partidos o representantes políticos.	

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI



Índice GRI: Conformidad esencial

 Volver al índice

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Tema material Propio: GRI 417 Marketing y etiquetado				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	18		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39 - 43		
	103-3 Evaluación	39 - 43		
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2021, no se registran multas significativas relacionadas con comunicaciones de marketing.	
Tema material Propio: GRI 418 Privacidad del cliente				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	11, 100		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	100		
	103-3 Evaluación	101		
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	101	En 2021 no hubo quejas en materia de privacidad de datos de parte de entes externos que haya acogido la compañía ni de entes reguladores.	
Tema material Propio: Calidad y confiabilidad de la red				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	146 - 147		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	146		
	103-3 Evaluación	146 - 148		
	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	152		
Tema material Propio: Experiencia y bienestar del consumidor				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	121		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	121 - 122, 126		
	103-3 Evaluación	124		
	Índice de satisfacción e interacción por tipo de canal	123		
	Resultados de la encuesta post-atención de la EPA	123	X	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Tema material Propio: Cultura interna y bienestar integral del equipo				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	107, 114, 115		
	103-3 Evaluación	105, 106, 109, 111 - 113, 116		
	Compromiso anual promedio	115		
Tema material Propio: Innovación digital y adaptación del negocio				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85 - 87		
	103-3 Evaluación	85		
	Iniciativas de innovación tecnológica y sus impactos directos e indirectos	85, 89 - 94		
Tema material Propio: Brecha digital y acceso a las tecnologías				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	155		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	156 - 158		
	103-3 Evaluación	158		
	Programas para superar las barreras de acceso a la tecnología y habilidades digitales entre el público en general y para aquellos con dificultades para acceder a la tecnología.	157 - 158		
	Puntos de red en zonas rurales y aisladas	156		
Tema material Propio: Seguridad de la información y ciberseguridad				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	95		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	96		
	103-3 Evaluación	95, 98		
	Iniciativas de entrenamiento en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados.	98 - 99		

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

› Informe de Verificación Limitada Independiente

de Memoria Integrada 2020 de Entel Chile Conformidad esencial

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Informe de los Profesionales Independientes

Santiago, 05 de abril de 2022

Hemos revisado la información relativa a ciertos indicadores de sostenibilidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. detallados más adelante, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, a ser reportada en su Memoria Integrada 2021. La Administración de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. es responsable por la presentación de la información de los indicadores de sostenibilidad de acuerdo con los estándares de elaboración de reporte de sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (estándares GRI), en su opción de conformidad "esencial". Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión sobre la información de los indicadores de sostenibilidad incluidos e individualizados más adelante a base de nuestra revisión. Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con estándares de atestiguio establecidos por el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) AT-C sección 105, Concepts Common to All Attestation Engagements, y AT-C sección 210, Review Engagements. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos la revisión con el objeto de lograr una seguridad limitada respecto de si cualquier modificación significativa debiera realizarse a los indicadores de sostenibilidad detallados más adelante, para que estén de acuerdo con los estándares GRI en su opción de conformidad "esencial". Una revisión tiene un alcance substancialmente menor al de un examen, cuyo objeto es lograr un razonable grado de seguridad respecto de si los indicadores de sostenibilidad detallados más adelante están de acuerdo con los estándares GRI, en su opción de conformidad "esencial", en todos sus aspectos significativos, para así poder expresar una opinión. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Consideramos que nuestra revisión nos proporciona una base razonable para nuestra conclusión.

Realizamos los siguientes procedimientos:

- Planificación del trabajo de acuerdo a la relevancia y volumen de la información de los Indicadores de Sostenibilidad seleccionados y presentados en el borrador de la Memoria Integrada 2021;
- Realización de entrevistas a diversos funcionarios proveedores de información de los Indicadores de Sostenibilidad seleccionados para la Memoria Integrada 2021;
- Constatación, sobre la base de pruebas, que los datos de los Indicadores de Sostenibilidad seleccionados e incluidos en la Memoria Integrada 2021 son consistentes con sus documentos de respaldo y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables;
- Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2021, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada de los siguientes Indicadores de Sostenibilidad:
 - o 102-41(DJSI) Acuerdos colectivos de negociación
 - o 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.
 - o 302-1 Consumo energético dentro de la organización.

- o 303-3 Extracción de agua
- o 305-1 Emisiones Directas (alcance 1) Emisiones de GEI.
- o 305-2 Energía indirecta (alcance 2) Emisiones de GEI.
- o 306-5 Residuos destinados a eliminación
- o 401-1(DJSI) Nuevos empleados contratados y rotación de empleados
- o 405-1(DJSI) Diversidad de órganos de gobierno y empleados.
- o 3.5.4 (DJSI) Talento líder y colaborativo
- o 1.5.2(DJSI) Experiencia y bienestar del consumidor

En la ejecución de nuestra revisión, hemos cumplido con las normas de independencia y otros requerimientos éticos expuestos en el Código de Conducta Profesional y hemos aplicado las Normas de los Estándares de Control de Calidad establecidos por el AICPA.

En base a nuestra revisión, no tenemos conocimiento de cualquier modificación significativa que debiera realizarse a la información de los Indicadores de Sostenibilidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. individualizados anteriormente, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, presentada en la Memoria Integrada 2021, para que ésta esté de acuerdo con los estándares de elaboración de reporte de sustentabilidad de la Global Reporting Initiative en su opción de conformidad "esencial".

Firmado digitalmente por Gonzalo Alejandro Riederer Herrera RUT: 13.757.157-9. El certificado correspondiente puede visualizarse en la versión electrónica de este documento.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

 Volver
al índice

Información financiera

- › Información Societaria
- › Estados Financieros Consolidados
- › Sociedades Filiales y Coligadas



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

› Índice de contenidos



Volver
al índice

Información Societaria

- › Documentos Constitutivos
- › Accionistas
- › Controladores
- › Estructura Societaria
- › Política de Dividendos y Política de Inversiones
- › Utilidad Distribuible
- › Presencia Bursátil
- › Dividendos Pagados por Acción
- › Resumen de Transacciones
- › Comportamiento Comparado de la Acción
- › Transacciones de Acciones
- › Actividades Financieras
- › Factores de Riesgo
- › Seguros Comprometidos
- › Comentarios de Accionistas y Comité de Directores
- › Hechos Relevantes 2021
- › Declaración de Responsabilidad

Estados Financieros Consolidados

- › Informe del Auditor Independiente
- › Estados Financieros Consolidados
- › Notas a los Estados Financieros Consolidados
- › Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
- › Certificado de los Inspectores de Cuentas

Sociedades Filiales y Coligadas

- › Estados de Situación Financiera de Filiales
- › Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales
- › Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales
- › Estado de cambio en el Patrimonio Neto de Filiales
- › Descripción Sociedades Filiales Entel S.A.

Índice
GRI

› Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Documentos Constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo N° 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 N° 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 N° 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La Sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo N° 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esta fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con educación a las normas del Decreto Ley N° 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Al 31 de diciembre de 2021, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.243 accionistas.

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



Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2021.
"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del controlador."

Nombre o Razón Social	Acciones al 2021/12/31	% Participación
1. INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2. AFP HABITAT S A	16.022.266	5,305%
3. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE STATE STREET	11.803.175	3,908%
4. AFP PROVIDA S.A.	11.644.354	3,856%
5. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	10.689.614	3,539%
6. AFP CAPITAL S A	9.767.649	3,234%
7. BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	8.241.635	2,729%
8. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	7.552.724	2,501%
9. LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	5.817.984	1,926%
10. BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	5.386.174	1,783%
11. BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S A	4.481.729	1,484%
12. SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	3.143.514	1,041%
Otros	41.792.193	13,838%
Total	302.017.113	100,000%

Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130-5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A.

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

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2021.

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
Grupo Matte (17)		5.872.532.439	32,59%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
Grupo Fernández León (4)		2.186.930.096	12,14%
96.950.580-0	Inversiones Huiland SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
Grupo Hurtado Vicuña(2)		1.941.276.103	10,77%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cia. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
Grupo Consorcio (3)		1.765.067.656	9,80%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigüe Ltda. (*)	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Cíervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S.A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
Grupo Izquierdo Menéndez (19)		1.440.089.595	7,99%

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solariat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	154.435.553	0,86%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA.	11.764.007	0,07%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA	11.764.007	0,07%
Grupo Gianoli (7)		923.885.230	5,13%
Grupo Controlador (52)		14.129.781.119	78,42%
Minoritarios		3.887.798.012	21,58%
Total		18.017.579.131	100,00%

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,24% del capital con derecho a voto, al 14 de octubre de 2021.

Grupo Matte

El control de la Sociedad es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (8,05%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León,

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

- Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.
- Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

• Grupo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

dez Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0,1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

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

Grupo Consorcio

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

- P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una

participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

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

b) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-K con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

c) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 27,68%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-

95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, RUT 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, RUT 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes, RUT 18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes, RUT 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

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

e) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

f) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

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

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

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

j) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menén-

dez con un 4,58%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 11,29%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,29%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 11,29%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 11,29%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 11,29%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 11,29% del capital social.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

dez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,42% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

k) Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,13%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,02%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,17%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,17%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,17%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,17%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,17%, del capital social.

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

m) Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia

Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n) Andaluza Sociedad de Inversiones Ltda., cuyos controladores son María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 98% y Fundación Epifanía, RUT 65.049.057-6 con un 2% del capital social.

o) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,99% del capital social.

p) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González,

RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

q) Sociedad Colectiva Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

r) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0,50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14,31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con

un 16,18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0,85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13,63%; Valentina Doppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0,85%; Elisa Izquierdo Doppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0,85%; Olivia Izquierdo Doppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0,85%; Juan Izquierdo Doppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0,85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13,63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0,85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0,85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0,85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0,85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17,03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17,03% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesa-

da, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c) Allegra SpA y Solariat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Flomanju SpA y Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

Accionistas



Inversiones ALTEL	54,86%
Fondo de pensiones	14,20%
Otros	30,94%

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Información Societaria

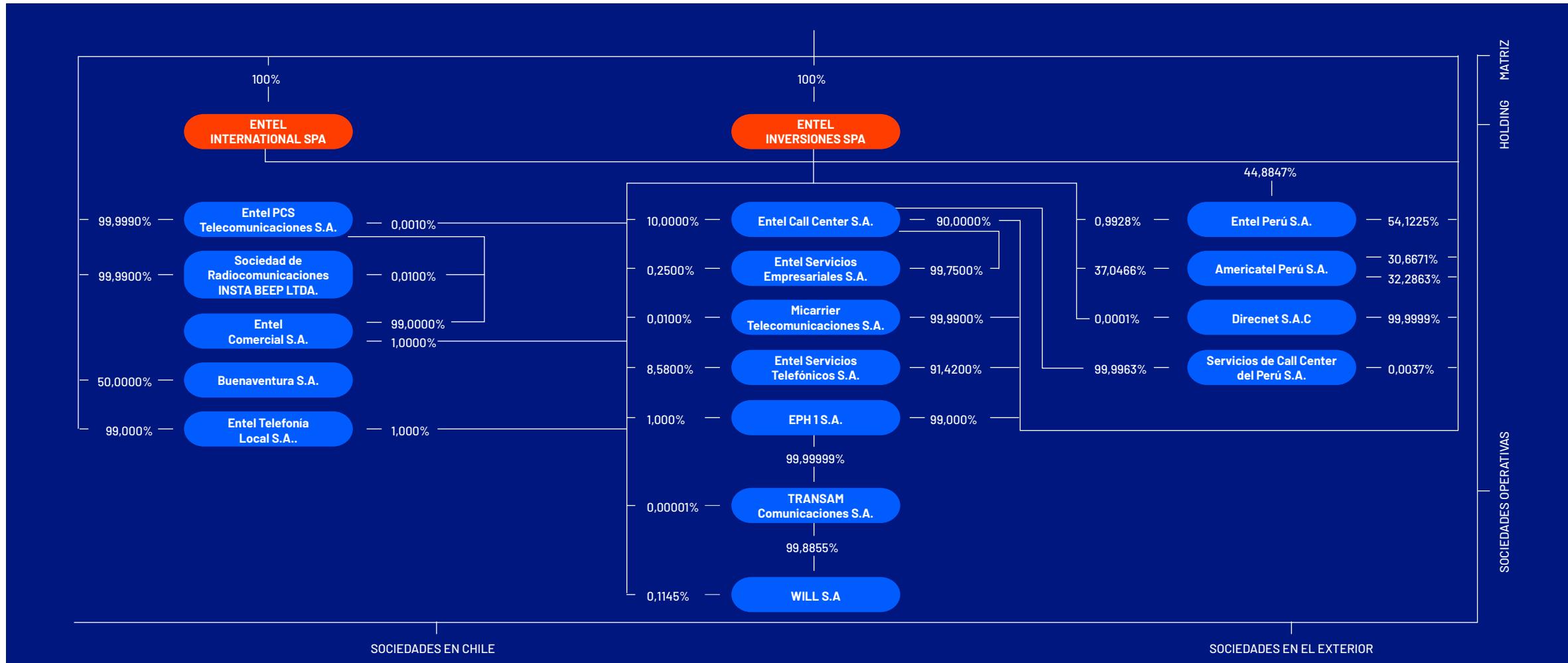
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Grupo Entel al 31.12.2021



Estructura Societaria



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Política de Dividendos

a) Política de Dividendos:

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

La intención del Directorio, es mantener la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2020 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarla al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisarios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2021 el reparto de un dividendo provisario durante el último trimestre de 2021, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

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

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

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para

la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

b) Procedimiento de pago de Dividendos:

A solicitud escrita de los accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

A los accionistas que no hubieren optado por la modalidad antes señalada, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa, el

que deberá ser retirado dentro del plazo de 60 días desde la fecha de pago informada. Transcurrido ese plazo el accionista deberá solicitar la emisión de un nuevo vale vista o el depósito en cuenta bancaria directamente a la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

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

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

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del

estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2021 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no conlleve a superar el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

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

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera.

Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera - (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera - (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa hará sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

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

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios, a menos que se ordene su venta por la autoridad o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación, aclarándose que lo anterior incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias, u otras alternativas, según la que se estime más conveniente, en caso de ser necesario para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes y/o para poder llevar a efecto ajustes y reordenamientos que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2021, presenta una utilidad de \$ 74.975.310.630. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor

razonable de activos y pasivos, que no se encuentren rea- lizadas. Por este concepto, al 31.12.2021, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2021 asciende a \$ 74.975.310.630.

Dividendos pagados por acción

Año	Div Provisorio		Div Eventual		Div Definitivos		Total Div anual
	Div \$ por acción	Ut ejercicio	Div \$ por acción	Ut ejercicio	Div \$ por acción	Ut ejercicio	
2019	0	0	0	0	0	0	0
2020	0	0	0	0	154	0	154
2021	0	0	0	700	139	0	839

Comportamiento comparado de la acción



Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2021 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica.

Resumen de transacciones

	Bolsa de Comercio Santiago			Bolsa Electrónica de Chile		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1º trimestre 2019	19.230.427	127.806.005.072	6.646	518.621	3.390.819.445	6.538
2º trimestre 2019	11.843.839	81.758.163.534	6.903	292.327	2.015.918.875	6.896
3º trimestre 2019	9.903.366	61.813.249.951	6.242	146.690	936.382.238	6.383
4º trimestre 2019	19.216.036	106.701.802.594	5.553	336.621	1.908.483.479	5.670
1º trimestre 2020	24.039.766	101.908.358.955	4.239	486.296	2.130.908.626	4.382
2º trimestre 2020	32.108.156	157.420.070.649	4.903	779.545	3.883.095.983	4.981
3º trimestre 2020	17.858.064	92.925.116.172	5.204	273.498	1.403.259.088	5.131
4º trimestre 2020	43.528.886	202.599.232.131	4.654	1.153.865	5.431.377.764	4.707
1º trimestre 2021	27.312.547	127.497.525.560	4.668	563.204	2.635.735.137	4.680
2º trimestre 2021	26.925.128	108.248.346.919	4.020	615.184	2.379.371.571	3.868
3º trimestre 2021	12.976.875	48.177.141.738	3.713	782.074	2.934.274.261	3.752
4º trimestre 2021	38.036.636	116.577.494.045	3.065	1.383.506	4.194.421.475	3.032
Totales	282.979.726	1.333.432.507.320	4.712	7.331.431	33.244.047.942	4.534

Transacciones de acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General N° 269, de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2021, de acuerdo con nuestros registros, se realizaron las siguientes transacciones de acciones.

Nombre/ Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario	Monto Trasado
NO HUBO MOVIMIENTOS INFORMADOS							

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Actividades Financieras 2021

Durante el Ejercicio, la Sociedad desarrolló actividades financieras enfocadas en mantener niveles sólidos y conservadores de liquidez los cuales se vieron reflejados en sus importantes niveles de Caja como también en el perfil de vencimiento de sus Obligaciones. En esta línea, durante el mes de septiembre, se extendieron obligaciones de deuda asociadas a sus bonos internacionales por un total de USD 800 millones. Lo anterior se materializó mediante la compra anticipada de bonos emitidos en los años 2013 y 2014 y cuyos vencimientos de capital se contemplan entre los años 2022 al 2026. Para concretar lo anterior, la Sociedad lanzó una oferta de compra anticipada de bonos existentes por hasta USD 800 millones y simultáneamente manifestó el interés por emitir un nuevo bono con vencimiento a 10 años plazo con la finalidad de pagar los bonos recomprados anticipadamente. El nuevo bono Entel 2032 se estructuró amparado en criterios de Sostenibilidad (“ESG”) convirtiéndose con ello en la primera emisión de Entel con esta característica. La alta demanda del mercado provocada por esa nueva emisión, se mostró en el interés por comprar el nuevo instrumento y donde las órdenes de inversión entregadas

durante el proceso llegó hasta 3,4 veces el monto requerido. Mediante esta gestión de pasivos, la recompra más la nueva Emisión, Entel logró perfilar su nuevo calendario de vencimientos en plazos más extendidos en el tiempo y donde las obligaciones de corto plazo son factibles de ser cubiertas con la liquidez disponible.

Unido a lo anterior y en parte como consecuencia de enajenación de activos no estratégicos, la Caja de la Sociedad se vio aumentada en niveles que permitían enfrentar con holgura eventuales situaciones de estrechez que se hubiesen podido generar a raíz de las situaciones sanitarias o político sociales en los países donde opera. Sin embargo, y como consecuencia de una importante generación de recursos propios que tuvo en el negocio, la posición final de caja se mostró aún más fortalecida. En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en la caja mostró una sólida posición de liquidez con un saldo de \$ 355.881 millones los que se mantienen invertidos conservadoramente y bajo los lineamientos establecidos en su Política de Inversiones.

En la misma dirección de mantener holgado el calendario de pago de pasivos, se hizo gestión sobre las obligaciones comerciales,

las cuales tuvieron un alto nivel de aceptación por parte de los proveedores permitiendo con ello ofrecer atractivas condiciones de pago.

Combinando los efectos de caja con el holgado calendario de amortizaciones y en conjunto con la optimización del Capital de trabajo, las Sociedades del Grupo mantuvieron altos ratios de cobertura de sus pasivos corrientes.

Durante el año, la filial Entel Perú tomó créditos bancarios en moneda local por un total equivalente de USD 35 millones y cuyo destino de fondos fue el repago de acreencias reconocidas con su matriz. Estos créditos de bancos peruanos fueron otorgados sin garantías explícitas de la Matriz, lo que está en línea con el plan de comenzar a operar la filial en el sistema financiero peruano, sin requerimientos adicionales a su propia generación positiva de flujo de caja. En relación con ello, durante el ejercicio, Entel no materializó transferencias de recursos financieros y la filial operó cubriendo dentro del año la totalidad de sus necesidades de financiamiento. No obstante lo anterior, se mantiene una permanente evaluación sobre la participación de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial.

Durante el ejercicio, se mantuvo completamente activas y aprobadas las líneas de crédito bancarias de corto plazo con el objeto de asegurar la liquidez y otorgando adicionalmente, flexibilidad a la operación regular del negocio en ambos países. El monto de estas líneas bancarias disponibles alcanzó a los \$ 158.000 millones y no fueron giradas. Consistente tanto con la robustez financiera como la gestión de pasivos realizada en el periodo, los precios de los instrumentos de deuda en los mercados secundarios mostraron mejoras en relación con niveles relativos a años anteriores.

Consistente con el objetivo de asegurar una clasificación de riesgo en Grado de Inversión por parte de las Agencias Clasificadoras de Riesgo, la Sociedad continuó mejorando el nivel de endeudamiento tanto por una mayor generación de flujo proveniente de sus operaciones en Entel Perú y Entel Chile, así como aquellos provenientes de los recursos aportados por la venta de activos no estratégicos en ambos países. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en ciertos Contratos de deuda, así como límites máximos establecidos internamente por la Política de financiamiento y ratificada por la Junta de Accionistas.

Durante el ejercicio, tanto los mercados de activos financieros así como los de paridades de monedas, mostraron una alta volatilidad con respecto a niveles históricos, lo que hizo crítico mantener permanentemente ajustado el balance neto de posición de monedas, de manera de ajustarlo dentro de los establecido por la Política de Entel con respecto a mantener cubierta la totalidad de sus obligaciones financieras y comerciales que se encuentren denominadas en monedas diferentes a aquellas de su negocio principal, esto es, peso chileno y Nuevos soles. Es por ello que se mantuvo y renovó los instrumentos derivados de monedas que fluctuaron de manera inversa a los pasivos y permitieron eliminar las fluctuaciones netas asociadas a los tipos de cambio. El monto promedio de contratos de futuro de moneda de corto plazo (forwards) fue de USD 249 millones y fueron asociados principalmente a pagos comprometidos con proveedores y créditos bancarios denominados en moneda extranjera. Por otra parte, se avanzó en la adecuación de las coberturas de moneda tanto para la totalidad del capital, como de los intereses de las deudas financieras emitidas en Bonos internacionales.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Conjuntamente, con la aplicación en Entel de las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la sociedad incorporó mayores herramientas de banca electrónica a sus operaciones financieras regulares, permitiendo avanzar en agilidad y oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos de pago. Asimismo, se continúa avanzando en la operación de ciertas funciones financieras de Chile y Perú generando economías de ámbito y escala.

Durante el 2021, la Sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada, a la comunidad financiera sobre las operaciones y Resultados de la Compañía. Esto implicó mantener una permanente cobertura de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo, todo con el propósito de actualizar sobre los principales aspectos relevantes que permitan dar una adecuada evaluación de la compañía.

Factores de Riesgo

Riesgos Comunes a toda la Industria			
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas pre establecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía prepararse para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites pre establecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumplimiento del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.
			Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Seguros comprometidos

Durante el año 2021 los riesgos asegurables se mantuvieron en el mercado asegurador que habitualmente da coberturas de seguros tanto para la Sociedad Matriz como para todas sus filiales en Chile y en Perú. Estas coberturas responden por eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, a los beneficios o a terceros a consecuencia de la operación y con ello evitar posibles impactos negativos en los resultados y en el patrimonio, por efecto de siniestros. Además, se mantiene la implementación permanente de políticas de control y mitigación de riesgos a través de actualización y mejoras de procedimientos enfocados tanto en prevenir como acotar la extensión de un siniestro y en bajar los tiempos de recuperación y reposición de la materia o el servicio comprometido. La mitigación de riesgos se ha reforzado con planes de inversión en infraestructura incrementando la redundancia y resiliencia de la red.

La política corporativa de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, sin transferir los eventos de impacto menos significativos, de manera

de establecer un equilibrio económico adecuado entre los costos de un siniestro con aquellos de las primas. Asimismo, el programa ampara a las Sociedades del Grupo ante eventuales responsabilidades civiles frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han ajustado los límites de algunas de éstas, para estar en concordancia con los riesgos a los cuales se expone, en especial los de carácter climático, sociales y demandas de un entorno en permanente evolución.

Los seguros que dan cobertura a los riesgos que pueden ser de mayor concurrencia y que podrían resultar ser más significativos en pérdidas se contratan a través de un programa regional, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

La empresa tiene contratados los seguros que normalmente suscriben las empresas del sector telecomunicaciones para dar cobertura a:

a. Bienes Físicos y el Perjuicios por Paralización, respecto de bienes propios y de bienes de terceros bajo cuidado, custodia y control

b. Responsabilidad Civil ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil de Protección de Datos y Riesgo Cibernético que puede afectar a la industria.

d. Varias coberturas misceláneas entre las que se encuentran los seguros de transporte, accidentes personales, seguros para vigilantes privados; además dos Programas de Seguros implementados para Contratistas y Franquicias.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

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



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

› Hechos Relevantes Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2021, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta Ordinaria de Accionistas, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°1 de fecha 5 de abril de 2021, el Directorio de la Sociedad en sesión efectuada el día 5 de abril de 2021, acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A., a celebrarse el día 27 de abril 2021, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

- Aprobación de la Memoria Anual 2020, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2020, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
- Distribución de Utilidades.
- Información Política de Dividendos.
- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
- Determinación de la remuneración de los directores.

- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas.
- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos sociales.
- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

Respecto de la materia indicada en el número 2 precedente, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2020 un dividendo definitivo de \$139 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio durante el año pasado, a ser pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Asimismo, el Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta Ordinaria de Accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a

la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web <https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes>

II. Sociedad Matriz – Política de inversión y financiamiento Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Reparto de utilidades (pago de dividendos), Políticas de dividendos.

Por carta N°2 de fecha 27 de abril de 2021, se informó que en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día martes 27 de abril 2021, se acordó por los accionistas lo siguiente:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2020.
- Distribuir como dividendo definitivo la suma de \$139 pesos por acción, equivalente a un 49,7% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del miércoles 26 de mayo 2021.

- Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.
- Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité; aprobar la designación como auditores externos de la firma EY; designar a

los inspectores de cuentas titulares y suplementares; mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating); mantener la designación del diario “El Mercurio” de Santiago para la publicación de avisos sociales; y aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esta Junta de Accionistas le será remitida dentro del plazo que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueron procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta de fecha 9 de septiembre de 2021, se comunica la siguiente información en carácter de Hecho Esencial:

Con fecha 9 de septiembre 2021, Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (la “Sociedad”), ha acordado emitir y colocar en los mercados internacionales bonos sostenibles (Sustainable Bonds) por un monto total de US\$800.000.000 (ochocientos millones de dólares de los Estados Unidos de América) con vencimiento en 2032 a una

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Hechos Relevantes Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

tasa de interés de 3,05% anual (los "Bonos US"), al amparo de la Regla 144-A y la Regulación S de la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América, bajo la Ley de Valores (Securities Act) de 1933, de los Estados Unidos de América.

Los fondos a ser recaudados con esta emisión de Bonos US serán utilizados principalmente para financiar y refinanciar, en su totalidad o en parte:

- Proyectos Verdes Elegibles (Eligible Green Projects) y Proyectos Sociales Elegibles (Eligible Social Projects) de la Sociedad o de cualquiera de nuestras filiales de conformidad con los Principios de Bonos Verdes, 2021 y los Principios de Bonos Sociales, 2021 administrados por la International Capital Markets Association; y
- Una oferta de rescate anticipado voluntario ("Tender Offer") de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2024, a una tasa de interés de 4,875% anual (los "Bonos 2024") y/o de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2026, a una tasa de interés de 4,750% (los "Bonos 2026"), por un monto

total combinado de US\$800.000.000 de valor nominal. La prima a pagarse por el rescate anticipado voluntario ascendería a US\$66.481.026.

La emisión de esos Bonos US fue clasificada en categoría BBB- por S&P y BBB- por Fitch Ratings.

Esta operación modifica el perfil de vencimientos de las obligaciones de la compañía en el tiempo, alargando los plazos de estos. Además, la señalada emisión contempla una tasa de interés en dólares menor a las de los bonos a ser rescatados de manera anticipada.

Finalmente, en conformidad con lo establecido en la Circular N°988 de la Comisión, informamos a usted que la administración de la Sociedad estima que, respecto de la colocación de Bonos US, así como el resultado del Tender Offer a que se ha hecho referencia, no es posible determinar con la información disponible a esta fecha su efecto en el estado de resultados de la Sociedad para el presente ejercicio, en el evento de materializarse.

IV. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta de fecha 15 de septiembre de 2021, se comunica la siguiente información en carácter de Hecho Esencial:

Complementario a lo informado con fecha 9 de septiembre de 2021, que con fecha 14 de septiembre de 2021, Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (la "Sociedad"), ha emitido y colocado en los mercados internacionales bonos sostenibles (Sustainable Bonds) por un monto total de US\$800.000.000 (ochocientos millones de dólares de los Estados Unidos de América) con vencimiento en 2032 a una tasa de interés de 3,05% anual (los "Bonos US"), al amparo de la Regla 144A y la Regulación S bajo la Ley de Valores (Securities Act) de 1933, de los Estados Unidos de América.

Los fondos recaudados con esta emisión de Bonos US serán utilizados principalmente para financiar y refinanciar, en su totalidad o en parte, Proyectos Verdes Elegibles (Eligible Green Projects) y Proyectos Sociales Elegibles (Eligible Social Projects) de la Sociedad o de cualquiera de sus filiales de conformidad con los Principios de Bonos Verdes, 2021 y los Principios de Bonos So-

ciales, 2021 administrados por la International Capital Markets Association.

Mientras esté pendiente la asignación de los fondos a los Proyectos Verdes Elegibles y a los Proyectos Sociales Elegibles, un monto igual a los fondos recaudados fue utilizado para el pago de una oferta de rescate anticipado voluntario ("Tender Offer") de parte de los bonos emitidos con anterioridad a esta fecha por la Sociedad con vencimiento el año 2024, a una tasa de interés de 4,875% anual (los "Bonos 2024") y de los bonos emitidos con anterioridad a esta fecha por la Sociedad con vencimiento el año 2026, a una tasa de interés de 4,750% (los "Bonos 2026"), por un monto total combinado de US\$800.000.000 de valor nominal. La prima pagada por el rescate anticipado voluntario ascendió a US\$66.481.026. La parte de los Bonos 2024 y de los Bonos 2026 objeto del rescate anticipado voluntario fueron recomprados, pagados y cancelados en el día de hoy, produciéndose la extinción de la deuda de la Sociedad por el mismo monto.

La emisión de los Bonos US fue clasificada en categoría BBB- por S&P y BBB- por Fitch Ratings.

Esta operación modifica el perfil de vencimientos de las obligaciones de la Sociedad

en el tiempo, alargando los plazos de estos. Además, la señalada emisión contempla una tasa de interés en dólares menor a las de los bonos rescatados y cancelados de manera anticipada.

De igual modo, en conformidad con lo establecido en la Circular N°988 de la Comisión, informamos a usted que la administración de la Sociedad estima que, respecto de la colocación de Bonos US, así como el resultado del Tender Offer a que se ha hecho referencia, no es posible determinar con la información disponible a esta fecha su efecto en el estado de resultados de la Sociedad para el presente ejercicio.

V. Sociedad Matriz – Junta extraordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Reparto de utilidades (pago de dividendos).

Por carta N°5 de fecha 4 de octubre 2021, El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día de 4 de octubre 2021, acordó citar a junta extraordinaria de accionistas de Entel S.A. a celebrarse el día martes 19 de octubre 2021, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Hechos Relevantes Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice

• Distribución de un dividendo eventual, con cargo a las utilidades acumuladas de la Sociedad, de \$700.- por acción, equivalente a \$211.411.979.100.- (doscientos once mil cuatrocientos once millones novecientos setenta y nueve mil cien pesos), a ser pagado en el día que se fije por la junta extraordinaria de accionistas, a la que se propondrá para tal efecto el día miércoles 3 de noviembre de 2021 (el “Dividendo”), a los accionistas inscritos en el registro respectivo a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago, de acuerdo a los procedimientos utilizados con anterioridad por la Sociedad para el pago de dividendos, sin perjuicio de la facultad que asiste a la junta para fijar un monto, fechas o condiciones de pago del Dividendo distintas. Lo anterior se propone en consideración al resultado obtenido por el programa de venta de torres ejecutado desde diciembre de 2019, el cual arroja una ganancia neta extraordinaria antes de impuestos de \$238.146 millones de pesos, acumulada al 31 de diciembre de 2020, así como también a la actual posición financiera de la compañía, entre otras razones;

- Facultar al Directorio para que, en el caso de estimarlo necesario o conveniente, modifique la fecha de pago del Dividendo, así como otorgarle las demás facultades que la Junta acuerde con respecto al Dividendo; y
- Adoptar todo otro acuerdo o desarrollar toda otra acción que sea necesario para llevar a efecto lo que en definitiva apruebe la Junta.

El Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la junta extraordinaria de accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia del Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web <https://informacioncorporativa.en-tel.cl/inversionistas/informacion-de-interes>

Finalmente, se hace presente que el Directorio facultó especialmente al Gerente General para calificar las circunstancias sanitarias y normativas vigentes al día fijado para la celebración de la Junta, a fin de que éste determine la necesidad de invocar razones de fuerza mayor y suspender la realización de la Junta o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria para su realización en los términos acordados por el Directorio. En el evento que haya sido necesario suspender la Junta, ésta se celebrará dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en que la situación que impidió la celebración de la misma haya cesado, todo lo cual será informado oportunamente a los accionistas a través de un hecho esencial y los avisos respectivos.

VI. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago de dividendos)

Por carta N°6 de fecha 20 de octubre de 2021, se informó el siguiente Hecho Esencial:

En Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el día 19 de octubre, se acordó distribuir un dividendo eventual de \$700.- (setecientos pesos) por acción, con cargo a las utilidades acumuladas de la Sociedad, equivalente a \$211.411.979.100.-

(doscientos once mil cuatrocientos once millones novecientos setenta y nueve mil cien pesos), a ser pagado el día miércoles 3 de noviembre de 2021 (el “Dividendo”), a los accionistas inscritos en el registro respectivo a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago.

Asimismo, se facultó al Directorio para que, en el caso de estimarlo necesario o conveniente, modifique la fecha de pago del Dividendo acordada por la Junta. Lo anterior, en todo caso, solo aplicará hasta la medianoche del quinto día hábil previo a la fecha fijada para su pago. Con posterioridad, el Directorio no podrá modificar la fecha de pago original del Dividendo.

Adicionalmente, se acordó facultar al Directorio para que adopte cualquier acuerdo que fuere necesario para complementar o dar cumplimiento a lo resuelto por la Junta o para satisfacer cualquier exigencia legal, reglamentaria o administrativa, o requerimiento de la Comisión para el Mercado Financiero, de las bolsas de valores, del Servicio de Impuestos Internos o de cualquier otra autoridad o institución pública o privada, que surja con motivo de los acuerdos adoptados en la Junta.

Por último, se autorizó a dar curso de inmediato a los acuerdos adoptados en la Junta, tan pronto como el acta de la misma se encuentre debidamente firmada, sin esperar su ulterior aprobación.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

› Declaración de responsabilidad

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Declaración de responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2021.

Firma de los miembros del directorio.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Enrique Gundermann Wylie
Director
RUT. 9.900.567-K

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

Volver al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

› Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

← Volver
al índice

Informe del Auditor Independiente

Señores Accionistas y Directores

Entel S.A. y Afiliadas

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Entel S.A. y Afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Entel S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Andrés Marchant V
EY Audit SpA

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Estados de Situación Financiera Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

ACTIVOS	Nota	31-12-2021(M\$)	31-12-2020(M\$)
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	108.604.768	202.481.237
Otros Activos Financieros Corrientes	6	326.830.155	389.290.088
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	95.306.980	85.956.936
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	620.457.323	489.258.436
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	210.440	294.621
Inventarios	10	121.126.311	77.736.315
Activos por Impuestos Corrientes	11	24.843.836	117.796.401
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		1.297.379.813	1.362.814.034
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	-	14.144.897
Total Activos Corrientes		1.297.379.813	1.376.958.931
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	397.088.066	130.512.601
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	98.554.901	106.732.933
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	8.678.034	7.606.937
Activos Intangibles	12	388.041.277	280.882.103
Plusvalía	13	47.251.140	47.151.825
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.049.999.322	1.940.341.846
Derechos de Usos por Arriendos	28	442.122.455	362.410.839
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	640.498	1.078.992
Activos por Impuestos Diferidos	15	688.472.867	634.767.525
Total Activos No Corrientes		4.120.848.560	3.511.485.601
Total Activos		5.418.228.373	4.888.444.532

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31-12-2021(M\$)	31-12-2020(M\$)
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	196.857.268	22.733.634
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	105.314.134	75.453.147
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	746.239.147	662.449.107
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	607.794	332.181
Otras Provisiones	18	1.539.643	1.479.547
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	57.204.467	14.700.058
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	51.739.943	37.009.101
Total Pasivos Corrientes		1.159.502.396	814.156.775
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.935.510.606	1.856.453.965
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	486.102.565	428.773.709
Otras Provisiones No Corrientes	18	40.770.581	37.718.865
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	260.925.087	210.225.420
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	14.731.566	16.071.303
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	17.640.205	16.554.068
Total Pasivos No Corrientes		2.755.680.610	2.565.797.330
PATRIMONIO			
Capital Emitido	21	874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		549.179.854	724.749.620
Otras Reservas		79.018.898	(91.105.808)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.503.045.367	1.508.490.427
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.503.045.367	1.508.490.427
Total Pasivos y Patrimonio		5.418.228.373	4.888.444.532

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

ESTADOS DE RESULTADOS	Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M\$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.427.220.678	2.092.644.232
Otros Ingresos	22	12.089.212	13.254.828
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(257.334.487)	(256.582.135)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(466.882.184)	(467.435.702)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(98.585.660)	(79.684.088)
Otros Gastos	24	(1.342.942.385)	(1.131.313.467)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	20.809.511	41.585.368
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		294.374.685	212.469.036
Ingresos Financieros	25	4.919.952	10.894.534
Costos Financieros	25	(113.951.133)	(102.535.938)
Diferencias de Cambio	27	250.185	(115.094)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(66.963.329)	(26.758.482)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		118.630.360	93.954.056
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(43.655.049)	(9.487.808)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		74.975.311	84.466.248
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		74.975.311	84.466.248
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		74.975.311	84.466.248
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		74.975.311	84.466.248
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		248,25	279,67
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica		248,25	279,67

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M\$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)
Ganancia (Pérdida)		74.975.311	84.466.248
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto			
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos		2.846.107	(691.589)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto			
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión		97.687.828	(192.861.822)
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo		132.066.385	37.966.341
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al resultado del Período			
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos		(768.449)	186.729
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al resultado del Período			
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión		(26.049.241)	6.605.912
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo		(35.657.924)	(10.250.912)
Otro Resultado Integral		170.124.706	(159.045.341)
Resultado Integral		245.100.017	(74.579.093)
Resultado Integral Atribuible a			
Propietarios de la Controladora		245.100.017	(74.579.093)
Participaciones no Controladoras		-	-
Resultado Integral		245.100.017	(74.579.093)

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Cambio en el Patrimonio Consolidado

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

	OTRAS RESERVAS								
	Capital Emitido M\$	Reservas por variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal M\$	Reservas por Dife- rencias de Cambio o Conversión M\$	Reservas de Coberturas de flujo de caja M\$	Otras Reservas Varias M\$	Ganancias (Pérdidas Acumuladas) M\$	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora M\$	Participaciones no Controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2021	874.846.615	(5.320.108)	(1.633.077)	(23.387.742)	(60.764.881)	724.749.620	1.508.490.427	-	1.508.490.427
<hr/>									
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	74.975.311	74.975.311	-	74.975.311
Otro Resultado Integral	-	2.077.658	71.638.587	96.408.461	-	-	170.124.706	-	170.124.706
Resultado Integral							245.100.017		245.100.017
Dividendos	-	-	-	-	-	(250.545.077)	(250.545.077)	-	(250.545.077)
Total Cambios en Patrimonio		2.077.658	71.638.587	96.408.461		(175.569.766)	(5.445.060)		(5.445.060)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2021	874.846.615	(3.242.450)	70.005.510	73.020.719	(60.764.881)	549.179.854	1.503.045.367		1.503.045.367
<hr/>									
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2020	874.846.615	(4.815.248)	184.622.834	(51.103.171)	(60.764.881)	665.888.250	1.608.674.399		1.608.674.399
<hr/>									
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	84.466.248	84.466.248	-	84.466.248
Otro Resultado Integral	-	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	-	(159.045.341)	-	(159.045.341)
Resultado Integral							(74.579.093)		(74.579.093)
Dividendos	-	-	-	-	-	(25.604.878)	(25.604.878)		(25.604.878)
Total Cambios en Patrimonio		(504.860)	(186.255.910)	27.715.429		58.861.370	(100.183.971)		(100.183.971)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2020	874.846.615	(5.320.108)	(1.633.076)	(23.387.742)	(60.764.881)	724.749.620	1.508.490.428		1.508.490.428

 Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujos de Efectivos Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M\$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)
Importes Cobrados de Clientes		2.677.343.154	2.751.909.058
Pagos a Proveedores		(1.746.165.583)	(1.593.219.688)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(261.905.286)	(258.793.036)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(129.530.887)	(163.547.255)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		418.093	1.114.672
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		31.681.634	(176.907.770)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		571.841.125	560.555.981
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		44.563.586	110.796.307
Importes Procedentes de la Venta de Intangibles		7.652.715	-
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(305.004.114)	(402.506.254)
Compras de Activos Intangibles		(100.844.643)	(864.886)
Dividendos Recibidos		-	2.502
Intereses Recibidos		3.451.137	5.309.384
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		139.525.125	(233.660.003)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(210.656.194)	(520.922.950)

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M\$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)
Importes Procedentes de Préstamos. Bono de Largo Plazo		627.295.067	2.403.900
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		110.551.916	92.032.202
Pagos de Préstamos, Bono		(718.712.876)	(155.218.823)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(96.740.586)	(97.187.050)
Dividendos Pagados		(253.366.851)	(46.476.842)
Intereses Pagados		(148.370.217)	(94.388.228)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		19.468.497	24.813.957
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(459.875.050)	(274.020.884)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(98.690.119)	(234.387.853)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		4.813.650	(10.542.670)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		202.481.237	447.411.760
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	5	108.604.768	202.481.237

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

› Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

1. Información Corporativa

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante “Entel S.A.”, es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

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

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirecta-

mente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

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

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante, lo anterior, la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentra inscrita en el Registro Especial que para estos efectos lleva la CMF; bajo el número 33. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscri-

tas en este registro especial están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2021 alcanzó a 12.246 personas y presentó un promedio, para el período anual, de 12.000. A igual período del 2020 alcanzó a 12.070 y un promedio de 12.182.

b) Actividades

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



 Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de preparación de los Estados Financieros Consolidados.

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2021 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de enero de 2022.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorpora-

do los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2021. Las cuales no tienen un potencial efecto en los estados financieros del Grupo.

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2022:

La Administración estima que dichas enmiendas no deberían tener un efecto significativo en sus estados financieros.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.

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

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

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

Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de estos, expresados en nota 12.
- Vida útil y valores residuales (sin valor residual) de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de perdida proyectada en nota 8.

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para:
ENMIENDAS A NIIFs	
NIF 3 - Combinación de Negocios: Referencia al Marco Conceptual	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022
NIC1 - Presentación de Estados Financieros: Clasificación de Pasivos Corrientes y No Corrientes	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC1 - Presentación de Estados Financieros: Revelación de Políticas Contables	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC 8 - Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores: Definición de la Estimación Contable	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC 12 - Impuestos de las Ganancias: Impuestos Diferidos Relacionados con Activos y Pasivos que Surgen de una Sola Transacción	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC 37 - Provisiones, Activos/Pasivos Contingentes: Costo del Cumplimiento de Contratos.	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022

- 01 Introducción y contexto
- 02 Perfil corporativo
- 03 Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04 Innovación y adaptación
- 05 Organización
- 06 Clientes y mercados
- 07 Infraestructura
- 08 Compromiso con el desarrollo
- 09 Resultados: gestión financiera consolidada
- 10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios contables aplicados

a) Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cediendo cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos

de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

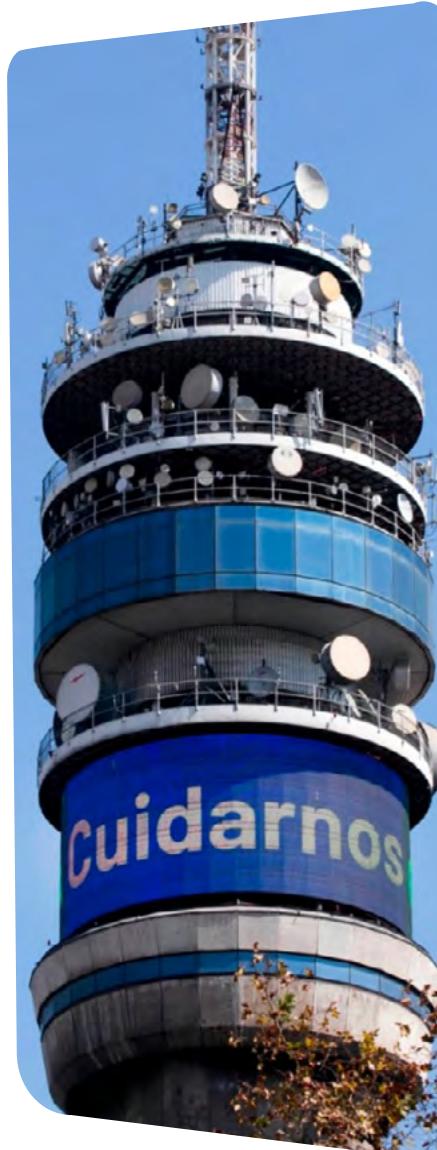
En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras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

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas

efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

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

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio de cada mes en que se producen. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión, como también la resultante por los préstamos que son designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.



Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

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

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN					
				31.12.2021	31.12.2020	Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000		
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000		
96561790-6	ENTEL INVERSIONES SpA.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000		
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000		
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000		
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000		
77088124-2	EPH 1S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000		
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000		
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000		
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000		
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000		
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000		
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000		
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	28,005	71,995	100,000	100,000		
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000		
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000		
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	-	-	-	-	100,000	

CLP= Pesos Chilenos

PEN= Nuevos Soles Peruanos

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

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

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Cambio de Cierre			
	31.12.2021(\$)	31.12.2020(\$)	
Dólar Estadounidense	USD	844,69	710,95
Euro	EUR	955,64	873,30
Unidad de Fomento	UF	30.991,74	29.070,33
Nuevos Soles Peruanos	PEN	211,88	196,36

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

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

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

c) Instrumentos financieros

- Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

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

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

También se clasifican en esta categoría las inversiones en instrumentos de capital en otras sociedades en las cuales la participación que se posee no califica para tener control o influencia significativa sobre estas.

- Activos y pasivos financieros al costo amortizado

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

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y

en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimiento original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

- Pasivos financieros

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

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento

inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos, obligaciones con tenedores de bonos, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

- Instrumentos financieros derivados

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

En el caso que, en determinados contratos, coexisten contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento inde-

pendiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumplese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

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

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

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales, en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f) Deterioro

- Activos financieros no derivados

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

El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. El Grupo aplica el método simplificado de acuerdo a la NIIF 9,

en donde la provisión es siempre registrada en referencia a las pérdidas esperadas sobre la vida del activo. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes segmentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:

1. Fecha en la cual “deja de ser cliente”
2. La curva de recupero se hace asintota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma.

Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

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

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice

- Activos no financieros

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

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera

entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

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

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

g) Propiedades, planta y equipo

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

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

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

h) Depreciación de propiedades, planta y equipo

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

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

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

i) Arrendamientos

El Grupo, en concordancia con la NIIF 16, reconoce como activos por derechos de usos los contratos que califican de arrendamientos, primando los conceptos de identificación del bien arrendado que con lleva el control para dirigir su uso y a recibir sus be-

neficios. Este activo se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda. También se activa los índices de reajustabilidad como es el caso de la variación de la UF que aplica a la mayoría de los contratos en Chile.

No se consideran períodos adicionales por renovaciones de contratos para fijar los plazos en que serán descontadas las cuotas dado que para estos se renegocian sus condiciones en las fechas de vencimiento original. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones del contrato, se generan los respectivos activos y obligaciones.

El activo por derechos de uso se genera al momento en que el bien está disponible para su uso, se depreció al menor plazo entre el remanente de duración del contrato o la vida útil del bien respectivo.

Los contratos con duración igual o menor a un año, o de baja materialidad se les aplica la exención de reconocimiento. Los intereses asociados a las obligaciones por arriendos se imputan a gastos financieros.

Las transacciones que implican una venta de un bien y posterior arriendo, como primer paso se le aplica la NIIF 15 para determinar si efec-

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

tivamente se configura una venta, control del bien en manos del comprador. De ser así, se origina un resultado en venta de activo fijo que se determina como la diferencia entre el valor a recibir, el activo por derechos de uso menos el costo del activo vendido y la obligación. De acuerdo con la NIIF 16.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

j) Activos Intangibles

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

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

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el periodo de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

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

k) Plusvalía

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

l) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda, aplicando

criterio de la factibilidad en su utilización. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m) Beneficios a los empleados

- Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando

supuestos actuarios sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

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

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

- Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de

una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

- Beneficios a corto plazo

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

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

n) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

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

- Ofertas agregadas

Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.

Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son trasladados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

- Venta de Equipos

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

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta

es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

- Ingresos por cargos de conexión

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

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

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos

por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

- Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

- Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

- Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

- Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

- Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son

reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

p) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejo-

res estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q) Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atri-

buibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

s) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

u) Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del con-

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

trato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v) Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanen de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o

intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Otras Inversiones.

En el caso de inversiones que se hayan hecho vía compra de acciones (ya sea de primera emisión o bien una transacción secundaria), se tomará como valor del activo el costo histórico de la inversión, esto por los primeros 12 meses desde la fecha de inversión, a menos que ocurra un nuevo evento de financiamiento o de transacción real de relevancia efectuada (compra-venta de acciones de la empresa - no considera transacciones asociadas a Employee Stock Option Pool - ESOP), en cuyo caso la valorización será la definida por dicha transac-

ción ya que este sería considerado el valor justo, al ser valor real al que se está traspasando el activo y se mantendrá por periodo de 12 meses siguientes en caso de no haber nuevas transacciones. Adicionalmente, se realizará una revisión semestral del estado de la empresa para ajustar la valorización en aquellos casos donde algún indicador pueda generar un cambio de valor importante para la empresa. Una vez transcurridos 12 meses desde que haya transcurrido una valorización de acuerdo con lo definido anteriormente, este valor se ajustará al cierre del ejercicio correspondiente con la metodología de Valor Patrimonial Proporcional.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares. En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- **Nivel 1:** Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- **Nivel 2:** Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- **Nivel 3:** Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice
GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

	31.12.2021 Nivel 2 M\$	31.12.2020 Nivel 2 M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	130.446.456	174.662.735
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado	230.889.218	(59.078.644)
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio	133.334.825	36.895.477
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el período	(23.809.802)	(22.033.112)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	340.414.241	(44.216.279)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	470.860.697	130.446.456

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

A valor razonable								
31-Diciembre del 2021, en M\$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	44.383.002	-	CLP/USD/PEN	44.383.002	44.383.002
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		2.126.451	474.515.443		-	USD	476.641.894	476.641.894
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	247.276.327	-	CLP	247.276.327	247.276.327
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	629.135.357	-	CLP/USD/PEN	629.135.357	629.135.357
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	210.440	-	CLP	210.440	210.440
Otras Inversiones	7	508.788	-	-	-	CLP	508.788	508.788
Total Activos		2.635.239	474.515.443	921.005.126			1.398.155.808	1.398.155.808
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	144.829.033		144.829.033	109.652.106
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.981.757.644		1.981.757.644	2.027.388.883
Derivados		4.458.742	1.322.455	-	-		5.781.197	5.781.197
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	746.239.147		746.239.147	746.239.147
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	607.794		607.794	607.794
Total Pasivos		4.458.742	1.322.455		2.873.433.618		2.879.214.815	2.889.669.127

Continúa >

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

> Continuación

A valor razonable									
31-Diciembre del 2020, en M\$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable	
ACTIVOS									
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	113.299.535	-	CLP/USD/PEN	113.299.535	113.299.535	
Otros Activos Financieros	6								
Derivados		1.509.435	131.491.802		-	USD	133.001.237	133.001.237	
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	386.801.452	-	CLP	386.801.452	386.801.452	
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	496.865.373	-	CLP/USD/PEN	496.865.373	496.865.373	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	294.621	-	CLP	294.621	294.621	
Otras Inversiones	7	345.427	-	-	-	CLP	345.427	345.427	
Total Activos		1.854.862	131.491.802	997.260.981			1.130.607.645	1.130.607.645	
PASIVOS									
Otros Pasivos Financieros	16								
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	110.872.311		110.872.311	109.630.272	
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.758.651.007		1.758.651.007	1.907.617.518	
Derivados		991.485	8.672.796	-	-		9.664.281	9.664.281	
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	662.449.107		662.449.107	662.449.107	
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	332.181		332.181	332.181	
Total Pasivos		991.485	8.672.796	2.532.304.606			2.541.968.887	2.689.693.359	

ORI – Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implica cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedia NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue

reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

 01 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 06 Clientes y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice

5. Efectivo y Equivalente al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31-12-21	31-12-20
	M\$	M\$
Efectivo en Caja	153.966	492.076
Saldos en Bancos	64.052.153	88.674.716
Depósitos a Plazo <= 90 días	42.420.792	105.190.512
Fondos Mutuos de Renta Fija	1.962.210	8.109.023
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	15.647	14.910
Total	108.604.768	202.481.237
Total por tipo de moneda		
CLP	63.444.954	140.110.730
USD	24.805.805	3.384.233
PEN	20.319.232	58.954.492
EUR	34.778	31.782
Total	108.604.768	202.481.237

Los saldos en bancos, a diciembre, incluyen M\$ 49.116.330 en cuentas remuneradas a una tasa promedio del 0,22% mensual.

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso,

así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

El control sobre los flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, se efectúa a nivel agregado separando los negocios por Chile y Perú.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

Al 31 de diciembre del 2021 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro), no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M\$ 158.000.000.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2021(M\$)
Banco Consorcio (Chile)	CLP	15-12-21	21-02-22	68	8.000.000	16	20.480	8.020.480
BCI (Chile)	USD	21-12-21	03-01-22	13	3.125.353	10	148	3.125.501
BCI (Chile)	USD	28-12-21	24-01-22	27	3.378.760	3	56	3.378.816
BCI (Chile)	USD	28-12-21	17-01-22	20	3.378.760	3	56	3.378.816
Banco de Crédito (Perú)	USD	31-12-21	06-01-22	6	1.094.890	-	-	1.094.890
Banco Continental (Perú)	USD	27-12-21	05-01-22	9	252.667	4	2	252.669
Banco Interbank (Perú)	USD	27-12-21	06-01-22	10	336.889	4	7	336.896
Banco Scotiabank (Perú)	USD	27-12-21	06-01-22	10	421.112	4	5	421.117
Banco Scotiabank (Perú)	USD	31-12-21	06-01-22	6	7.580.007	-	-	7.580.007
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-21	06-01-22	6	5.297.000	-	-	5.297.000
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	423.760	-	-	423.760
Banco Continental (Perú)	PEN	31-12-21	06-01-22	6	1.864.544	-	-	1.864.544
Banco Continental (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	2.118.800	-	-	2.118.800
Banco Interbank (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	508.512	-	-	508.512
Banco Interbank (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	2.457.808	-	-	2.457.808
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	31-12-21	06-01-22	6	2.161.176	-	-	2.161.176
Totales					42.400.038	20.754	42.420.792	

[Continúa >](#)

 Índice GRI

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2020 (M\$)
Banco Consorcio	CLP	17-11-20	22-01-21	66	10.000.000	44	7.333	10.007.333
Banco Estado	CLP	13-11-20	25-01-21	73	14.000.000	48	2.240	14.002.240
Banco Estado	CLP	26-11-20	19-02-21	85	14.000.000	35	1.633	14.001.633
Banco ITAU	CLP	11-12-20	24-02-21	75	14.000.000	20	3.733	14.003.733
Banco de Crédito	PEN	17-12-20	06-01-21	20	9.818.000	14	572	9.818.572
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	04-01-21	17	1.570.880	13	85	1.570.965
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	07-01-21	20	2.945.400	13	159	2.945.559
Banco de Crédito	PEN	24-12-20	13-01-21	20	4.319.920	7	126	4.320.046
Banco de Crédito	PEN	30-12-20	07-01-21	8	8.836.200	1	25	8.836.225
Banco de Crédito	PEN	31-12-20	13-01-21	13	2.002.872	-	-	2.002.872
Banco Continental	PEN	18-12-20	06-01-21	19	3.338.120	13	12	3.338.132
Banco Continental	PEN	24-12-20	13-01-21	20	2.140.324	7	4	2.140.328
Banco Continental	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.786.876	-	-	1.786.876
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	844.348	13	46	844.394
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	1.119.252	13	61	1.119.313
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	687.260	7	20	687.280
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	981.800	7	29	981.829
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.079.980	-	-	1.079.980
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	608.716	-	-	608.716
Bnaco Scotiabank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	6.460.244	13	117	6.460.361
Bnaco Scotiabank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	1.885.056	7	29	1.885.085
Bnaco Scotiabank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	2.749.040	-	-	2.749.040
Totales					105.174.288	16.224	105.190.512	

 Índice
GRI

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son las siguientes:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2021 M\$
Estado FM	30-12-2021	03-01-2022	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.260.000	1.260.539	1.260.135
Estado FM	30-12-2021	03-01-2022	CLP	Fondo Solvente Serie 1	702.000	702.300	702.075
Totales					1.962.000		1.962.210

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2020 M\$
BCI Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	BCI Competitivo Serie E	5.937.000	5.937.163	5.937.017
Banco Estado Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Conveniencia Serie 1	1.645.000	1.645.022	1.645.005
Scotia Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Serie V	527.000	527.018	527.001
Totales					8.109.000		8.109.023

Conforme a las políticas de inversiones financieras establecidas por la Sociedad, la totalidad de las operaciones han sido suscritas solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver
al índice

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2021	31.12.2020
	(M\$)	(M\$)
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	2.126.451	1.509.435
Derivados - Cobertura	77.427.377	979.201
Depósitos a Plazo > 90 Días	247.276.327	386.801.452
Subtotal Corrientes	326.830.155	389.290.088
NO CORRIENTES		
Derivados - Cobertura	397.088.066	130.512.601
Subtotal No Corrientes	397.088.066	130.512.601
Total Otros Activos Financieros	723.918.221	519.802.689

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a) Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por USD 1.800 millones a tasas

fijas del 4,875%, 4,75% y 3,05%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16.38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 645.882.700, ambas a tasas anuales promedio de UF+4,05% y de CLP+6,26%, respectivamente.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro(Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 265 millones, en un total de M\$ 21.776.820 y 890 millones de Nuevos Soles (M\$ 188.615.879).

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local y su detalle es el siguiente:



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2021 (M\$)
Banco de Chile	CLP	16-06-21	07-01-22	205	14.000.000	198	55.440	14.055.440
Banco BCI	CLP	30-06-21	14-01-22	198	11.400.000	184	48.944	11.448.944
Banco BCI	CLP	06-07-21	11-02-22	220	14.000.000	178	74.760	14.074.760
Banco BCI	CLP	14-07-21	25-02-22	226	14.500.000	170	106.817	14.606.817
Banco Bice	CLP	02-09-21	14-04-22	224	14.500.000	120	110.200	14.610.200
Banco BTG	CLP	30-07-21	18-03-22	231	14.500.000	154	119.093	14.619.093
Banco Consorcio	CLP	11-08-21	25-03-22	226	14.000.000	142	106.027	14.106.027
Banco Consorcio	CLP	15-12-21	21-03-22	96	8.000.000	16	21.333	8.021.333
Banco Estado	CLP	22-12-21	22-04-22	121	14.000.000	9	350	14.000.350
Banco HSBC	CLP	30-08-21	08-04-22	221	7.000.000	123	63.140	7.063.140
Banco Itau	CLP	17-12-21	22-04-22	126	14.000.000	14	28.093	14.028.093
Banco Santander	CLP	16-06-21	28-01-22	226	14.000.000	198	73.920	14.073.920
Banco Santander	CLP	16-06-21	04-02-22	233	13.000.000	198	71.214	13.071.214
Banco Santander	CLP	07-07-21	18-02-22	226	14.000.000	177	82.600	14.082.600
Banco Santander	CLP	19-07-21	04-03-22	228	14.500.000	165	111.650	14.611.650
Banco Santander	CLP	22-07-21	11-03-22	232	14.500.000	162	109.820	14.609.620
Banco Security	CLP	30-08-21	08-04-22	221	7.500.000	123	55.350	7.555.350
Banco Security	CLP	17-12-21	29-04-22	133	14.000.000	14	29.335	14.029.335
Banco Scotiabank	CLP	11-08-21	01-04-22	233	14.500.000	142	108.441	14.608.441
Totales					245.900.000		1.376.327	247.276.327

Continúa >



Índice GRI

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2020 (M\$)
Banco de Chile	CLP	29-12-20	23-04-21	115	6.909.000	2	138	6.909.138
Banco de Chile	CLP	23-12-20	24-03-21	91	6.045.000	8	484	6.045.484
Banco de Chile	CLP	29-09-20	26-02-21	150	14.000.000	93	13.020	14.013.020
Banco de Chile	CLP	15-10-20	01-04-21	168	9.652.000	77	7.432	9.659.432
Banco de Chile	CLP	14-09-20	22-01-21	130	14.000.000	108	20.160	14.020.160
Banco de Chile	CLP	02-10-20	12-03-21	161	14.000.000	90	12.600	14.012.600
Banco BCI	CLP	27-10-20	28-05-21	213	9.702.000	65	8.408	9.710.408
Banco BCI	CLP	10-12-20	16-04-21	127	14.000.000	21	2.940	14.002.940
Banco BCI	CLP	17-12-20	13-08-21	239	10.680.000	14	1.994	10.681.994
Banco BCI	CLP	06-11-20	11-06-21	217	10.000.000	55	7.333	10.007.333
Banco BCI	CLP	16-09-20	29-01-21	135	14.000.000	106	14.840	14.014.840
Banco BCI	CLP	25-09-20	19-02-21	147	14.000.000	97	13.580	14.013.580
Banco BTG	CLP	03-09-20	08-01-21	127	14.000.000	119	41.650	14.041.650
Banco BTG (Chile)	CLP	15-09-20	15-01-21	122	4.905.000	107	12.246	4.917.246
Banco Consorcio	CLP	03-11-20	07-05-21	185	10.000.000	58	9.667	10.009.667
Banco Consorcio	CLP	22-09-20	05-02-21	136	8.000.000	100	13.333	8.013.333
Banco Estado	CLP	20-10-20	18-06-21	241	14.000.000	72	6.720	14.006.720
Banco HSBC	CLP	28-12-20	20-08-21	235	8.500.000	3	706	8.500.706
Banco Itau	CLP	24-09-20	12-02-21	141	10.000.000	98	11.433	10.011.433
Banco Itau	CLP	03-12-20	09-04-21	127	10.374.000	28	3.873	10.377.873
Banco Santander	CLP	08-10-20	26-03-21	169	14.000.000	84	11.760	14.011.760
Banco Santander	CLP	16-12-20	02-07-21	198	14.000.000	15	4.200	14.004.200
Banco Santander	CLP	29-10-20	30-04-21	183	8.445.000	63	7.094	8.452.094

Continúa >

[Volver
al índice](#)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2020 (M\$)
Banco Santander	CLP	11-12-20	24-05-21	164	12.818.000	20	4.273	12.822.273
Banco Santander	CLP	11-11-20	04-06-21	205	14.000.000	50	9.333	14.009.333
Banco Santander	CLP	27-11-20	25-06-21	210	10.384.000	34	5.884	10.389.884
Banco Security	CLP	05-10-20	19-03-21	165	14.000.000	87	12.180	14.012.180
Banco Security	CLP	04-12-20	07-05-21	154	11.311.000	27	3.054	11.314.054
Banco Security	CLP	30-09-20	05-03-21	156	14.000.000	92	10.733	14.010.733
Banco Security	CLP	11-09-20	15-01-21	126	5.000.000	111	5.550	5.005.550
Banco de Chile	USD	15-12-20	21-06-21	188	3.199.275	16	853	3.200.128
Banco de Chile	USD	21-12-20	16-08-21	238	4.265.700	10	652	4.266.352
Banco BCI	USD	30-09-20	01-03-21	152	6.043.075	92	7.722	6.050.797
Banco Consorcio	USD	14-10-20	18-01-21	96	6.398.550	78	8.318	6.406.868
Banco Estado	USD	21-10-20	22-03-21	152	7.109.500	71	5.609	7.115.109
Banco Estado	USD	18-11-20	26-04-21	159	6.398.550	43	2.293	6.400.843
Banco Itau	USD	07-10-20	08-02-21	124	6.398.550	85	7.554	6.406.104
Banco Itau	USD	12-11-20	12-04-21	151	2.843.800	49	1.742	2.845.542
Banco Itau	USD	28-10-20	29-03-21	152	3.910.225	64	3.823	3.914.048
Banco Itau	USD	04-11-20	05-04-21	152	5.189.935	57	4.108	5.194.043
Totales					386.482.160		319.292	386.801.452

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2021 (M\$)	31.12.2020 (M\$)	31.12.2021 (M\$)	31.12.2020 (M\$)
Gastos Pagados Anticipados				
Mantenciones, Soporte	9.666.534	8.499.066	-	-
Arriendos(Terrenos, Inmuebles)	13.145.124	3.573.022	3.193.453	2.221.247
Seguros	865.180	1.136.762	-	-
Arriendos de Capacidades	350.399	657.552	305.542	664.529
Publicidad	734.966	154.683	-	-
Otros	2.322.846	4.557.147	-	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	56.784.885	59.171.869	7.415.348	6.397.223
Remanente de IVA Crédito Fiscal	11.437.046	8.206.835	87.131.770	97.104.507
Otras Inversiones	-	-	508.788	345.427
Total	95.306.980	85.956.936	98.554.901	106.732.933

La categoría activos por contratos con clientes la conforman los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con estos.

Para ambos períodos de doce meses, el efecto de estos cargos diferidos en re-

sultado ascendió a M\$ 84.412.730 y M\$ 96.789.698, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal se originaron principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a sus IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

Respecto a Otras Inversiones, esta corresponde a CLIN Fondo de Inversión Privado que es un fondo de capital de riesgo administrado por Inversiones Innovadoras S.A. Su movimiento es el siguiente:

	Valorización			
	31.12.2020	Aportes	Valorización a Mercado)	31.12.2021
CLIN Fondo de Inversión Privado	345.427	184.821	(21.460)	508.788

	Valorización			
	31.12.2019	Aportes	Valorización a Mercado)	31.12.2020
CLIN Fondo de Inversión Privado	168.273	177.154	-	345.427

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

8. Deudores Comerciales y Otras Cuentas a Cobrar

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2021 (M\$)	31.12.2020 (M\$)
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	598.788.088	466.560.911
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	6.081.918	5.899.574
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	15.587.397	16.797.951
Total	620.457.323	489.258.436
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	2.004.791	1.907.033
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	5.425.441	4.450.288
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.247.802	1.249.616
Total	8.678.034	7.606.937
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	785.411.197	618.759.097
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	6.081.918	5.899.574
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	15.668.865	16.877.124
Total	807.161.980	641.535.795
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	2.118.056	2.094.335
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	5.425.441	4.450.288
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.247.802	1.249.616
Total	8.791.299	7.794.239

Formando parte de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M\$ 186.736.454 y M\$ 152.385.488, a cada uno de los períodos, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M\$ 99.725.369 y M\$ 61.392.050, corresponden a clientes por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M\$ 19.522.970 y M\$ 20.087.635 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 121.244.926 y M\$ 111.939.458, para ambos períodos, respectivamente.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M\$ 787.529.253 y M\$ 620.853.432, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2021		Cartera no Repactada		Cartera Repactada	
Estratificación de Cartera	Nº de clientes	Saldos brutos (M\$)	Nº de clientes	Saldos brutos (M\$)	Total Cartera bruta (M\$)
Al día	3.593.827	579.520.760	932	753.225	580.273.985
Entre 1 y 30 días	897.718	43.232.643	1.289	167.605	43.400.248
Entre 31 y 60 días	297.190	20.286.272	1.289	56.395	20.342.667
Entre 61 y 90 días	273.003	12.752.883	1.678	23.505	12.776.388
Entre 91 y 120 días	255.993	10.608.316	19.466	172.533	10.780.849
Entre 121 y 150 días	260.131	7.390.985	16.017	117.406	7.508.391
Entre 151 y 180 días	273.710	7.852.710	5.620	130.706	7.983.416
Entre 181 y 210 días	241.650	6.618.949	7.330	181.740	6.800.689
Entre 211 y 250 días	327.337	7.376.357	10.772	379.451	7.755.808
Más de 250 días	2.289.327	73.019.924	157.998	16.886.888	89.906.812
Total	8.709.886	768.659.799	222.391	18.869.454	787.529.253

31-dic-2020		Cartera no Repactada		Cartera Repactada	
Estratificación de Cartera	Nº de clientes	Saldos brutos (M\$)	Nº de clientes	Saldos brutos (M\$)	Total Cartera bruta (M\$)
Al día	3.642.268	439.086.866	356.278	14.272.048	453.358.914
Entre 1 y 30 días	981.630	40.218.051	43	101.723	40.319.774
Entre 31 y 60 días	417.308	20.974.562	21	154.638	21.129.200
Entre 61 y 90 días	316.155	14.602.203	11	90.135	14.692.338
Entre 91 y 120 días	290.272	11.167.128	7	5.209	11.172.337
Entre 121 y 150 días	258.118	8.400.342	10	13.171	8.413.513
Entre 151 y 180 días	253.268	6.699.138	13	20.670	6.719.808
Entre 181 y 210 días	211.391	8.084.165	10	11.307	8.095.472
Entre 211 y 250 días	201.285	8.757.868	20	34.539	8.792.407
Más de 250 días	3.463.723	39.347.137	10.047	8.812.532	48.159.669
Total	10.035.418	597.337.460	366.460	23.515.972	620.853.432

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Durante el segundo trimestre del 2020, en el mercado peruano el regulador impulsó iniciativas que limitaron el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas. Dado lo anterior, un total de 304.509 clientes, equivalentes a M\$ 11.697.648 fueron reprogramados permitiendo la cancelación de su deuda en un período máximo de 12 meses a contar de agosto del 2020. Actualmente un total de 185.871 clientes equivalentes a M\$ 6.416.959 se mantienen pendientes de cobro. Cabe señalar que a partir del 1 de julio del 2020 dichas limitaciones dejaron de aplicarse.

Para el mercado Chileno, la industria de las telecomunicaciones no fue considerada dentro de la ley de suspensión de cortes de servicios de primera necesidad, producto de la pandemia.

b) A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2021		31-dic-2020	
	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$
Documentos por cobrar protestados	9.291	10.419.855	9.330	10.456.805
Documentos por cobrar en cobranza judicial	584	3.001.670	838	3.280.094
Total	9.875	13.421.525	10.168	13.736.899

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldo Inicial	152.385.488	166.734.875
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	87.390.270	75.356.937
Baja de activos financieros deteriorados	(60.356.036)	(79.201.828)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.316.732	(10.504.496)
Total	186.736.454	152.385.488

Según lo señalado en párrafos anteriores respecto de las limitaciones de cobro en Perú, en las provisiones constituidas se ha reconocido un deterioro equivalente al 100% del valor reprogramado, equivalente a M\$ 6.416.959.

En el mercado chileno, las provisiones por deterioro se han incrementado en función del aumento de los ingresos. Esto teniendo en cuenta la importancia de los servicios prestados por la compañía para el desenvolvimiento de las distintas actividades económicas.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, la pérdida esperada se determina a partir de la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera como de información prospectiva existente, originando así porcentajes de incobrabilidad por tramos.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 30% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. La sociedad ha tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion - ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cor-

tes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

d) Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 83% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2021.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 17% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera

[Índice GRI](#)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Tramos de Morosidad	31-dic-2021												Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta								
	Todos los Otros Segmentos										No Repactada	Repacktada											
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios														
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada														
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro													
Al dia	390.252.765	21.229.226	61	61	9.417.209	326.282	-	-	-	-	399.670.035	21.555.569	378.114.466										
Entre 1 y 30 días	16.992.812	3.323.747	1.142	1.142	3.113.691	184.856	-	-	-	-	20.107.645	3.509.745	16.597.900										
Entre 31 y 60 días	6.796.153	2.298.545	3.284	3.284	279.684	68.986	-	-	-	-	7.079.121	2.370.815	4.708.306										
Entre 61 y 90 días	6.049.278	2.165.997	7.739	7.739	261.287	90.887	-	-	-	-	6.318.304	2.264.623	4.053.681										
Entre 91 y 120 días	5.464.113	5.308.372	13.907	13.907	247.046	111.866	-	-	-	-	5.725.066	5.434.145	290.921										
Entre 121 y 150 días	4.906.511	4.800.472	88.340	88.340	244.108	123.349	-	-	-	-	5.238.959	5.012.161	226.798										
Entre 151 y 180 días	5.259.837	5.166.451	120.892	120.892	264.637	146.298	-	-	-	-	5.645.366	5.433.641	211.725										
Entre 181 y 210 días	4.221.672	4.221.672	160.424	160.424	315.914	209.384	-	-	-	-	4.698.010	4.591.480	106.530										
Entre 211 y 250 días	5.659.264	5.659.264	353.652	353.652	392.862	260.385	-	-	-	-	6.405.778	6.273.301	132.477										
Más de 250 días	53.098.991	53.098.991	10.660.030	10.660.030	939.703	939.703	989.976	989.976	-	-	65.688.700	65.688.700	-										
Total	498.701.396	107.272.737	11.409.471	11.409.471	15.476.141	2.461.996	989.976	989.976	-	-	526.576.984	122.134.180	404.442.804										

Tramos de Morosidad	31-dic-2021												Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta								
	Todos los otros segmentos										No Repactada	Repacktada											
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios														
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada														
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro													
Al dia	114.171.966	5.344.023	335.513	335.513	63.562.102	713.847	417.652	187.660	2.116.717	4.046	180.603.950	6.585.089	174.018.861										
Entre 1 y 30 días	15.588.211	13.481.645	66.103	66.103	6.606.911	617.752	100.360	52.482	931.018	686	23.292.603	14.218.668	9.073.935										
Entre 31 y 60 días	8.458.160	6.941.498	48.530	48.530	4.548.469	561.445	4.581	2.660	203.806	1.141	13.263.546	7.555.274	5.708.272										
Entre 61 y 90 días	4.505.095	3.647.399	14.656	14.656	1.853.349	357.701	1.111	736	83.873	5.767	6.458.084	4.026.259	2.431.825										

Continúa >

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

> Continuación

Tramos de Morosidad	31-dic-2021															
	Todos los otros segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Entre 91 y 120 días	3.710.449	3.333.613	157.871	157.871	1.151.738	235.618	755	501	34.970	70	5.055.783	3.727.673	1.328.110			
Entre 121 y 150 días	1.424.068	1.285.871	8.914	8.914	743.051	198.810	20.152	20.152	73.247	90	2.269.432	1.513.837	755.595			
Entre 151 y 180 días	1.475.949	1.359.990	9.814	9.814	800.364	260.362	-	-	51.923	1	2.338.050	1.630.167	707.883			
Entre 181 y 210 días	1.367.178	1.300.986	21.317	21.317	714.184	298.616	-	-	-	-	2.102.679	1.620.919	481.760			
Entre 211 y 250 días	851.239	851.239	25.799	25.799	472.992	253.324	-	-	-	-	1.350.030	1.130.362	219.668			
Más de 250 días	12.896.722	12.896.722	3.595.763	3.595.763	5.828.168	4.460.270	1.641.116	1.641.116	256.343	155	24.218.112	22.594.026	1.624.086			
Total	164.449.037	50.442.986	4.284.280	4.284.280	86.281.328	7.957.745	2.185.727	1.905.307	3.751.897	11.956	260.952.269	64.602.274	196.349.995			

Tramos de Morosidad	31-dic-2020															
	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Al dia	221.776.372	16.837.535	12.898.607	6.727.420	7.949.216	306.438	-	-	-	-	242.624.195	23.871.393	218.752.802			
Entre 1 y 30 días	12.323.626	4.331.479	-	-	95.882	23.740	-	-	-	-	12.419.508	4.355.219	8.064.289			
Entre 31 y 60 días	6.824.119	3.127.771	575	575	106.728	27.271	-	-	-	-	6.931.422	3.155.617	3.775.805			
Entre 61 y 90 días	4.819.062	2.754.337	-	-	98.175	37.868	-	-	-	-	4.917.237	2.792.205	2.125.032			
Entre 91 y 120 días	5.706.172	5.550.671	94	94	109.591	51.003	-	-	-	-	5.815.857	5.601.768	214.089			
Entre 121 y 150 días	4.071.774	4.071.774	-	-	100.124	76.057	-	-	-	-	4.171.898	4.147.831	24.067			
Entre 151 y 180 días	3.608.676	3.608.676	-	-	67.555	57.058	-	-	-	-	3.676.231	3.665.734	10.497			
Entre 181 y 210 días	3.585.701	3.585.701	981	981	105.958	97.172	-	-	-	-	3.692.640	3.683.854	8.786			
Entre 211 y 250 días	4.208.784	4.208.784	235	235	321.162	321.162	-	-	-	-	4.530.181	4.530.181	-			
Más de 250 días	26.071.185	26.071.185	5.195.867	5.195.867	1.284.807	1.284.807	576.825	576.825	-	-	33.128.684	33.128.684	-			
Total	292.995.471	74.147.913	18.096.359	11.925.172	10.239.198	2.282.576	576.825	576.825	-	-	321.907.853	88.932.486	232.975.367			

Continúa >

- 01 Introducción y contexto
- 02 Perfil corporativo
- 03 Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04 Innovación y adaptación
- 05 Organización
- 06 Clientes y mercados
- 07 Infraestructura
- 08 Compromiso con el desarrollo
- 09 Resultados: gestión financiera consolidada
- 10 Información Financiera
-  Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

>Continuación

Tramos de Morosidad	31-dic-2020												Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta	
	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Al dia	128.608.732	11.460.222	710.837	159.101	79.566.589	1.008.288	662.604	466.222	1.185.957	3.722	210.734.719	13.097.555	197.637.164			
Entre 1 y 30 días	17.361.551	8.050.929	20.632	20.632	8.771.205	309.151	81.091	63.027	1.665.787	6.579	27.900.266	8.450.318	19.449.948			
Entre 31 y 60 días	9.994.022	8.572.611	153.510	153.510	3.524.683	196.831	553	461	525.010	2.878	14.197.778	8.926.291	5.271.487			
Entre 61 y 90 días	7.526.149	6.289.552	89.328	89.328	1.712.438	229.498	807	741	446.379	2.113	9.775.101	6.611.232	3.163.869			
Entre 91 y 120 días	4.112.072	3.798.492	3.193	3.193	1.169.565	156.691	1.922	1.762	69.728	179	5.356.480	3.960.317	1.396.163			
Entre 121 y 150 días	3.071.164	2.947.842	7.406	7.406	1.141.045	189.175	5.765	5.765	16.235	49	4.241.615	3.150.237	1.091.378			
Entre 151 y 180 días	1.711.332	1.582.936	16.079	16.079	1.311.575	288.914	4.591	4.591	-	-	3.043.577	1.892.520	1.151.057			
Entre 181 y 210 días	460.727	460.727	7.127	7.127	1.207.612	373.677	3.199	3.199	2.724.167	13.322	4.402.832	858.052	3.544.780			
Entre 211 y 250 días	3.106.311	3.106.311	23.938	23.938	1.121.611	450.385	10.366	10.366	-	-	4.262.226	3.591.000	671.226			
Más de 250 días	2.113.125	2.113.125	2.920.587	2.920.587	9.865.547	7.762.488	119.253	119.253	12.473	27	15.030.985	12.915.480	2.115.505			
Total	178.065.185	48.382.747	3.952.637	3.400.901	109.391.870	10.965.098	890.151	675.387	6.645.736	28.869	298.945.579	63.453.002	235.492.577			

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

9. Cuentas por Cobrar y Transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

Rut	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	3.701	8.105
76.600.628-0	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	34.800
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	27.670	25.826
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	12.604
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	14.622	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	17.852	33.524
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	19.793	-
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	49.511	39.256
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	67.732	112.616
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	9.559	27.890
Total					210.440	294.621

b) Cuentas por pagar:

Rut	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	465.055	269.545
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	40.824	33.844
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	858	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	14.719	-
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	57.705	-
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	28.633	28.792
Total					607.794	332.181

Sólo se reportan saldos de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones (transacciones), proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

Rut	Sociedad	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2021		31.12.2020	
				Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
76.115.132-0	Canal 13	Director en Común	Servicios Prestados	54.016	54.016	65.290	65.290
			Servicios Recibidos	1.973.853	(1.973.853)	2.154.889	(2.154.889)
76.600.628-0	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	545.687	545.687
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	135.932	135.932	144.279	144.279
			Servicios Recibidos	350.386	(350.386)	232.680	(232.680)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	200.798	200.798
96.505.760-9	Colbún S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	552.743	552.743	-	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	386.527	386.527	415.874	415.874
			Servicios Recibidos	45.575	(45.575)	61.714	(61.714)
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	95.285	95.285	-	-
			Servicios Recibidos	496.227	(496.227)	-	-
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	313.207	313.207	321.690	321.690
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	539.380	539.380	573.868	573.868
			Servicios Recibidos	337.567	(337.567)	336.499	(336.499)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	295.235	295.235	270.367	270.367
Total				(831.283)		(247.929)	

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios, publicidad, arriendos y seguros complementarios de salud.

d) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M\$ 525.753 y M\$ 514.165, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M\$ 5.097.443 y M\$ 5.130.683, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M\$ 2.473.140 y M\$ 2.002.546 pagados en cada uno de los períodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 en cada período.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M\$ 569.377.688 y M\$ 378.343.801, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	112.257.785	73.564.709
Trabajo en Curso	-	4.641
Otros Inventarios	8.868.526	4.166.965
Total	121.126.311	77.736.315

Durante los períodos respectivos, se han cargado a resultados M\$ 1.987.264 y M\$ 3.599.952, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M\$ 3.225.243 y M\$ 3.435.708, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

Los inventarios están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo por sus resultados (para aquellas sociedades con renta líquida positiva), se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M\$ 9.544.716 y M\$ 65.135.169, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impo Renta	9.544.716	65.135.169	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	4.172.775	32.706.900	-	-
PPM Netos Periodos Anteriores, Otros Créditos	11.126.345	19.954.332	640.498	1.078.992
Total	24.843.836	117.796.401	640.498	1.078.992



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31-12-2021 (M\$)	31-12-2020 (M\$)
Total Activos Intangibles, Neto	388.041.277	280.882.103
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	388.041.277	280.882.103
Activos Intangibles Identificables, Neto	388.041.277	280.882.103
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	1.746.242	2.189.925
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	386.295.035	278.692.178
 Total Activos Intangibles, Bruto	525.157.852	404.541.293
Activos Intangibles Identificables, Bruto	525.157.852	404.541.293
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	486.129.942	365.513.383
 Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(137.116.575)	(123.659.190)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(137.116.575)	(123.659.190)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(37.281.668)	(36.837.985)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(99.834.907)	(86.821.205)

Al 31 de diciembre del 2021 y 2020, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	1.737.757	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	36
- Servidumbres	8.485	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 52
Total	1.746.242			
 Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3,5 GHz(Licitación 5G)	100.094.746	Estado de Chile	360	357
- Concesión Banda 900 MHz	4.209.691	Estado de Chile	480 - 360	345 - 231
- Concesión Banda 700 MHz	5.312.970	Estado de Chile	360	277
- Concesión Banda 2.600 MHz(Licitación 4G)	2.970.749	Estado de Chile	360	250
- Concesión Banda 700 MHz	180.492.756	Estado de Perú	480	427
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	50.509.713	Estado de Perú	480	293
- Concesión Banda 1900 MHz	34.917.375	Estado de Perú	480	329
- Concesión Banda 2500 MHz	2.301.592	Estado de Perú	156	32
- Concesión Banda 3500 MHz	2.076.526	Estado de Perú	171 - 240	0 - 111
- Concesión Banda 2300 MHz	1.283.665	Estado de Perú	216	192
- Otros	2.125.252			
Total	386.295.035			

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

	Valor Neto	Otoriente	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.181.439	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	48
- Servidumbres	8.486	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 61
Total	2.189.925			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.699.093	Estado de Chile	480 - 360	357 - 243
- Concesión Banda 700 MHz	5.542.307	Estado de Chile	360	289
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.113.345	Estado de Chile	360	262
- Concesión Banda 700 MHz	171.972.688	Estado de Perú	480	439
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	48.239.237	Estado de Perú	480	305
- Concesión Banda 1900 MHz	33.540.006	Estado de Perú	480	341
- Concesión Banda 2500 MHz	3.148.505	Estado de Perú	156	44
- Concesión Banda 3500 MHz	2.111.399	Estado de Perú	171 - 240	1 - 120
- Concesión Banda 2300 MHz	2.181.259	Estado de Perú	240	204
- Otros	1.144.339			
Total	278.692.178			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en los cuadros anteriores afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M\$ 2.857.281 a cada período informado; estas pérdidas se originaron principalmente en

años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

A los respectivos períodos anuales, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2021 y 2020, son los siguientes:

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	2.189.925	278.692.178	280.882.103
Adiciones	-	100.844.643	100.844.643
Amortización	(443.683)	(9.792.753)	(10.236.436)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	(3.214.094)	(3.214.094)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	20.026.339	20.026.339
Otros incrementos (decrementos)	-	(261.278)	(261.278)
Saldo Final	1.746.242	386.295.035	388.041.277

Cabe señalar que en diciembre 2021 se procedió a castigar contablemente un monto de M\$ 3.214.094 relacionado con la devolución al estado de Chile de una porción del espectro mantenido en la banda 900 Mhz.

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	2.633.879	329.639.267	332.273.146
Adiciones	-	864.886	864.886
Amortización	(443.954)	(11.910.856)	(12.354.810)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(39.837.672)	(39.837.672)
Otros incrementos (decrementos)	-	(63.447)	(63.447)
Saldo Final	2.189.925	278.692.178	280.882.103

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (Años)	Vida útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2020 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2020 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2021 M\$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.447.109	(190.567)	1.256.542	99.315	1.355.857
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.342.392	(190.567)	47.151.825	99.315	47.251.140

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94.64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil,

el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Ballilia Limitada y Millennium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d) Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en una tasa de 9,43 anual (tasa wacc).

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31-12-2021 (M\$)	31-12-2020 (M\$)
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	2.049.999.322	1.940.341.846
Construcción en Curso, Neto	326.773.327	251.373.017
Terrenos, Neto	12.193.566	11.928.560
Edificios, Neto	101.186.741	107.162.180
Planta y Equipo, Neto	1.357.889.695	1.345.531.601
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	214.883.303	180.675.228
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	25.943.881	33.122.129
Vehículos de Motor, Neto	2.381	17.964
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	2.349.203	4.431.584
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	8.777.225	6.099.583
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	6.896.658.961	6.347.093.923
Construcción en Curso, Bruto	326.773.327	251.373.017
Terrenos, Bruto	12.193.566	11.928.560
Edificios, Bruto	284.903.467	284.276.164
Planta y Equipo, Bruto	5.236.689.533	4.877.778.219
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	680.200.308	578.367.902
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	284.566.893	275.716.635
Vehículos de Motor, Bruto	869.257	837.528
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	39.897.399	39.933.896
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	30.565.211	26.882.002
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(4.846.659.639)	(4.406.752.077)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(183.716.726)	(177.113.984)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.878.799.838)	(3.532.246.618)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(465.317.005)	(397.692.674)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(258.623.012)	(242.594.506)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(866.876)	(819.564)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(37.548.196)	(35.502.312)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(21.787.986)	(20.782.419)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Los movimientos por el año 2021 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

	Construcción en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M\$	Instalaciones Fijas y Acces- orios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propie- dades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	
Saldo Inicial	251.373.017	11.928.560	107.162.180	1.345.531.601	180.675.228	33.122.129	17.964	4.431.584	6.099.583	1.940.341.846	
Cambios	Adiciones	254.789.783	-	-	115.440.651	68.413.448	3.203.228	-	26.772	4.588.565	446.462.447
	Desapropiaciones	(27)	-	-	(2.617.058)	(46.866)	(38.497)	-	(31.716)	(81.177)	(2.815.341)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.764.193)	(307.440.874)	(52.590.145)	(12.206.267)	(15.715)	(2.098.744)	(864.763)	(381.980.701)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(7.978.459)	(2.424)	(413)	-	-	-	(7.981.296)
	Incremento (Decreimento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.816.801	265.006	504.553	37.735.906	7.909.510	1.555.910	132	-	363.059	50.150.877
	Otros Incrementos (Decreimentos)	(181.206.247)	-	284.201	177.217.928	10.524.552	307.791	-	21.307	(1.328.042)	5.821.490
	Cambios, Total	75.400.310	265.006	(5.975.439)	12.358.094	34.208.075	(7.178.248)	(15.583)	(2.082.381)	2.677.642	109.657.476
Saldo Final	326.773.327	12.193.566	101.186.741	1.357.889.695	214.883.303	25.943.881	2.381	2.349.203	8.777.225	2.049.999.322	

Los movimientos por el año 2020 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

	Construcción en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M\$	Instalaciones Fijas y Acces- orios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propie- dades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	
Saldo Inicial	314.079.376	12.239.862	114.178.364	1.363.171.308	191.879.731	35.829.661	75.411	5.616.462	5.782.335	2.042.852.510	
Cambios	Adiciones	191.939.220	195.133	-	122.598.504	45.811.706	11.125.684	15.313	1.171.946	3.890.882	376.748.388
	Desapropiaciones	(100.469)	-	-	(3.679.498)	(18.308)	(1.252.715)	(21.297)	-	(1.341)	(5.073.628)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.696.178)	(292.415.442)	(59.349.004)	(14.097.990)	(49.616)	(2.589.887)	(650.782)	(375.848.899)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.320.000)	(5.729)	(1.422)	-	-	-	(4.327.151)
	Incremento (Decreimento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.301.299)	(508.506)	(1.029.525)	(71.273.419)	(16.148.929)	(3.651.011)	(1.847)	-	(582.046)	(96.496.582)
	Otros Incrementos (Decreimentos)	(251.243.811)	2.071	709.519	231.450.148	18.505.761	5.169.922	-	233.063	(2.339.465)	2.487.208
	Cambios, Total	(62.706.359)	(311.302)	(7.016.184)	(17.639.707)	(11.204.503)	(2.707.532)	(57.447)	(1.184.878)	317.248	(102.510.664)
Saldo Final	251.373.017	11.928.560	107.162.180	1.345.531.601	180.675.228	33.122.129	17.964	4.431.584	6.099.583	1.940.341.846	

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos del 2021 y 2020, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M\$ 5.638.967 y M\$ 6.153.488 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2021 y 2020, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada período, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M\$ 151.321.235 y M\$ 80.393.746, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M\$ 2.748.222.465.

En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2021 se han ejecutado obras por M\$ 76.373.283. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M\$ 28.879.847; de este valor, M\$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas.

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	8
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a) Información general

Las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen tributario parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que

determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2021, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI M\$	Saldo Acumulado de Créditos -SAC	
		A contar del 01.01.2017	Hasta el 31.12.2016
		Régimen Vigente M\$	Ex FUT M\$
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	1.019.430.407	171.679.025	184.000.786
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	698.852.051	31.358.955	160.226.090
Entel Inversiones SpA.	41.574.204	323.049	6.795.806
Transam Comunicaciones S.A.	14.155.293	5.159.428	800.555
Entel Comercial S.A.	5.217.272	51.727	1.460.661
Entel Servicios Empresariales S.A.	2.768.670	718.397	371.342
Entel Telefonía Local S.A.	1.906.386	577.339	232.973
EPH 1 S.A.	-	13.735.178	127.301
Will S.A.	37.715.256	14.757.984	-
Entel Internacional SpA	33.418.899	-	-
Entel Servicios Telefónicos S.A.	-	-	791.763
Totales M\$	1.855.038.438	238.361.082	354.807.277

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N° 3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2021		Cambios del período en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	10.333.489	80.919.322	(86.424.625)	(5.749.480)
Amortizaciones Intangibles	514.959	29.297.255	(2.531.812)	(2.097.155)
Acumulaciones (o devengos)	25.575.491	5.274.672	4.151.168	(2.762)
Provisiones	22.573.960	-	1.756.479	347.754
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	43.887.426	-	27.382.256	1.591.168
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	748.850	189.546	(5.755.687)	-
Ingresos/Costos Diferidos	16.504.357	18.336.264	10.236.628	(222.647)
Activos por Derechos de Uso	-	125.709.587	18.173.744	(4.706.479)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	170.219.453	-	(19.852.133)	5.783.539
Pérdidas Fiscales	394.509.552	-	32.102.594	29.133.821
Otros	3.605.330	1.198.441	(262.822)	(47.874)
Totales	688.472.867	260.925.087	(21.024.210)	24.029.885

Conceptos	31.12.2020		Cambios del período en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	42.674.196	21.085.924	(22.214.081)	2.915.658
Amortizaciones Intangibles	154.860	24.308.189	649.218	3.464.412
Acumulaciones (o devengos)	21.616.839	5.464.426	3.156.940	(113.179)
Provisiones	20.469.727	-	412.458	(1.794.030)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	14.914.002	-	(3.962.735)	(782.952)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	6.547.513	232.522	(283.269)	-
Ingresos/Costos Diferidos	6.679.209	18.525.097	4.197.269	1.217.351
Activos por Derechos de Uso	-	139.176.852	(29.217.182)	12.286.657
Pasivos Contratos de Arrendamiento	184.288.047	-	37.109.575	(14.661.106)
Pérdidas Fiscales	333.273.137	-	5.131.670	(49.840.060)
Otros	4.149.995	1.432.410	(847.185)	(157.746)
Totales	634.767.525	210.225.420	(5.867.322)	(47.464.995)

ORI ⁽¹⁾: Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras y deterioro de clientes. Los activos no reconocidos, ascienden a M\$ 30.315.861 y M\$ 18.721.788, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	32.759.621	38.934.419
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(70.321)	1.651.759
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(10.058.461)	(36.965.692)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	22.630.839	3.620.486
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	21.024.210	5.867.322
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	21.024.210	5.867.322
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	43.655.049	9.487.808



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	32.030.195	25.367.595
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(943.923)	(1.818.032)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	72.336.688	(10.111.335)
Corrección Monetaria Capital Propio	(53.953.430)	(22.218.162)
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	276.922	18.037.438
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	121.546	1.651.759
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	18.729	12.432
Modificación Deuda Financiera (NIIF 9)	(7.141.765)	-
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	910.087	(1.433.887)
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	11.624.854	(15.879.787)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	43.655.049	9.487.808

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Tasa Impositiva Legal	27%	27%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,8%	-1,9%
Efecto en la Tasa Impositiva de...		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	61,0%	-10,9%

Continúa >

> Continuación

	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Corrección Monetaria Capital Propio	-45,5%	-23,6%
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	0,2%	19,2%
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	0,1%	1,8%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-	-
Modificación Deuda Financiera (NIIF 9)	-6,0%	-
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,8%	-1,5%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	9,8%	-16,9%
Tasa Impositiva Efectiva	36,8%	10,1%

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Corrientes		
Préstamos que Devengan Intereses	47.784.171	641.558
Obligaciones con tenedores de Bonos	143.291.900	18.636.014
Derivados - No Cobertura	4.458.742	991.485
Derivados - Cobertura	1.322.455	2.464.577
Subtotal Corrientes	196.857.268	22.733.634
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	97.044.862	110.230.753
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.838.465.744	1.740.014.993
Derivados - Cobertura	-	6.208.219
Subtotal No Corrientes	1.935.510.606	1.856.453.965
Total Otros Pasivos Financieros	2.132.367.874	1.879.187.599

 01 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 06 Clientes y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2021, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- **Con fecha 26 de octubre de 2021** la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 60 millones a un plazo de seis meses con el Banco Scotiabank del Perú. El crédito, que devenga una tasa del 2,4% anual, contempla amortizaciones mensuales de interés y única de capital a abril de 2022.

- **Con fecha 18 de agosto de 2021** la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 80 millones a un plazo de seis meses con el Banco de Crédito del Perú (BCP). El crédito, que devenga una tasa del 1,95% anual, contempla amortizaciones mensuales de interés y única de capital a febrero de 2022.

- **Con fecha 11 de mayo de 2020** la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 10 millones a un plazo de tres años con el Banco de Crédito del Perú (BCP). Este crédito tiene garantía estatal y forma parte del Programa Perú Reactiva. El crédito, que devenga una tasa del 1,12% anual, contempla amortizaciones iguales y mensuales a partir de junio de 2021.

- **Con fecha 20 de diciembre de 2018**, la Sociedad suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libor + 1,38%. El pago del capital contempla 2 amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.

- **Con fecha 27 de abril del 2017**, se suscribió un crédito en pesos con el Banco del Estado por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. Este capital fue parcialmente amortizado en octubre de 2019 por CLP 19.800 millones y en enero de 2020 por CLP 49.200 millones. El capital adeudado por CLP 29.700 millones, contempla una sola amortización en el año 2024 y genera una tasa TAB + 0,62% anual.

- **Con fecha 29 de junio de 2017** se suscribió crédito en pesos con Scotiabank por un equivalente CLP 33.104 millones a una tasa TAB + 0,10%. Este crédito fue parcialmente abonado con fecha 20 de marzo de 2020 por un monto de CLP 10.000 millones y CLP 6.552 millones en diciembre del 2021 quedando un saldo de capital de CLP 16.552 millones que contempla una amortización en junio de 2022.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes reconocidos a costo amortizado de las siguientes colocaciones de bonos:

- **Colocación de bonos 144A** en el mercado internacional en septiembre del 2021 por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10,5 años y una tasa fija anual de USD+3,05%.

- **Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019** por UF 8 millones en tramos de i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

- **Colocación de bonos 144A** en el mercado internacional en julio del 2014 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021, su monto vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales a 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD+4,750%.

- **Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014** por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.

- **Colocación de bonos 144A** en el mercado internacional en octubre del 2013 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021, su monto vigente es de USD 438 millones, con tres vencimiento iguales a 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD+4,875%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los “Otros pasivos financieros” y “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2021																					
Acreedores	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES										VALORES CONTABLES									
		Total Deuda	Plazo en días					Plazo en años					Total Deuda	Plazo en días					Plazo en años		
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5	-	-	0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5			
Banco Estado - Chile	Préstamos	34.512.424	412.220	1.337.317	1.749.536	31.013.351	-	-	-	-	-	29.792.808	242.385	-	-	-	29.550.423	-	-	-	
Banco Scotiabank - Chile	Préstamos	23.623.485	461.320	23.162.165	-	-	-	-	-	-	-	16.531.977	956	16.531.021	-	-	-	-	-	-	
KFW-Ipex Bank	Préstamos	70.913.414	268.611	820.194	1.088.805	34.697.331	34.038.473	-	-	-	-	67.074.997	31.013	-	-	33.521.992	33.521.992	-	-		
Banco de Credito del Peru	Préstamos	1.535.856	361.378	813.100	361.378	-	-	-	-	-	-	1.517.011	-	1.066.556	450.455	-	-	-	-		
Banco de Credito del Peru	Préstamos	17.144.274	17.144.274	-	-	-	-	-	-	-	-	17.144.274	17.144.274	-	-	-	-	-	-		
Banco Scotiabank - Perú	Préstamos	12.767.966	-	12.767.966	-	-	-	-	-	-	-	12.767.966	-	12.767.966	-	-	-	-	-		
Subtotal		160.497.419	18.647.803	38.900.742	3.199.719	65.710.682	34.038.473	-	-	-	-	144.829.033	17.418.628	30.365.543	450.455	63.072.415	33.521.992	-	-		
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	2.392.620.702	58.874.506	255.810.063	290.264.250	284.249.632	370.599.943	297.339.429	835.482.879	1.485.109.698	15.398.386	126.184.737	122.936.405	122.672.193	236.337.209	236.077.298	625.503.470				
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	629.719.650	3.437.123	12.020.147	13.748.491	13.748.494	13.748.491	559.268.410	496.647.946	-	1.708.777	-	-	-	-	-	494.939.169				
Subtotal		3.022.340.352	62.311.629	267.830.210	304.012.741	297.998.126	384.348.434	311.087.923	1.394.751.289	1.981.757.644	15.398.386	127.893.514	122.936.405	122.672.193	236.337.209	236.077.298	1.120.442.639				
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.954.663	307.448	432.667	579.992	587.917	-108.235	154.874	-	256.110	256.110	-	-	-	-	-	-	-	-		
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.792.024	245.249	306.067	403.507	417.253	310.851	109.097	-	180.729	180.729	-	-	-	-	-	-	-	-		
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	14.803.512	795.808	1.063.002	1.415.468	1.413.941	1.402.794	1.398.311	7.314.188	425.177	425.177	-	-	-	-	-	-	-	-		
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	8.188.412	432.190	731.121	971.607	977.577	897.085	741.800	3.437.032	334.885	334.885	-	-	-	-	-	-	-	-		
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.185.671	185.911	209.113	265.614	269.562	190.059	65.412	-	125.554	114.574	10.980	-	-	-	-	-	-	-		
Subtotal		27.924.282	1.966.606	2.741.970	3.636.188	3.666.250	2.692.554	2.469.494	10.751.220	1.322.455	1.311.475	10.980	-	-	-	-	-	-	-		
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	44.545	13.965	30.580	-	-	-	-	-	21.499	3.775	17.724	-	-	-	-	-	-	-		
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	105.300	105.300	-	-	-	-	-	-	68.623	68.623	-	-	-	-	-	-	-	-		
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	49.720	49.720	-	-	-	-	-	-	45.613	45.613	-	-	-	-	-	-	-	-		
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	13.240	13.240	-	-	-	-	-	-	4.142	4.142	-	-	-	-	-	-	-	-		
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	812.394	544.319	268.075	-	-	-	-	-	-	-		
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.481.268	1.481.268	-	-	-	-	-	-	-	-		
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.718.983	323.253	1.395.730	-	-	-	-	-	-	-		
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	110.123	110.123	-	-	-	-	-	-	-	-		
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	196.097	196.097	-	-	-	-	-	-	-	-		
Subtotal		212.805	182.225	30.580	-	-	-	-	-	4.458.742	2.777.213	1.681.529	-	-	-	-	-	-	-		
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	435.785.345	419.363.472	16.421.873	-	-	-	-	-	435.785.345	419.363.472	16.421.873	-	-	-	-	-	-	-		
TOTALES		3.646.760.203	502.471.735	325.925.375	310.848.648	367.375.058	421.079.461	313.557.417	1.405.502.509	2.568.153.219	456.269.174	176.373.439	123.386.860	185.744.608	269.859.201	236.077.298	1.120.442.639				



Índice
GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2020																		
Acreedores	Clase de Pasivo	Total Deuda M\$	VALORES NOMINALES							VALORES CONTABLES								
			Plazo en días			Plazo en años				Total Deuda M\$	Plazo en días			Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5	
Banco del Estado de Chile	Línea de Crédito	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	
Subtotal		24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	
Banco Estado	Préstamos	30.704.851	64.598	197.381	261.979	261.979	29.918.914	-	-	29.549.655	46.590	-	-	-	29.503.065	-	-	
Banco Scotiabank	Préstamos	23.261.264	35.427	72.330	23.153.507	-	-	-	-	23.026.228	590	-	23.025.638	-	-	-	-	
KFW-Ipex Bank	Préstamos	60.671.051	230.348	698.153	858.828	933.477	29.257.725	28.692.520	-	56.316.002	25.395	-	-	-	28.145.304	28.145.303	-	
Banco de Credito del Peru	Préstamos	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-	
Subtotal		116.592.704	330.373	1.511.959	25.268.297	1.612.916	59.176.639	28.692.520	-	110.847.423	72.575	544.095	24.019.621	417.460	57.648.369	28.145.303	-	
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.532.274.984	15.418.728	63.289.361	296.732.754	285.179.819	273.626.880	305.767.746	292.259.696	1.289.728.539	11.256.708	5.776.469	236.166.829	235.703.873	235.196.373	282.983.868	282.644.419	-
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	603.574.736	3.224.030	11.274.928	12.896.119	12.896.122	12.896.119	537.491.296	468.922.468	-	1.602.837	-	-	-	-	467.319.631	-	
Subtotal		2.135.849.720	18.642.758	74.564.289	309.628.873	298.075.941	286.522.999	318.663.868	829.750.992	1.758.651.007	11.256.708	7.379.306	236.166.829	235.703.873	235.196.373	282.983.868	749.964.050	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	696.802	-	-	-	-	-	348.401	348.401	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	7.638.178	810.367	1.147.340	1.527.821	1.532.890	1.540.815	646.142	432.803	653.151	653.151	-	-	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	533.786	-	-	-	-	-	266.893	266.893	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.286.007	785.894	1.027.322	1.350.948	697.456	1.213.004	889.207	322.176	529.620	485.127	44.493	-	-	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	3.128.985	296.626	444.531	586.005	586.005	606.115	451.353	158.350	353.292	262.603	90.689	-	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	634.160	-	-	-	-	317.080	317.080	-	4.517.578	-	-	327.049	327.048	327.048	1.768.217	1.768.216	
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	4.440.507	279.999	748.667	980.233	769.024	844.830	601.133	216.621	375.159	331.687	43.472	-	-	-	-	-	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	1.074.063	182.556	339.326	424.519	-	127.662	-	-	87.323	-	87.323	-	-	-	-	-	
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	247.913	42.056	78.358	97.985	-	29.514	-	-	20.366	-	20.366	-	-	-	-	-	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.951.576	747.967	936.017	1.222.646	1.104.080	997.191	692.977	250.698	445.667	379.268	66.399	-	-	-	-	-	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	460.052	-	-	153.351	153.351	153.350	-	-	
Subtotal		29.401.389	3.145.465	4.721.561	6.190.157	4.689.455	5.676.211	3.597.892	1.380.648	8.672.796	2.111.836	352.742	480.400	480.399	480.398	2.383.511	2.383.510	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	300.790	300.790	-	-	-	-	-	-	300.445	300.445	-	-	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	84.615	84.615	-	-	-	-	-	-	84.444	84.444	-	-	-	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	111.700	111.700	-	-	-	-	-	-	111.628	111.628	-	-	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	69.465	69.465	-	-	-	-	-	-	69.330	69.330	-	-	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	70.590	70.590	-	-	-	-	-	-	70.421	70.421	-	-	-	-	-	-	
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	173.800	173.800	-	-	-	-	-	-	173.700	173.700	-	-	-	-	-	-	

Continúa >

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

> Continuación

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2020

Acreedores	Clase de Pasivo	Total Deuda M\$	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES								
			Plazo en días			Plazo en años			Total Deuda M\$	Plazo en días			Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	11.210	11.210	-	-	-	-	-	10.910	10.910	-	-	-	-	-		
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	112.460	112.460	-	-	-	-	-	112.248	112.248	-	-	-	-	-		
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	58.440	58.440	-	-	-	-	-	58.359	58.359	-	-	-	-	-		
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	864	864	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	28.472	-	28.472	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	14.521	14.120	401	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Subtotal		1.036.927	1.008.054	28.873	-	-	-	-	991.485	991.485	-	-	-	-	-		
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	390.983.359	323.291.093	67.692.266	-	-	-	-	390.983.359	323.291.093	67.692.266	-	-	-	-		
Totales		2.673.888.987	346.442.631	148.518.948	341.087.327	304.378.312	351.375.849	350.954.280	831.131.640	2.270.170.958	337.748.585	75.968.409	260.666.850	236.601.732	293.325.140	313.512.682	752.347.560

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2021										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile		Chile	CLP	Anual diferida	4,,66%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile		Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GmbH		Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Líbor USD 90D + 1,38%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru		Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru		Perú	PEN	Al Vencimiento	1,95%	1,95%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank - Perú		Perú	PEN	Al Vencimiento	2,40%	2,40%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos		Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% / 4,88% / 4,08%	4,874% / 4,75% / 3,05%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos		Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%; 2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones		Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile		Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile		Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile		Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.		Chile	CLP	-	-	-

Continúa >

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice



> Continuación

Al 31.12.2021										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-	
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-	
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-	

Al 31.12.2020										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	5,07%	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,,66%	Tab CLP 90D + 0,62%	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GmbH	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%; 2,9%	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-	

Continúa >

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Las líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones. Estas líneas fueron utilizadas para la emisión de bonos en el mercado local en octubre del 2019 por un total de UF 8 millones.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, versus el flujo por actividad de financiamiento:

> Continuación

Al 31.12.2020										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-	
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-	
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-	
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-	
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-	
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-	

	Saldo Inicial 01.01.2021	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2021
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Aumento Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.869.498.431	654.997.667	(718.700.039)	76.174.228	272.920.534	(28.304.144)	-	2.126.586.677
Líneas de Sobregiro	24.887	82.849.316	(82.932.791)	58.588	-	-	-	-
Derivados	(123.336.956)	23.809.802	(7.109.499)	(1.432.754)	(229.906.465)	-	(132.884.825)	(470.860.697)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.746.186.362	761.656.785	(808.742.329)	74.800.062	43.014.069	(28.304.144)	(132.884.825)	1.655.725.980
Pago de Obligaciones por Arriendos			(116.076.168)					
Pago de Dividendos			(253.366.851)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(43.346.487)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(459.875.050)					

Continúa >

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

> Continuación

	Saldo Inicial 01.01.2020	Flujos de Efectivo			Cambios Distintos al Efectivo			Saldo Final 31.12.2020
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Aumento Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.987.091.173	2.403.900	(138.746.211)	87.155.706	(65.436.038)	(2.970.099)	-	1.869.498.431
Líneas de Sobreriesgo	2.388	92.032.202	(92.032.202)	22.499	-	-	-	24.887
Derivados	(174.662.735)	27.501.767	-	(5.585.150)	65.983.060	-	(36.573.898)	(123.336.956)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.812.430.826	121.937.869	(230.778.413)	81.593.055	547.022	(2.970.099)	(36.573.898)	1.746.186.362
Pago de Obligaciones por Arriendos			(115.669.246)					
Pago de Dividendos			(46.476.842)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.034.252)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(274.020.884)					

17. Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas a Pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Correspondentes Extranjeros	1.122.517	1.229.284
Proveedores Telecomunicaciones	12.765.781	18.123.925
Proveedores Extranjeros	31.205.698	20.417.531
Proveedores Nacionales	606.945.759	514.718.869
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	35.329.960	33.622.269
Dividendos por pagar	22.574.875	25.396.649
Otros (IVA Débito Neto, Impuestos de Retención)	36.294.557	48.940.580
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	746.239.147	662.449.107

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar) es de 97 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al dia según plazo	31-dic.-2021			31-dic.-2020		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
Hasta 30 días	81.687.822	129.818.756	211.506.578	62.221.337	86.575.384	148.796.721
Entre 31 y 60 días	86.223.890	88.629.893	174.853.783	49.772.498	82.205.949	131.978.447
Entre 61 y 90 días	12.835.452	20.167.659	33.003.111	12.657.157	29.858.768	42.515.925
Más de 90 días	8.509	16.413.364	16.421.873	11.997.035	55.695.231	67.692.266
Total	180.755.673	255.029.672	435.785.345	136.648.027	254.335.332	390.983.359

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-21 %	31-12-20 %
Huawei del Perú SAC	2,5%	4,4%
Huawei Chile Ltda.	2,1%	4,3%
Samsung Electronics Perú	5,8%	4,3%
Samsung Electronics Chile Ltda.	3,3%	12,6%
Apple Chile Comercial	3,0%	9,3%
Brightstar Corp	-	3,7%
Ericsson Chile S.A.	2,8%	5,3%
Motorola Mobility Inc.	1,0%	3,2%
ZTE Corporation-Perú	1,2%	-
Ingram Micro Perú S.A.C	4,9%	3,7%
Comercial Multiwireless Ltda.	1,7%	1,4%
Otros	71,8%	47,8%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	1.539.643	1.479.547
Total Provisiones, Corriente	1.539.643	1.479.547
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	40.770.581	37.718.865
Total Provisiones, no Corriente	40.770.581	37.718.865

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2021)	37.718.865	1.479.547	39.198.412
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	(363.590)	3.690	(359.900)
Provisión Utilizada	(339.531)	-	(339.531)
Reversión de Provisión no Utilizada	(68.734)	-	(68.734)
Incremento por Intereses Devengados	892.968	-	892.968
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.824.842	56.406	1.881.248
Otro Incremento (Decremento)	1.105.761	-	1.105.761
Cambios en Provisiones , Total	3.051.716	60.096	3.111.812
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2021)	40.770.581	1.539.643	42.310.224

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2020)	37.285.161	1.841.742	39.126.903
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	4.182.292	347.397	4.529.689
Provisión Utilizada	(735.446)	-	(735.446)
Reversión de provisión no utilizada	(1.328.685)	(600.000)	(1.928.685)
Incremento por Intereses Devengados	1.631.125	-	1.631.125
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.750.111)	(109.592)	(3.859.703)
Otro Incremento (Decremento)	434.529	-	434.529
Cambios en Provisiones , Total	433.704	(362.195)	71.509
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2020)	37.718.865	1.479.547	39.198.412

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Ingresos Diferidos				
Servicios Facturados Anticipados	37.741.041	26.240.301	-	-
Tarjetas de Prepago	5.996.237	5.624.987	-	-
Fidelización de Clientes	4.323.506	2.848.101	7.197.472	8.086.724
Traslado de Redes	3.679.159	2.288.847	10.442.633	8.455.700
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	-	6.865	-	-
Otros Pasivos Diferidos	-	-	100	11.644
Total	51.739.943	37.009.101	17.640.205	16.554.068

Los servicios facturados anticipados, corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos por contratos con clientes.

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a) Gastos de personal

	01.01.2021 M\$	01.01.2020 M\$
	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Sueldos y Salarios	189.551.711	195.379.666
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	23.805.832	18.217.216
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empiego	688.867	846.932
Beneficios por Terminación	14.481.282	13.538.757
Otros Gastos de Personal	28.806.795	28.599.564
Total	257.334.487	256.582.135

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de

sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados a cada período, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 14.731.566 y M\$ 16.071.303, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	16.071.303	15.045.267
Costo del Servicio Presente	1.155.931	846.932
Costo por Intereses de la Obligación	817.503	842.162
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	(2.846.107)	691.589
Contribuciones Pagadas del Plan	(467.064)	(1.354.647)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	14.731.566	16.071.303

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Supuestos actariales para el cálculo de los beneficios:

	31.12.2021	31.12.2020
Tasa de Descuento	6,80%	5,20%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	3,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación, que es de aproximadamente 16 años.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía.

Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía.

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2021	M\$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	13.266.112	16.429.173
Tasa de Incremento Salarial	17.376.609	13.202.212
Tasa de Rotación	13.840.435	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos 2021 y 2020, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

- Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	Única
Nº Acciones Suscritas	302.017.113
Nº Acciones Pagadas	302.017.113
Nº Acciones con Derecho a Voto	302.017.113
Capital Suscrito	874.846.615
Capital Pagado	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones.

Entre el 01.01.2020 y el 31.12.2021 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

- Ganancias (Pérdidas) Acumuladas.

Para ambos períodos, no se distribuyeron dividendos provisorios. A su vez la provisión efectuada por dividendo mínimo sobre los resultados del 2021 equivale a \$ 74,47 por acción, \$ 83,90 por los resultados del 2020, respectivamente.

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

- Política de dividendos

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mí-

nimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril del 2021, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

- Dividendos Distribuidos:

Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

La Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de octubre de 2021, acordó distribuir un dividendo con cargo a las utilidades acumuladas al 2020 de \$ 700 por acción, equivalente a M\$ 211.411.979. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 3 de noviembre de 2021.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2021, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2020 de \$ 139 por acción, equivalente a M\$ 41.980.379. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2021.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2020, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2019 de \$ 154 por acción, equivalente a M\$ 46.510.635. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2020.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

- Otras reservas:

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos), como también la resultante por los préstamos que se han designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió

efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M\$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M\$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en

concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos, ver en conjunto con el estado de cambio en el patrimonio:

OTRAS RESERVAS					
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal M\$	Diferencias de Cambio por Conversión M\$	Coberturas de Flujo de Caja M\$	Otras Reservas Varias M\$	Total Otras Reservas M\$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2020	(4.815.248)	184.622.833	(51.103.171)	(60.764.881)	67.939.533
Conversion a moneda de presentación del Grupo	-	(168.406.404)	-	-	(168.406.404)
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	(24.455.418)	-	-	(24.455.418)
Impuesto renta sobre fluctuación préstamos	-	6.605.912	-	-	6.605.912
Otro Resultado Integral	(504.860)	-	27.715.429	-	27.210.569
Total Cambios en Patrimonio	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	(159.045.341)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2020	(5.320.108)	(1.633.077)	(23.387.742)	(60.764.881)	(91.105.808)
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2021	(5.320.108)	(1.633.077)	(23.387.742)	(60.764.881)	(91.105.808)
Conversion a moneda de presentación del Grupo	-	1.209.160	-	-	1.209.160
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	96.478.667	-	-	96.478.667
Impuesto renta sobre fluctuación préstamos	-	(26.049.240)	-	-	(26.049.240)
Otro Resultado Integral	2.077.658	-	96.408.461	-	98.486.119
Total Cambios en Patrimonio	-	71.638.587	96.408.461	-	170.124.706
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2021	(3.242.450)	70.005.510	73.020.719	(60.764.881)	79.018.898

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y Otros Ingresos

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes tienen el carácter de accesorios a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Telefonía Móvil-Chile	1.187.687.422	1.016.430.589
Entel Perú	766.725.252	627.018.640
Servicios Privados (incluye servicios IT)	218.644.036	203.604.516
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	34.893.797	45.324.087
Servicio de Televisión	44.328.094	42.364.275
Larga Distancia	3.882.049	5.620.901
Internet	81.954.020	66.270.860
Servicios a Otros Operadores	41.255.765	32.215.807
Negocios de Tráfico	18.813.015	22.143.923
Americatel Perú	14.965.614	17.905.272
Servicios Call Center y Otros	14.071.614	13.745.362
Total Ingresos Ordinarios	2.427.220.678	2.092.644.232

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

Los ingresos de telefonía móvil y de servicios privados en Chile y Perú, en los respectivos períodos anuales, incluyen venta de equipos y accesorios por M\$ 678.289.188 y M\$ 429.415.782.

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	4.059.307	7.983.175
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.390.398	1.797.559
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	397.797	1.351.829
Otros Ingresos	5.241.710	2.122.265
Total Otros Ingresos	12.089.212	13.254.828

c) Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Ganancia en Venta Torres de Telefonía Móvil	12.622.184	42.721.337
Ganancia (Pérdida) en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	464.057	(1.135.969)
Ganancia (Pérdida) en Venta Intangibles	7.744.730	-
Ganancia (Pérdida) en Valor Razonable Otras Inversiones	(21.460)	-
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	20.809.511	41.585.368

La Compañía ha finalizado el proceso, para los efectos de enajenar un porfolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan el 40% de las torres propias existentes en Chile, y en el caso de Entel Perú un proceso análogo de venta de torres que no supere el 64% de las torres propias existentes en dicho país.

La enajenación de torres se presenta a su costo neto de depreciación en el estado de situación en el rubro activos no corrientes mantenidos para la venta.

La ganancia en dicha venta y posterior arrendamiento se presenta de acuerdo con la NIIF 16 y se determina del remanente entre el precio de venta, el activo derechos de uso por los arriendos, baja de provisiones de desmantelamiento menos la deuda por arriendos y el costo de las torres vendidas.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	11.195.390	4.327.151
Pérdidas por Deterioro(Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	87.390.270	75.356.937
Total Pérdidas por Deterioro	98.585.660	79.684.088

*Ver nota 14. / **Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los “Otros Gastos” para cada período, es el siguiente:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(84.181.766)	(91.303.933)
Outsourcing y Materiales	(68.049.953)	(58.296.807)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(755.442.366)	(565.802.886)
Arriendos y Mantenciones	(154.327.707)	(160.129.380)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(63.864.686)	(46.417.881)
Servicios Profesionales y Consultoría	(61.424.514)	(62.550.607)
Energía y Otros Consumos	(52.922.309)	(52.012.095)
Otros	(102.729.084)	(94.799.878)
Total Otros Gastos	(1.342.942.385)	(1.131.313.467)

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2021	01.01.2020
	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.451.137	5.309.384
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	1.468.815	5.585.150
Total Ingreso Financieros	4.919.952	10.894.534
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(1.875.991)	(2.420.513)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(67.003.501)	(72.078.300)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(5.376.010)	(2.970.099)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(36.061)	(249.205)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(19.688.346)	(19.233.749)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(817.503)	(842.162)
Gasto por Intereses, Otros	(900.059)	(1.707.659)
Otros Costos Financieros	(18.253.662)	(3.034.251)
Total Costos Financieros	(113.951.133)	(102.535.938)
Total Resultado Financiero Neto	(109.031.181)	(91.641.404)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	3.451.137	5.309.384
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(113.915.072)	(83.052.984)

Formando parte de los otros costos financieros y amortización de gastos de préstamos, se presenta una pérdida por M\$ 17.368.716 que corresponden al efecto neto en resultados de la operación mediante la cual se realiza recompra de deuda en bonos (800 millones de USD) que mantenía Entel y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032. Para esta operación se aplicó el tratamiento contable de acuerdo con NIIF 9, con el consiguiente resultado señalado. Esta operación se materializó en septiembre del presente año.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2021 M\$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	24.805.805	24.805.805	-	-	-	-
	Nuevo Sol	20.319.232	20.319.232	-	-	-	-
	Euro	34.778	34.778	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	510.089.808	165.523.979	344.565.829	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	1.117.160	639.252	477.908	-	-	-
	Nuevo Sol	54.689.078	54.316.374	372.704	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	13.186.377	13.186.377	-	-	-	-
	Nuevo Sol	205.284.925	205.284.925	-	-	-	-
	Euro	68.307	68.307	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	61.106.216	61.106.216	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	305.759	305.759	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.252.956.833	-	534.970.333	237.281.023	480.705.477	-
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	88.846.221	-	3.061.666	85.784.555	-	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	243.450	-	-	243.450	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	274.592.312	-	-	-	274.592.312	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	688.183.352	-	-	-	688.183.352	-
Derechos de Uso	Nuevo Sol	226.612.003	-	-	-	226.612.003	-
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	640.498	-	-	640.498	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	520.270.865	-	-	-	520.270.865	-
Total Activos en Moneda Extranjera		3.943.352.979					
	Dolares	1.802.155.983					
	Nuevo Sol	2.141.093.911					
	Euro	103.085					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2021 M\$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	141.614.136	15.429.399	126.184.737	-	-	-
	Nuevo Sol	30.978.796	17.144.274	13.834.522	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	18.078.761	412.630	17.666.131	-	-	-
	Nuevo Sol	29.875.146	33.891	29.841.255	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	166.545.369	166.545.369	-	-	-	-
	Euro	119.250	119.250	-	-	-	-
	Nuevo Sol	134.864.531	129.049.228	5.815.303	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	769.905	769.905	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	19.319.507	19.319.507	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.410.570.559	-	-	279.130.590	505.936.499	625.503.470
	Nuevo Sol	450.459	-	-	450.459	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	82.448.022	-	-	35.054.698	22.981.358	24.411.966
	Nuevo Sol	136.703.488	-	-	59.213.563	36.253.771	41.236.154
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	25.007.656	-	-	-	24.548.444	459.212
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	182.347.619	-	-	-	-	182.347.619
Total Pasivos en Moneda Extranjera		2.379.693.204					
	Dolares	1.819.256.847					
	Nuevo Sol	560.317.107					
	Euro	119.250					

Índice GRI



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M\$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	3.384.233	3.384.233	-	-	-	-
	Nuevo Sol	58.954.492	58.954.492	-	-	-	-
	Euro	31.782	31.782	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	253.050.046	158.256.611	94.793.435	-	-	-
	Nuevo Sol	3.223.110	3.223.110	-			
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	16.660.579	16.252.591	407.988	-	-	-
	Nuevo Sol	31.907.646	31.570.931	336.715	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	18.403.274	18.403.274	-	-	-	-
	Nuevo Sol	117.442.027	117.442.027	-	-	-	-
	Euro	71.003	71.003	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	39.004.323	39.004.323	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	133.940	133.940	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.279.710.000	-	473.966.666	521.363.334	284.380.000	
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	98.829.060	-	2.987.028	95.842.032	-	
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	283.151	-	283.151	-	-	
Activos Intangibles	Nuevo Sol	263.907.315	-	-	-	263.907.315	
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	635.253.114	-	-	-	635.253.114	
Derechos de Uso	Nuevo Sol	150.466.764	-	-	-	150.466.764	
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.078.992	-	1.078.992	-	-	
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	448.130.573	-	-	-	448.130.573	
Total Activos en Moneda Extranjera		3.419.925.424					
	Dolares	1.571.208.132					
	Nuevo Sol	1.848.614.507					
	Euro	102.785					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M\$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.033.177	11.256.708	5.776.469	-	-	-
	Nuevo Sol	544.095	-	544.095	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	11.221.036	284.373	10.936.663	-	-	-
	Nuevo Sol	15.032.327	23.357	15.008.970	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	130.869.786	130.869.786	-	-	-	-
	Euro	413.947	413.947	-	-	-	-
	Nuevo Sol	112.513.445	107.932.250	4.581.195	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	709.809	709.809	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.509.711	18.509.711	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.336.095.469	-	478.980.201	574.470.849	282.644.419	
	Nuevo Sol	1.411.443	-	1.411.443	-	-	
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	68.819.517	-	21.563.470	19.693.583	27.562.464	
	Nuevo Sol	96.329.231	-	32.389.508	26.114.324	37.825.399	
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	22.943.567	-	-	22.675.079	268.488	
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	134.851.841	-	-	-	134.851.841	
Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	11.551	-	-	-	11.551	-
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.967.309.952					
	Dolares	1.564.038.985					
	Nuevo Sol	402.857.020					
	Euro	413.947					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones

en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

27. Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Otros Activos	7.526.453	(8.509.981)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	(12.504.194)	(4.377.144)
Obligaciones con el Público - Bonos	(239.924.184)	68.022.000
Préstamos que Devengan Intereses	(5.785.165)	4.133.876
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	17.684.854	18.350.359
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	240.730.609	(68.022.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(257.134)	(1.392.442)
Otros Pasivos	(7.221.054)	(8.319.762)
Total Diferencias de Cambio	250.185	(115.094)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	2.521.909	670.723
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(31.918.540)	(12.663.385)
Obligaciones con el Público - Bonos	(30.770.717)	(12.265.408)
Otros Pasivos	(6.795.981)	(2.500.412)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(66.963.329)	(26.758.482)



01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

28. Arrendamientos

Estos contratos de arriendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales, torres, para el emplazamiento de nodos técnicos, fibra óptica, locales comerciales y oficinas administrativas y flotas de camionetas para actividades de instalación de servicios y mantenimiento de la red. Todas actividades relacionadas con la prestación de servicios de las empresas que conforman el Grupo.

El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a) Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos a cada uno de los respectivos períodos:

Los movimientos por el año 2021 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

	Sitios y Torres Neto M\$	Locales y Oficinas Neto M\$	Fibra Óptica Neto M\$	Vehículos Neto M\$	Otros Arriendos Neto M\$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M\$
Saldo Inicial	326.130.213	32.228.879	548.888	2.701.943	800.916	362.410.839
Cambios	Adiciones	122.762.422	18.435.685	323.710	2.242.265	34.830
	Desapropiaciones	(1.332.391)	(6.766.984)	(39.471)	(538.060)	-
	Gasto por Depreciación	(66.051.750)	(6.578.316)	(392.626)	(1.522.088)	(120.267)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	12.868.182	2.114.781	3.478	92.605	63.259
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.462.134	645.164	5.152	(1.000.098)	-
	Cambios, Total	72.708.597	7.850.330	(99.757)	(725.376)	(22.178)
Saldo Final	398.838.810	40.079.209	449.131	1.976.567	778.738	442.122.455

Los movimientos por el año 2020 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

	Sitios y Torres Neto M\$	Locales y Oficinas Neto M\$	Fibra Óptica Neto M\$	Vehículos Neto M\$	Otros Arriendos Neto M\$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M\$
Saldo Inicial	362.684.804	17.886.298	756.528	3.950.096	584.035	385.861.761
Cambios	Adiciones	51.614.256	23.953.382	-	732.601	433.930
	Desapropiaciones	(4.733.353)	-	-	(71.095)	-
	Gasto por Depreciación	(69.127.390)	(8.035.473)	(420.999)	(1.556.768)	(91.363)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(18.528.816)	(2.896.627)	(18.769)	(445.706)	(122.853)
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.220.712	1.321.299	(107.806)	92.815	(2.833)
	Cambios, Total	(36.554.591)	14.342.581	(207.640)	(1.248.153)	216.881
Saldo Final	326.130.213	32.228.879	548.888	2.701.943	800.916	362.410.839

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos, su promedio es aproximadamente de 8 años.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

b) Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

31.12.2021			
Tramos de Vencimiento	Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	122.731.098	(17.416.984)	105.314.134
De 1 a 2 años	114.701.554	(18.444.293)	96.257.261
De 2 a 3 años	105.815.956	(18.572.864)	87.243.092
De 3 a 4 años	91.207.472	(16.159.061)	75.048.411
De 4 a 5 años	76.203.610	(13.306.350)	62.897.260
Más de cinco años	203.597.017	(38.940.476)	164.656.541
Total	714.256.707	(122.840.008)	591.416.699

31.12.2020			
Tramos de Vencimiento	Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	79.480.807	(4.027.660)	75.453.147
De 1 a 2 años	86.830.881	(12.459.957)	74.370.924
De 2 a 3 años	76.613.790	(12.248.652)	64.365.138
De 3 a 4 años	72.495.418	(12.593.378)	59.902.040
De 4 a 5 años	66.927.425	(11.839.370)	55.088.055
Más de cinco años	214.301.603	(39.254.051)	175.047.552
Total	596.649.924	(92.423.068)	504.226.856

Al 31 de diciembre de 2021, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones

asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25. Los pagos por obligaciones de arrendamientos incluyendo sus intereses se presentan en el estado de flujo de efectivo, actividades de financiamiento por un monto de M\$ 116.076.168 y M\$ 115.669.246 a cada período anual.

Actualmente no se tienen contratos con componentes de precios variables o de baja materialidad que implique, por estas circunstancias, no reconocer los activos y pasivos por arrendamientos.

c) Gastos relacionados con contratos de arrendamientos para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento como pasivo según IFRS 16, tales como los contratos de corto plazo que se renuevan anualmente, aquellos que están sujetos a modificaciones de precio, o contratos que no califican de activo identificable sobre el que se tenga control. Los montos asociados a estos conceptos alcanzaron a M\$ 49.558.401 y M\$ 64.957.272, a diciembre de cada año.

d) Respecto a los gastos de arriendos señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2021 - M\$	31.12.2020 - M\$
Hasta un año	66.857.223	64.936.006
A más de un Año y menos de Cinco Años	167.567.471	148.701.835
Total	234.424.694	213.637.841

e) Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Cobros mínimos futuros	31.12.2021 - M\$	31.12.2020 - M\$
Hasta un año	13.332.148	13.121.284
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.302.154	29.265.000
Total	44.634.302	42.386.284
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	13.332.148	12.984.609

Al 31.12.2021, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

29. Información Financiera por segmentos

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil y Fija Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada

segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2021 y 2020, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2021 en M\$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos Operativos	1.069.417.584	266.250.064	250.489.342	803.030.908	956.928.746	-	(885.997.243)	2.460.119.401
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(673.463.012)	(154.768.903)	(176.082.118)	(669.011.660)	(898.518.240)	-	884.176.790	(1.687.667.143)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	395.954.572	111.481.181	74.407.224	134.019.248	58.410.506	-	(1.820.453)	772.452.258
Depreciación, Amortización y Deterioro	(214.549.554)	(60.664.255)	(60.505.379)	(129.189.574)	(14.989.264)	-	1.820.453	(478.077.573)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	181.405.018	50.816.906	13.901.845	4.829.674	43.421.242	-	-	294.374.685
Ingresos por Intereses				39.957		25.264.362	(20.384.367)	4.919.952
Gastos por Intereses				(33.687.240)		(100.648.260)	20.384.367	(113.951.133)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(3.143.090)		(63.570.054)	-	(66.713.144)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				(22.721)		(43.632.328)	-	(43.655.049)
Ganancia (Pérdida), Total	181.405.018	50.816.906	13.901.845	(31.983.420)	43.421.242	(182.586.280)	-	74.975.311
Activos				2.151.414.981		3.886.233.076	(619.419.684)	5.418.228.373
Incrementos de Activos no Corrientes	101.197.081	26.051.817	42.471.030	109.789.802	8.209.606	259.587.754	-	547.307.090
Pasivos					1.412.308.044		3.122.294.646	(619.419.684)
Patrimonio								1.503.045.367
Patrimonio y Pasivos								5.418.228.373
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Periodo	37.751.215	8.941.062	2.485.058	44.515.353	4.892.972	-	-	98.585.660
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				128.481.431		443.359.694	-	571.841.125
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(110.916.454)		(80.240.551)	(19.499.189)	(210.656.194)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(49.285.198)		(430.089.041)	19.499.189	(459.875.050)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2020 en M\$	Descripción del Segmento							Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	
Ingresos Operativos	908.564.801	248.479.525	236.482.642	680.167.740	934.634.356	-	(860.844.636)	2.147.484.428
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(570.492.023)	(141.623.975)	(160.801.264)	(576.558.733)	(872.609.677)	-	858.833.133	(1.463.252.539)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	338.072.778	106.855.550	75.681.378	103.609.007	62.024.679		(2.011.503)	694.231.889
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.617.428)	(60.367.212)	(66.923.555)	(136.628.232)	(13.237.929)	-	2.011.503	(471.762.853)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	141.455.350	46.488.338	8.757.823	(33.019.225)	48.786.750		-	212.469.036
Ingresos por Intereses				555.029		36.096.766	(25.757.261)	10.894.534
Gastos por Intereses				(38.697.579)		(89.595.620)	25.757.261	(102.535.938)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(1.906.970)		(24.966.607)	-	(26.873.577)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				5.227.353		(14.715.180)	-	(9.487.807)
Ganancia (Pérdida), Total	141.455.350	46.488.338	8.757.823	(67.841.392)	48.786.750	(93.180.621)	-	84.466.248
Activos				1.867.217.442		3.549.771.738	(528.544.648)	4.888.444.532
Incrementos de Activos no Corrientes	70.689.205	15.293.338	34.627.137	94.743.170	6.419.426	155.840.998	-	377.613.274
Pasivos				1.104.656.806		2.803.841.947	(528.544.648)	3.379.954.105
Patrimonio								1.508.490.427
Patrimonio y Pasivos								4.888.444.532
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Periodo	34.523.675	7.490.594	1.875.835	35.562.970	231.014	-	-	79.684.088
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				151.981.190		408.574.791	-	560.555.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(105.787.190)		(260.443.928)	(154.691.832)	(520.922.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(207.763.732)		(220.948.984)	154.691.832	(274.020.884)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Los períodos 2021 y 2020 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del seg-

mento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A y Americatel Perú tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a ciertas sociedades filiales y a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico. Este segmento también incluye las operaciones de la filial de servicios de call center, las cuales representan menos del 1% de los ingresos.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú.

Las operaciones en el exterior de servicios móviles y fijos, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M\$ 781.690.866 y M\$ 649.051.697 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 32% y 31% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros, excepto para el negocio móvil y fijo de Perú.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

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

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, también orientadas a servicios de telefonía móvil, red fija y call center.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestión de Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i) (Deuda Financiera Neta) / Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta) / Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27.04.2021.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M\$ 1.503.045.367 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M\$ 2.132.367.874.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M\$ 5.781.197. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y el Contrato de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la ges-

tión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

31. Administración de Riesgos

- Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello

que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

- Riesgos regulatorios (no auditado).

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación rige la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de dicha preceptiva legal; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la deco-dificación ilegal de los Servicios Limitados

de Televisión, la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas y el Roaming Automático Nacional.

Portabilidad.

A partir del diciembre de 2010, se introdujo la implementación de la Portabilidad Numérica, la que ha permitido el cambio de operador a más 20 millones de solicitudes en la industria. Después de un nuevo proceso de Licitación se adjudica la licitación al mismo operador actual del sistema de portabilidad, que disminuye los costos transaccionales y no considera nuevas inversiones por parte del operador. La nueva implementación incluye la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados" con esa línea fija. El nuevo sistema comenzó a operar el 1 de marzo de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones ya se encuentran disponibles en el proceso de portabilidad.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Espectro.

Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; Entel informó y publicó en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, en forma previa al plazo máximo en octubre de 2021, incluyendo dentro del plazo máximo de materialización de devoluciones el traspaso de una concesión en la banda 3.500 MHz, como efecto de la nueva asignación en los concursos 5G en esa misma MacroBanda, ambos ajustes informados y confirmados por la autoridad. De igual manera, y dentro de este plazo, Entel materializó el ajuste de 10 MHz (disminución) a las concesiones del espectro en banda 900 MHz (devolución y renuncia), situación que también fue revisada y confirmada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En relación a los límites de espectro luego de la revisión de la Corte Suprema, además de Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje en la Macrobanda respectiva), ese tribunal estableció condi-

ciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia, quedó a firme la Resolución N°62, que resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz, al desistirse Telefónica de su recurso de reclamación ante la Corte Suprema. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva).

Respecto de las concesiones y servicios que operan en la banda 3.400-3.600 MHz, Subtel ha abierto recientemente una consulta pública, para conocer la opinión de la ciudadanía, incluyendo empresas, organizaciones y personas naturales, involucradas o interesadas en participar en los temas de telecomunicaciones de nuestro país. Se plantea la problemática de la actual distribución del espectro y se desea conocer las implicancias que podría conllevar la realización del reordenamiento de la banda 3.400-3.600 MHz. En efecto, en la actualidad y derivado de los sucesivos procesos de traspaso, ajuste y otorgamiento de concesiones en dicha banda esta se presenta dispersa y fragmentada en bloques que pueden afectar la eficiencia además de dificultar la prestación de servicios modernos como 5G. El proceso de consulta estará abierto durante 30 días corridos expirando el 21 de enero de 2022 a las 23:59 horas.

Concursos 5G.

Durante el primer trimestre se adjudican los cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad en bandas 700 MHz, AWS,

3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz; y 26 GHz. Durante septiembre Subtel notifica los Decretos Supremos en los concursos 700 MHz, AWS y 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz. Concluido el trámite anterior los decretos fueron publicados por las concesionarias durante las primeras semanas de octubre.

A partir del 16 de diciembre, la autoridad reguladora aprueba el inicio de la explotación de los servicios 5G por parte de las concesionarias, para todas las estaciones bases ya autorizadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entel a contar de esa fecha inicia la fase comercial de sus servicios 5G en la banda 3.500 MHz para 34 comunas de la Región Metropolitana y algunas comunas de las regiones de Tarapacá, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y La Araucanía.

Operación Conjunta VTR + CLARO.

El 29 de septiembre de 2021 las matrices de Liberty Latin America Ltd. y América Móvil S.A.B. de C.V. anunciaron al regulador de valores norteamericano un joint venture ("JV") entre Claro y VTR de sus operaciones en Chile. Dicha operación debe ser aprobada por el organismo regulador de la Libre Competencia, en este caso la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

La FNE informó el 30 de diciembre de 2021 que toda vez que los antecedentes de la operación de concentración presentados al proceso de notificación obligatoria por las entidades notificantes se encontraban completos, debía iniciarse la instrucción de una investigación, bajo el Rol FNE F295-2021. Lo anterior en la medida que la operación de concentración aludida es de aquellas contempladas en el artículo 47 letra c) del D.L. Núm. 211, al conformar las partes un agente económico independiente, distinto de ellas, que desempeñará sus funciones de forma permanente.

En ese contexto, Entel ha recibido durante el mes de enero sendos Oficios de la FNE mediante los cuales se le ha requerido acompañar antecedentes relativos a los mercados impactados por la transacción con el objeto de que la autoridad competente proceda a evaluar las distintas opciones que legalmente puede adoptar en relación a la operación de concentración sometida a notificación.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet. Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet,

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

durante el segundo semestre se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Se acuerda durante marzo de 2021 entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Comité Representativo de los ISPs las Bases de Licitación para determinar el Organismo Técnico Independiente (OTI), y se inicia el proceso de licitación de este organismo.

De un total de 5 interesados en esta Licitación, se recibieron 2 propuestas. Luego de la revisiones y aclaraciones de los postulantes en lo técnico, legal y económico, el comité representativo determina en las primeras semanas de octubre de 2021, que se declara desierto el proceso de Licitación, toda vez que las propuestas recibidas no cumplieron a cabalidad los requisitos técnicos y económicos para dicha adjudicación.

Después de una nueva revisión de los requisitos para administrar el OTI durante diciembre, los primeros días de enero de 2022 el Comité Representativo, ha presentado para

su revisión y aprobación a la Subsecretaría una nueva propuesta de Bases, para reabrir el proceso de Licitación.

Roaming Nacional.

Si bien, las compañías en cumplimiento de la Ley N°21.245, que estableció el Roaming Automático Nacional incorporando un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, iniciaron el proceso de habilitación el 10 de octubre de 2020 para el servicio de roaming nacional que opera en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT, aún no se han materializado los acuerdos entre las concesionarias.

Esta disposición legal establece que los concesionarios asignatarios de derechos de uso de espectro deberán permitir el acceso y uso de sus facilidades a otros concesionarios, también para la Operación Móvil Virtual, debiendo formular y mantener actualizadas Ofertas de Facilidades Mayoristas, y respecto de la Obligación de Roaming, también deben celebrarse acuerdos para casos de interrupciones en situaciones de emergencia y facilitar la entrada de Nuevos Operadores, caso este último en que la vigencia máxima de estos acuerdos no será superior a cinco años.

Finalmente, el 02 de diciembre de 2021 se publica el decreto supremo Núm. 138 de 2020, reglamento que regula las condiciones y características de estas Ofertas. Dicha reglamentación conforme a su articulado transitorio entrará en vigencia el próximo 01 de Febrero, fecha a partir de la cual, y en un plazo máximo de 30 días hábiles, los concesionarios deberán presentar para su aprobación ambas ofertas, así como ajustar los contratos vigentes en la materia a las normas legales y reglamentarias aplicables.

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En el caso de Entel, durante el mes de Julio 2020 se entregó el Estudio y Modelo Tarifario de nuestra concesionaria de servicios de Telefonía Fija EPH, propuesta tarifaria que para el caso de los cargos de acceso propone una tarifa promedio de 3,87 \$/minuto, lo que equivale a una disminución del 35% en dicha tarifa.

En el mes de noviembre 2020, Subtel notificó a nuestra concesionaria el informe de

objeciones y contraproposiciones (IOC), estableciendo una tarifa de 3,367 \$/minuto. Durante diciembre 2020 nuestra concesionaria insiste en algunos parámetros para que sean considerados en el modelo tarifario, con una propuesta tarifaria de 3,557 \$/minuto.

Finalmente, en el mes de agosto 2021, Subtel comunica que el Decreto Tarifario de la concesionaria fue ingresado a Contraloría para el trámite de Toma de Razón, con los mismos valores que estableció en su informe IOC. Una vez tramitado el Decreto y luego de publicado, se deberá proceder a reliquidar las tarifas cobradas en conformidad al anterior Decreto Tarifario desde el 15 de enero de 2021 hasta la fecha de publicación.

Covid-19

La situación mundial de pandemia declarada por el brote de COVID-19, las autoridades de Gobierno y de Salud Pública, han tomado medidas excepcionales para asegurar la protección de la salud de todos, por lo que a partir de Marzo 2020 se determina un Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, en los términos señalados en el artículo 41 de la Constitución, el que se ha venido renovando hasta la fecha.

A partir de dicha declaración se han establecido distintas medidas que restringen la libre movilidad de las personas, y en ese mismo sentido dicho estado excepcional permite declarar toque de queda en todo el territorio Nacional, afectando el libre tránsito entre algunas comunas, entre otros resguardos y medidas sanitarias; todo lo anterior afectando el normal desarrollo de las actividades de Entel, sus trabajadores y sus clientes.

Sin embargo, las empresas de servicios de Telecomunicaciones para este evento son consideradas empresas de Servicios Esenciales para la provisión de telefonía fija, móvil e internet; operación de Data Center, Centrales de Operaciones; lo que ha permitido la continuidad operacional (con los resguardos sanitarios necesarios) frente a emergencia, reparación y/o instalación, todo ello en el sentido de abastecer de los servicios de telecomunicaciones dentro de las comunas declaradas en cuarentena o en los horarios con toque de queda, frente a lo cual deben tener sus credenciales, permisos o salvaguardas para dicha movilidad.

De esta manera, aunque con algunas limitaciones y los respectivos resguardos sanitarios, Entel mantiene la continuidad operacional de los técnicos en terreno, atención

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

en algunas de sus tiendas, aunque se ha privilegiado las atenciones remotas de nuestros clientes, y más del 95 % de los profesionales de Entel desarrollaron sus actividades en metodología de Home Office.

Cabe señalar, que producto de la pandemia y la importancia de los servicios prestados, no se está exento de riesgos de que la autoridad pueda tomar medidas regulatorias que afecten algunos de los servicios prestados.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, crean riesgos y/o oportunidades de negocios. La diversificación y el tamaño relativo de los servicios que presta Entel permiten en parte mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

- Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de US\$ 1.880 millones (M\$ 1.588.017.200). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

- Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertu-

ra de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor o TAB.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

- Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originaadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riesgos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso. Los modelos utilizados para proyectar el deterioro de la cuenta por cobrar contemplan los posibles impactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

Dicho deterioro es monitoreado a diario, para detectar y dimensionar los impactos de algún cambio en la tendencia de deterioro.

- Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras buscando alternativas de mercado que provean oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

- Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo. Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, litigios y restricciones financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos
referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M\$ 9.813.146 y M\$ 34.803.632.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M\$ 76.756.744.- y M\$ 71.703.387.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2021, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

-Leal con Baran Chile y Entel PCS

Tribunal: 6º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-9128-2017

Notificación: 8 de agosto de 2017.

Materia: Cobro de pesos

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: Pago de \$306.512.749.

Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Casación.

Con fecha 1 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, en donde se rechaza la demanda. La demandante interpone recurso de apelación en contra de la sentencia y con fecha 28 de febrero de 2019 se remiten los autos a la Corte de Apelaciones de Santiago. Actualmente se encuentran los autos en relación para conocer del recurso.

Con fecha 05 de agosto, la sentencia es confirmada con costas y el 23 de agosto la demandante deduce recurso de Casación en el Fondo; los autos son remitidos a la Excelentísima Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

-Inversiones Altazor con Entel S.A.

Tribunal: 9º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-8848-2017

Notificación: 14 de mayo de 2018.

Materia: Indemnización de perjuicios

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$480.915.900.-

Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.

Etapa procesal actual: Archivada.

Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito. Con fecha 3 de junio de 2020 se dicta sentencia. Con fecha 11 de junio de 2020 el demandante se notifica expresamente de la sentencia definitiva. El 9 de diciembre de 2020 se archiva la causa.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Inversiones Winston Michelson con Entel PCS

Tribunal: 11º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-9573-2018

Notificación: 2 de mayo de 2018.

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: 8.585 U.F.

Causa de pedir: Lucro cesante.

Etapa procesal actual: Casación.

Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 06 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha

14 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva en donde se rechaza la demanda, siendo notificada a esta parte con fecha 27 de mayo. Parte demandante presenta apelación el cual fue rechazado por la Corte de Apelaciones con fecha 24 de junio de 2021. Con fecha 10 de julio el demandante presenta recurso de casación en el fondo y la forma contra esta sentencia y los autos fueron remitidos a la Core Suprema, donde se encuentra en relación desde el 6 de septiembre de 2021.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS

Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-7164-2018

Notificación: 22 de mayo de 2018.

Materia: Notificación cobro de factura.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: \$240.930.279.-

Causa de pedir: Pago por servicios.

Etapa procesal actual: Término probatorio.

Con fecha 22 de mayo, se notifica a Entel de la solicitud. Con fecha 25 de mayo, Entel se opone a la notificación, solicitando se niegue lugar a la gestión preparatoria. Con fecha 25 de enero de 2019 abre un término de prueba especial, encontrándose actualmente vencido. Con fecha 12 de julio de 2019, autos para fallo.

Demandante solicita que se dicte sentencia, encontrándose a la espera de lo que resuelva el tribunal. Con fecha 25 de mayo de 2020 se rechaza impugnación deducida por Entel PCS. El 13 de octubre de 2020 Entel PCS apela la sentencia que resuelve la oposición a la gestión preparatoria, el Tribunal lo concede en el solo efecto devolutivo. Con fecha 17 de noviembre de 2020 Pizarro interpone demanda ejecutiva en contra de Entel PCS. Tribunal resolvió no darle lugar por ahora, resolución ante la cual el demandante interpuso recurso de reposición. El tribunal da a lugar a reposición interpuesta, tiene por interpuesta demanda. Con fecha 16 de febrero de 2021 notifica a Entel PCS. Con fecha 22 de febrero de 2021 Entel PCS opone excepciones. Con fecha 12 de marzo de 2021 se declaran admisibles las excepciones opuestas, se reciben a prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Easton con Entel PCS

Tribunal: 21º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-14157-2019

Notificación: 17 de junio de 2019.

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: 7.000 UF

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Archivada.

Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y actualmente se encuentra en autos para fallo. Con fecha 24 de enero de 2020, se acoge excepción dilatoria de Litis pendencia. El 29 de julio de 2020, el tribunal archiva la causa. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Muñoz con Entel PCS

Tribunal: 24º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-611-2018

Notificación: 18 de marzo de 2019.

Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: 4200 UF.

Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.

Etapa procesal actual: Archivada.

Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

da a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Agrícola Pacífico Sur con Entel PCS

Tribunal: 8º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-23586-2019

Notificación: 2 de octubre de 2019.

Materia: Indemnización de Perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: \$821.060.743

Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.

Etapa procesal actual: Probatorio.

Con fecha 2 de octubre de 2019, se notifica a Entel de la demanda. Una vez presentada la Dúplica, el tribunal dicta resolución que cita a las partes a audiencia de conciliación. Actualmente, demandante se notifica expresamente de dicha resolución, encontrándonos a la espera de ser notificados. Con fecha 26 de marzo de 2020 Tribunal cita a audiencia de

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

conciliación, no se ha notificado la citación a las partes. Con fecha 11 de febrero de 2021 se lleva a efecto audiencia de conciliación, llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Se recibe la causa a prueba y es notificada con fecha 6 de agosto de 2021. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Eventos Producción Publicidad Tomate Ltda. con Entel S.A.

Tribunal: 26º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-34844-2019

Notificación: 5 de marzo de 2020

Materia: Juicio Ordinario de Mayor Cuantía

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Banco Santander.

Cosa pedida: Pago de \$1.144.273.778

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios

Etapa procesal actual: Discusión.

Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A. siendo contestada donde la parte demandante evaca traslado.

Con fecha 26 de marzo de 2020, tribunal resuelve que se acoge sin costas, la excepción dilatoria opuesta por Banco Santander Chile, debiendo la parte demandante subsanar los defectos de que adolece la demanda. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se evacuan los trámites de

réplica y duplica por las partes. El 8 de septiembre de 2020 se cita a comparendo de conciliación para el quinto día hábil después de la última notificación.

Con fecha 21 de septiembre de 2021, la demandante solicita que se reanude el procedimiento citando a audiencia de conciliación presencial, lo que es resuelto como no ha lugar todavía. Con fecha 8 de noviembre de 2021 la demandada Banco Santander solicita el abandono del procedimiento, rechazándose por el tribunal con fecha 29 de noviembre. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-María Rivas Eirl con Entel PCS

Tribunal: 1º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-12618-2018

Notificación: 18 de junio de 2018.

Materia: Indemnización de Perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: \$115.472.450.-

Causa de pedir: Indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral.

Etapa procesal actual: Apelación.

Con fecha 21 de septiembre de 2019 se contesta la demanda. Se efectúan los trámites de réplica y con fecha 7 de diciembre de 2018 se cita a las partes a la audiencia de conciliación. Con fecha 12 de junio se recibe la causa

a prueba. Con fecha 04 de septiembre, se notifica a Banco Santander de interlocutoria de prueba, a la cual el mismo repone y es concedida por el tribunal, elevándose los autos ante la Corte de Apelaciones. La demandante alega entorpecimiento respecto a la prueba testimonial de su parte, solicitando fijar un término especial para su realización, sin embargo, Tribunal resuelve no ha lugar. Con fecha 14 de febrero de 2020 Corte de Apelaciones confirma lo apelado. Con fecha 20 de marzo de 2020 se designa perito ingeniero informático. Tribunal cita a las partes a oír sentencia. El 11 de diciembre de 2020 el tribunal dicta sentencia, que no se ha notificado a las partes. Con fecha 17 de enero de 2021 demandante deduce recurso de apelación en contra de sentencia definitiva. Con fecha 11 de febrero de 2021 se notifica a Entel PCS sentencia donde se rechaza la demanda en contra de Entel.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Comercial Servicio Técnico con Entel S.A.

Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-2142-2020

Notificación: 9 de julio de 2017

Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$250.000.000

Causa de pedir: Responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Archivada.

Con fecha 13 de julio de 2020 se notifica a Entel PCS. El día 27 de julio de 2020 Entel PCS deduce excepción dilatoria de incompetencia del tribunal por existencia de cláusula arbitral. Con fecha 30 de julio de 2020 el tribunal tiene por opuesta la excepción dilatoria, da traslado, sin que este haya sido evacuado. Con fecha 2 de febrero de 2021 se archiva la causa. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Ulloa con Entel PCS

Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-1086-2020

Notificación: 20 de mayo de 2020

Materia: Terminación de contrato de arrendamiento

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: 3480 UF

Causa de pedir: Terminación de contrato de arrendamiento por no pago de rentas

Etapa procesal actual: Archivada. El 1 de junio de 2020, teniendo en cuenta el estado de excepción constitucional, se suspende audiencia fijada, debiendo reiterarse la petición transcurridos los diez días hábiles posteriores al cese del estado de excepción constitucional. Con fecha 24 de febrero de 2021 se archiva la causa.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

el estado de excepción. El 10 de noviembre de 2021 se tienen por reanudado y se declara autos para fallo. Con fecha 17 de mayo de 2021 Entel PCS opone excepción de incompetencia del tribunal, la cual se recibe a prueba. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Adicionalmente a los anteriores juicios, el 28 de enero de 2019 WOM S.A. presentó demanda en contra de Entel en materia de Competencia Desleal solicitando indemnizaciones a título de lucro cesante, daño emergente y daño moral.

El 18 de octubre de 2019, se dictó sentencia definitiva en primera instancia rechazando la demanda de WOM, al estimar que, si bien la conducta de Entel tiene como fin indubitable captar clientes de WOM, ello no resulta contrario a la buena fe, buenas costumbres ni ha sido efectuado por medios ilegítimos.

Actualmente se encuentra pendiente el recurso de casación en la forma y apelación entablado contra dicha sentencia por WOM ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas tanto en los contratos de créditos bancarios como en los bonos colocados en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1) Indicadores financieros

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral. En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2021 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,68:1 y de 1,73:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es de 8,80:1 y de 9,04:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1.

2) Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a) No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobre-

vive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b) Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

- Un valor justo para el activo vendido.
- Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c) Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones obtenidas de terceros

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

34. Medio ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta

iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. Información financiera de filiales (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Nombre Sociedad	31.12.2021				31.12.2021		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	410.340.143	1.088.243.542	509.175.088	351.691.020	1.528.163.444	146.506.194	146.506.194
Entel Comercial S.A.	38.067	6.081.600	733.394	-	-	411.744	411.744
Entel Inversiones SpA.	31.019	20.177.757	265.291	-	-	(1.098.562)	(701.208)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	44.408	1.476.814	29.637	-	252.446	99.061	99.061
Entel Call Center S.A.	9.719.565	33.607.132	6.798.047	7.649.402	40.891.242	2.365.791	3.004.169
Entel Telefonía Local S.A.	665.967	100.461.699	98.436.187	-	7.748.622	148.082	148.082
EPHI S.A.	-	58.306.576	40.900	-	-	13.425.440	13.425.440
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	315.662	3.228.797	-	-	-	267.471	267.471
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.223.938	3.667.148	1.741.979	30.940	7.961.763	943.030	943.030
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	4.970	-	1.001.376	-	(62.834)	(62.834)
Transam Comunicaciones S.A.	7.649.427	44.917.346	7.613.173	494.182	181.220.769	16.807.123	16.807.123
Will S.A.	15.359.520	26.085.961	7.418.708	-	240.964.857	6.368.094	6.368.094
Americatel Perú S.A.	6.401.333	26.214.032	7.636.630	1.590.732	21.768.943	223.930	1.252.973
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.428.697	6.383.798	3.808.856	1.338.186	20.521.441	851.258	1.489.659
Entel Perú S.A.	360.783.230	1.761.494.199	378.917.832	1.025.720.699	770.139.578	(32.207.350)	(31.920.464)
Entel Internacional SpA	562	331.436.772	50.176	517.995	-	(14.812.618)	(14.337.997)

Nombre Sociedad	31.12.2020				31.12.2020		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	326.046.088	989.854.664	347.888.935	352.227.581	1.326.773.789	80.245.737	80.245.737
Entel Comercial S.A.	1.260.173	4.475.433	761.077	-	-	186.146	186.146
Entel Inversiones S.A.	42.638	19.565.313	-	-	-	(156.882)	(3.094.598)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	28.232	1.460.538	96.246	-	228.568	36.772	36.772
Entel Call Center S.A.	11.008.880	29.315.751	7.918.531	6.531.019	38.289.345	1.710.814	757.974
Entel Telefonía Local S.A.	4.573.193	113.621	2.143.417	-	6.244	(194.079)	(194.079)
EPHI S.A.	-	58.511.638	40.433	-	-	38.488.098	38.488.098
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	312.191	2.964.810	-	-	-	131.349	131.349
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.401.931	3.126.360	2.172.267	180.888	9.404.910	778.852	778.852
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.658	420	937.809	-	(25.857)	(25.857)
Transam Comunicaciones S.A.	10.242.887	53.552.308	10.580.556	562.345	173.849.401	38.691.755	38.691.755
Will S.A.	8.760.398	33.445.400	9.976.251	-	242.535.432	29.628.677	29.628.677
Americatel Perú S.A.	5.296.680	26.913.298	9.128.397	6.680.543	23.721.544	(2.336.524)	(2.336.524)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.797.096	6.870.776	2.595.413	2.896.666	21.723.465	(442.577)	(442.577)
Entel Perú S.A.	283.187.883	1.557.107.646	265.839.601	824.896.566	631.497.177	(63.588.241)	(227.305.769)
Direcnet S.A.C.	35.291	-	(55.928)	-	-	(457.637)	(501.613)
Entel Internacional SpA	12.934	341.462.276	-	77.345	-	(29.462.469)	(29.462.469)

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2021 M\$	31.12.2019 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	87.087.613	13.822.511	-	3.661.565
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	3.980	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	1.538.791	86.729.036	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	1.001.376	937.809
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	517.995	77.345
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	600.451	936.019	601.861.879	505.129.975
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	579.362	481.853	-	4.976.650
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	11.168	22.174	-	-
Total				88.646.250	17.172.984	690.110.286	514.783.344

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	76.337.093	-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	1.287.469	1.427.915
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	7.462	-	1.476.814	1.427.435
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	4.268.898	3.664.851	3.562.234	5.370.351
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	3.228.797	2.964.810
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	-	2.835.966
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	9.164.512	19.500.924
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	17.118.616	24.266.631
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	839.734	919.592	3.267.668	2.391.314
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	2.584.837	1.080.644
Total				5.376.534	4.844.883	118.028.040	61.270.990

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

Rut	Sociedad	Descripción de la Transacción	31.12.2021		31.12.2010	
			Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	218.552.476	218.552.476	188.013.890	188.013.890
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	43.759.747	(43.759.747)	21.736.411	(21.736.411)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	73.980.631	-	49.558.880	-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Préstamos Recibidos	-	-	418.333	-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Préstamos Otorgados	533.044	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	262.742	262.742	200.776	200.776
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	245.268	(245.268)	218.066	(218.066)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	60.818	-	978	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	817.573	817.573	412.895	412.895
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	24.188.306	(24.188.306)	20.349.639	(20.349.639)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	824.854	-	9.994.388	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	-	-	13.814.766	13.814.766
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	-	-	852.521	(852.521)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	88.026.212	-	18.250.653	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	48.734	-	46.286	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.961.763	(7.961.763)	9.386.796	(9.386.796)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	796.495	-	1.838.228	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	10.336.412	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	12.482.261	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	30.886.004	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	7.147.931	-	-	-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Otorgados	440.650	-	-	-

Continúa >

 01 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 06 Clientes y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

> Continuación

Rut	Sociedad	Descripción de la Transacción	31.12.2021		31.12.2010	
			Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Recibidos	-	-	148.332	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Abono Préstamos	5.886.544	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	3.509.697	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	199.882	199.882	320.909	320.909
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	199.120	(199.120)	216.574	(216.574)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	699.362	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.751.453	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	120.720	120.720	142.590	142.590
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	11.380.300	-	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Abono Préstamos	684.500	-	132.754.812	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	4.753.070	4.753.070	7.497.079	7.497.079
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	3.340.867	(3.340.867)	4.260.222	(4.260.222)
0-E	Direcnet S.A.C	Abono Préstamos	-	-	2.523.180	-

38. Hechos posteriores

Entre el 1 de enero del 2022 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

› Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

1. Estructura financiera, evolución de ingresos, costos y rentabilidad

Medidas 2021 de Entel por el coronavirus (COVID-19):

Producto de la contingencia que aún vive el país como consecuencia de la pandemia por coronavirus (COVID-19), la compañía se encuentra abocada firmemente a conectarse con su propósito, que es acercar las infinitas posibilidades que permite la tecnología.

Con relación a los colaboradores, desde marzo de 2020 alrededor del 95% de la dotación se mantuvo realizando teletrabajo. Y quienes por su rol o naturaleza de sus funciones debieron seguirse desempeñando presencialmente para mantener la continuidad operacional, lo hicieron bajo estrictos protocolos de seguridad. Esos mismos protocolos sanitarios se han aplicado respecto a los colaboradores que tienen contacto con clientes, ya sea en tiendas o in situ, quienes operan con elementos de protección en todas las instalaciones.

A partir de septiembre de 2021 se inició con grupos reducidos el retorno a las oficinas en una nueva modalidad híbrida, proceso en el

que se incluyó a la dotación completa desde la primera semana de octubre.

Este regreso se hizo acompañado de una nueva política de teletrabajo, así como de una actualización del plan de continuidad operacional y comercial #EntelSeguro, que contiene los lineamientos generales de prevención, y se actualiza constantemente de acuerdo con las recomendaciones de la autoridad sanitaria.

Segmentos de Mercado

Con respecto a la operatividad de la red y la comunicación de los clientes, donde las telecomunicaciones y tecnologías asociadas, han sido una herramienta fundamental para apoyar y facilitar tanto el desarrollo del trabajo y educación desde los hogares durante todo el periodo de pandemia, así como el buen funcionamiento del sistema de salud.

Se ha trabajado con todos los equipos técnicos disponibles tomando las medidas necesarias para enfrentar el aumento en uso de la red, de manera de mantener la calidad en el servicio que se entrega a los clientes, haciendo el máximo esfuerzo por garantizar la operatividad de la red.

En relación con nuestros Segmentos de Mercado, tanto Personas, Empresas y Corporaciones, se han tomado entre otras las siguientes medidas:

Clientes segmento Personas:

- Fortalecer y promover canales digitales de servicio al cliente**, tales como sitio web, App Entel y redes sociales. Complementado con tutoriales online, campañas vía mailing y agendamiento web para visitas a tiendas.

- Garantizar los más altos estándares de higiene y seguridad en sus servicios** para aquellos clientes que tengan programadas visitas con ejecutivos para la atención técnica, instalación en sus domicilios o al visitar tienda física.

- Garantizar atención en tiendas físicas durante cuarentena.** A lo menos una tienda Entel se ha mantenido abierta en cada comuna cuando ha existido cuarentena total, funcionando con todos los protocolos COVID-19 y privilegiando atención remota y/o agendamiento web.

- Gestión Plan Solidario de Conectividad 2021.** Esta acción es implementada en conjunto con el Gobierno y Chile Telco (Asociación Gremial) y permite a los clientes activos mantener la conectividad en

caso de que, por razones de fuerza mayor, no puedan saldar su boleta mensual. A este beneficio pueden acceder quienes estén inscritos en el Registro Social de Hogares y pertenezcan al 80% de las familias más vulnerables de Chile. Este plan tiene una vigencia de 90 días, y permite acciones como enviar y recibir correos electrónicos o usar ciertas redes sociales, pero no contempla el uso recreacional (como streaming y videojuegos). A raíz de la contingencia sanitaria, se decidió extender esta medida, pudiendo ser solicitada hasta el 31 de marzo de 2022.

Clientes segmentos Empresas y Corporaciones:

- Apoyo a clientes** para fomentar adopción al uso de herramientas de colaboración en la nube y así aumentar su productividad, liberando manuales de uso y "Preguntas Frecuentes" para nuestros usuarios a través de nuestra web Entel Corporaciones. Extendiendo beneficios durante todo el 2021.

- Capacitaciones gratuitas** a través de Cursos CLIC para la comunidad de Empresas y también completamente abiertas con foco en digitalizar negocios.

- Se están implementando diversas ini-**

ciativas en la Comunidad Empresas tales como mapas para que todas las Pymes puedan publicar y subir su negocio de manera de ser encontrados fácilmente.

- Asesoría y acompañamiento a toda la Comunidad Empresas** a través de nuestra web <https://entel.cl/comunidadempresas>. Con foco en atender a todos los clientes por igual sin distinguir tamaño, con posibilidad de acceso a información y contenido gratuito y relevante en temas de finanzas digitales, gestión de personas, capital humano, ventas por internet, redes sociales, teletrabajo, etc.

Comunidad en general.

En virtud del vínculo entre Entel y toda la sociedad, entendiendo el rol corporativo como agente de desarrollo para Chile, se han tomado algunas medidas de acuerdo a la contingencia por COVID-19 para el 2021:

- Acceso gratuito a plataformas de uso público**, tales como liberación de las páginas del Ministerio de Educación con contenido educativo para apoderados, docentes y alumnos; plataformas del Ministerio de Desarrollo Social para la postulación al Ingreso Familiar de Emergencia y páginas del Ministerio de Salud con información sanitaria.

← Volver
al índice

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

- **Se continuó apoyando con conectividad a los estudiantes que ya fueron beneficiados durante 2020 para seguir con sus estudios a distancia.** Así, hasta diciembre de 2021 se entregó conectividad a través de 24.000 simcards con planes e-learning, que consideran 70GB mensuales sin costo. Esto en coordinación con instituciones como Fundación Belén Educa, Fundación Nocedal, Desafío Levantemos Chile, Fundación Nuestros Hijos, la Corporación de Educación de Puerto Natales y CPC.

A través de Entel Ocean, nuestra unidad digital, **se mantiene un acuerdo de colaboración y transferencia de conocimientos con el Instituto de Sistemas Complejos de**

Índices Financieros.

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder

Ingeniería (ISCI), centro de investigación científica que reúne a destacados ingenieros de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica. El objetivo de éste es aportar desde la geo-inteligencia al análisis de movilidad de la población en tiempos de pandemia. El alcance de esta alianza, suma esfuerzos para trabajar la información con ingenieros y profesionales de ISCI junto a un equipo de especialista de Entel Ocean, en el procesamiento de la data, desarrollo de los modelos predictivos y generación de conclusiones. Los análisis y resultados se construyen con datos estadísticos a escala de zona censal e información del uso de la infraestructura de telecomunicaciones, que Entel entrega cumpliendo su política de protección de datos, anónimizada y agregada.

	31.12.2021	31.12.2020
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez Corriente (Activos corrientes / Pasivos Corrientes)	1,12	1,69
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos Corrientes)	0,09	0,25
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento %(Deuda Total / Patrimonio)	260,48	224,06
Proporción deuda a corto plazo %(Pasivos corrientes / Deuda Total)	29,62	24,09
Proporción deuda a largo plazo %(Pasivos no corrientes / Deuda Total)	70,38	75,91
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	2,04	1,92
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	3,09	4,04
Rentabilidad del Patrimonio %(anualizado)(Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio)	4,98	5,42
Rentabilidad del activo %(anualizado)(Utilidad neta del período sobre activos promedio)(anualizado)	1,45	1,68
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado)(\$)	248,25	279,67
Retorno Dividendos %(Dividendos últimos doce meses / Cotización acción al cierre)	29,14	3,49
Valor libros (Patrimonio / número de acciones)(\$)	4.976,69	4.994,72
Valor bursátil (Según cotización)(\$)	2.879,00	4.409,00

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda aumentaron en 88.220 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de 684.232 a 772.452 millones de pesos (+13%). Este aumento se produce principalmente por los mejores ingresos de servicios móviles en Chile y Perú, por los servicios fijos en Chile asociados a los servicios digitales, TI y residenciales de "Entel Hogar", y por mejores márgenes. Ambos períodos están afectados por la venta de torres del contrato suscrito en diciembre de 2019, y en este año por la venta de espectro de un bloque de 30 Mhz de la banda 3.500 junto con un inmueble. Al excluir estas ventas no recurrentes en cada año, el Ebitda presenta un aumento de 109.335 millones de pesos, pasando de 641.511 a 750.846 millones de pesos (+17%).

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, los resultados antes de impuestos aumentan en 24.676 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de una utilidad de 93.954 millones de pesos a una utilidad de 118.630 millones de pesos (+26%). A su vez, el resultado después de impuesto presenta una utilidad de 74.975 millones de pesos, disminuyendo en 9.491 millones de pesos respecto del año anterior, afectado principalmente por el aumento del tipo de cambio peso/dólar entre los doce meses del 2021 comparado con una baja del tipo de cambio entre los doce meses del 2020 que afectan a las inversiones en el exterior. Por otra parte, los índices de liquidez corriente y rentabilidad presentan una leve disminución por los motivos ya señalados, y los índices de endeudamiento presentan un aumento moderado respecto del mismo período del año anterior.

Es importante destacar que Entel cuenta con una situación financiera de alta liquidez para enfrentar la situación de emergencia generada por la pandemia y de los vencimientos de deudas hacia fines del 2022, contando además con importantes líneas de financiamiento bancario disponible. En

este ámbito, en septiembre recién pasado se efectuó una transacción mediante la cual se realizó la recompra de deuda en bonos corporativos por 800 millones de USD que mantenía la Compañía y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032, permitiendo extender los plazos del vencimiento de las obligaciones y reducir las tasas de interés a un 3,05% anual. La Compañía continuó con sus planes de eficiencia de costos, inversiones y gestión de capital de trabajo, asegurando una eficiente asignación de recursos.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo presentan una disminución moderada respecto del año anterior. Los resultados operacionales presentan un aumento, dado por los mejores resultados de la operación en Chile y Perú. Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados a los mayores niveles de inflación, y por gastos de reestructuración de la deuda en bonos corporativos efectuada en septiembre de este año. En relación a los gastos por impuestos, presentan un aumento por los mejores resultados y por el alza del tipo de cambio peso/dólar entre los doce meses del 2021 comparado con una

baja en el 2020 que afectan a las inversiones en el exterior.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta presenta un aumento pasando de una relación de 224,06 a una de 260,48. Esta variación se produce por el aumento del total de pasivos en 535 mil millones de pesos (+16%) respecto de una disminución en el patrimonio en 5 mil millones de pesos (-0,4%). El pasivo se vio aumentado principalmente por mayores pasivos financieros corrientes y no corrientes en 253 mil millones de pesos, mayores cuentas por pagar comerciales en 84 mil millones de pesos, mayores pasivos por arrendamientos en 87 mil millones de pesos, mayores pasivos por impuestos corrientes en 43 mil millones de pesos, y por mayores pasivos por impuestos diferidos en 51 mil millones de pesos. Por su parte, el patrimonio disminuye ligeramente en 5 mil millones de pesos, producto de una disminución en los resultados acumulados asociados al pago de dividendos por 250 mil millones de pesos, parcialmente compensados por una aumento en las diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, y por un aumento en las reservas de cobertura de flujos de caja asociados a instrumentos derivados.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta un aumento respecto a igual fecha del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 2,04 veces. La holgura de este límite mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2021 se sitúa en 2,09 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 6,47 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros y operacionales. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes disminuye de un 169% a un 112%, donde los pasivos corrientes aumentan en un 42% y los activos corrientes disminuyen en un 6%. Los pasivos corrientes presentan un aumento de 345 mil millones de pesos principalmente por mayores cuentas por pagar comerciales en 84 mil millones de pesos, mayores pasivos financieros corrientes en 174 mil millones de pesos, y mayores pasivos por impuestos corrientes en 43 mil millones de pesos. Los activos corrientes disminuyen en 80 mil millones de pesos, dado principalmente por una disminución de 156 mil millones de pesos en la caja e inversiones financieras, y una disminución de 93 mil millones en los activos por impuestos corrientes, los que fueron parcialmente compensados por el aumento de 131 mil millones de pesos en la cuentas por cobrar comerciales, y un aumento de 43 mil millones de pesos en los inventarios.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 25% a un 9% de cobertura. Lo anterior dado por una disminución del Efectivo y Equivalen-

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

tes al Efectivo en 94 mil millones de pesos (-46%), y un aumento en los pasivos corrientes en 345 mil millones de pesos (+42%) como se señaló anteriormente. Este índice mejora, si además del efectivo y equivalentes al efectivo se consideran las inversiones financieras tales como depósitos a plazo e instrumentos derivados, lo que medido de esta forma al cierre de diciembre de 2021 este índice se sitúa en 38%.

Análisis del Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta en base a los estados financieros consolidados, la evolución de los activos y pasivos ocurridos entre el cierre del año anterior y el 31 de diciembre de 2021.

Cabe señalar, que entre el mes de diciembre 2020 y diciembre de 2021, el sol peruano se revalorizó en un 8% respecto del peso chileno, afectando la conversión de activos y pasivos de soles a pesos.

	31.12.2021	31.12.2020	Variación
Activos	MM\$	MM\$	%
Activos Corrientes	1.297.380	1.376.959	-6
Activos no Corrientes	4.120.848	3.511.486	17
Total Activos	5.418.228	4.888.445	11

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 530 mil millones de pesos, equivalente a un 11%.

Las principales variaciones en los activos se produce por un aumento en los activos intangibles en 107 mil millones de pesos asociados a la adjudicación de la banda de 3,5 GHz en el concurso 5G por la suma de 100 mil millones de pesos. También se observa

un aumento en los otros activos financieros no corrientes en 267 mil millones de pesos por las mayores valorizaciones de los instrumentos derivados, un aumento en las cuentas por cobrar en 132 mil millones de pesos, y un aumento en los derechos de uso por arriendos e impuestos diferidos en 80 mil millones de pesos y 54 mil millones de pesos, respectivamente, ambos afectados por la revalorización del sol peruano señalada anteriormente.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan un aumento de 43 mil millones de pesos, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de

equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

El rubro Propiedades Plantas y equipos presenta un aumento de 110 mil millones de pesos correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período (+6%) tanto en Chile como en las operaciones de Perú. Cabe señalar que parte del aumento de las filiales peruanas se origina por la revalorización de su moneda.

La inversión bruta alcanzó a los 446 mil millones de pesos durante los doce meses de este año y la depreciación alcanzó a 382 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 55% a servicios móviles, y en un 45% a inversiones en plataformas transversales a los negocios, red de fibra y servicios "Hogar" y en otras de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Los aumentos señalados anteriormente fueron parcialmente compensados por una

disminución de 156 mil millones de pesos en la caja e inversiones financieras relacionado principalmente con el pago de lo ofertado en la licitación del concurso 5G para la banda de 3,5 GHz y por el dividendo

eventual distribuido. También se observa una disminución en los activos por impuestos corrientes en 93 mil millones de pesos asociados a las devoluciones de créditos por impuestos.

	31.12.2021	31.12.2020	Variación
Pasivos y Patrimonio	MM\$	MM\$	%
Pasivos Corrientes	1.159.502	814.157	42
Pasivos no Corrientes	2.755.681	2.565.797	7
Patrimonio Total	1.503.045	1.508.490	-0,4
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.503.045	1.508.490	
Total Pasivos y Patrimonio	5.418.228	4.888.445	11

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 535 mil millones de pesos, equivalente a un 16%.

Estos aumentos se originan principalmente por un aumento de los pasivos financieros en 253 mil millones de pesos asociado principalmente a la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de diciembre 2021 respecto de diciembre 2020, con el consiguiente aumento de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados. También se produce un aumento en las cuentas por pagar comer-

ciales en 84 mil millones de pesos, mayores pasivos por impuestos corrientes en 43 mil millones de pesos, y mayores pasivos por arrendamientos e impuestos diferidos en 87 mil millones de pesos, y 51 mil millones de pesos, respectivamente, afectadas en parte por la revalorización del sol peruano señalada anteriormente.

Por su parte, el patrimonio disminuye ligeramente en 5 mil millones de pesos, producto de una disminución en los resultados acumulados asociados al pago de dividendos por 250 mil millones de pesos, parcialmente compensados por una aumento en las diferencias de cambio por conversión que

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, y por un aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 15%, al comparar los doce meses de 2021 y 2020, según el siguiente detalle:

Evolución de los ingresos por ventas	2021	2020	Variación
	MM\$	MM\$	%
Telefonía Móvil-Chile	1.187.688	1.016.431	17
Entel Perú	766.725	627.019	22
Servicios Privados (incluye servicios IT /digitales)	218.644	203.605	7
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	34.894	45.325	-23
Servicio de Televisión	44.328	42.364	5
Larga Distancia	3.882	5.621	-31
Internet	81.954	66.271	24
Servicios a Otros Operadores	41.256	32.216	28
Negocios de Tráfico	18.813	22.144	-15
Americatel Perú	14.966	17.905	-16
Servicios Call Center y otros	14.072	13.727	3
Otros Ingresos (1)	32.897	54.856	-40
Total Ingresos Operacionales	2.460.119	2.147.484	15

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 2.460 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 15% en comparación con las cifras del mismo período del año 2020. Este aumento fue impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Chile y Perú (+17% y +22%, respectivamente), por los servicios fijos en Chile asociados a los servicios digitales, TI y residenciales de "Entel Hogar", y por los ingresos por servicios a otros operadores con un crecimiento del 28%. Por otra parte, en los Otros Ingresos, se incluyen

ingresos netos por 13 mil millones de pesos y 43 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, por el traslado de 156 y 530 torres en cada año, referidas al contrato de venta suscrito en diciembre del 2019 pasado con ATC. Adicionalmente, en junio de este año se registraron ingresos por 7,7 mil millones de pesos asociados a la venta de un bloque de 30 Mhz de la banda 3.500, e ingresos por 1,2 mil millones de pesos por la venta de una bodega en la comuna de Cerrillos efectuada en agosto recién pasado.

Con respecto a la pandemia por COVID-19, se fueron flexibilizando las medidas sanitarias, afectando en menor medida la actividad operativa y comercial en este último semestre, donde la compañía se ha adaptado rápidamente a la nueva realidad a través de diversas medidas que fueron señaladas anteriormente. En este escenario, se ha continuado aumentando el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes, donde se han fortalecido los canales de ventas digitales permitiendo la continuidad de las ventas y el servicio al cliente.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil mejoran un 17% respecto de la misma fecha del año anterior. Esto, se debe al aumento del 10% en los ingresos por servicios de postpago asociados principalmente a los cargos fijos dada la mayor base de clientes (+12%) y mayores ingresos por venta de equipos (+42%) relacionados con ofertas promocionales, mayor penetración en canales digitales y planes de financiamiento. Los ingresos por servicios de prepago mantuvieron niveles similares en cada año, apoyados básicamente por buenos niveles de consumo y compras de recargas.

La filial Entel Perú, en sus ingresos ordinarios presentó en los doce meses de este año ingresos de 767 mil millones de pesos, superando en 140 mil millones de pesos los ingresos a igual fecha del año anterior equivalente a un +22%, pese a que se vieron afectados negativamente por la desvalorización del sol peruano frente al peso chileno, donde la paridad sol peruano/peso chileno promedio disminuyó en un 14% entre ambos períodos. Los ingresos ordinarios en moneda local aumentan en un 40%, explicado por mayores ingresos por servicios que crecen un 14% producto del crecimiento de la base de abonados de postpago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago, y por un aumento en los ingresos por ventas de equipos en un 110%. Hubo un crecimiento de los clientes móviles, alcanzando un total de 9.895.414 abonados al 31 de diciembre de 2021, mostrando un crecimiento neto de un 11% respecto de diciembre del 2020. La Compañía, también ofrece en forma selectiva al segmento residencial servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2021, se alcanzaron 1338 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) disminuyendo un 26% en la modalidad suscripción y prepago.

- 01** Introducción y contexto
- 02** Perfil corporativo
- 03** Gobernanza y cumplimiento normativo
- 04** Innovación y adaptación
- 05** Organización
- 06** Clientes y mercados
- 07** Infraestructura
- 08** Compromiso con el desarrollo
- 09** Resultados: gestión financiera consolidada
- 10** Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios digitales y de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, alcanzaron los 219 mil millones de pesos, presentando un aumento del 7% respecto de diciembre del 2020, impulsados básicamente por los servicios TI y negocios digitales.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución del 23% alcanzando los 35 mil millones de pesos y están asociados principalmente al negocio de "Entel Hogar". En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 109 mil UGI al 31 de diciembre de 2021, presentando una disminución del 22% respecto al año anterior. Por otra parte, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 22 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad, presentando un crecimiento del 22% respecto al año anterior.

El crecimiento en los ingresos por servicios de televisión aumentaron en un 5%, y corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a "En-

tel Hogar" como del servicio OTT lanzado a fines del 2020, "Entel TV". A la fecha en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 55 mil UGI (+42%), y el servicio satelital y "Entel TV" cuenta con 114 mil UGI. (-12%).

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 24%, alcanzando los 82 mil millones de pesos, dado por una mayor actividad en el segmento empresarial como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil inalámbrica (BAFI) y los prestados a través de fibra óptica. Los servicios BAFI, al 31 de diciembre alcanzaron 82 mil UGI, presentando una disminución del 37% respecto de la misma fecha del año anterior. Por otra parte, se observa un constante incremento en los servicios "Hogar" prestados a través de fibra óptica donde se han alcanzado 157 mil UGI al 31 de diciembre de 2021 en la modalidad suscripción (+86%).

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan un aumento del 28% respecto de la misma fecha del año anterior, debido principalmente a mayores ingresos de roaming nacional, y arriendo de infraestructura.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 15%, debido a menores tarifas y tráficos de minutos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación negativa de un 16%, debido principalmente a menores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, y servicios satelitales. En la misma línea, los ingresos asociados con el negocio de tráfico y larga distancia disminuyeron, debido a un menor tráfico.

Los ingresos del Call Center presentan un aumento del 3%, impulsados por una mayor actividad principalmente en Perú.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los doce meses de 2021 y 2020:

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 2.166 mil millones de pesos, lo que significa un aumento de 231 mil millones de pesos equivalentes a un 12% en comparación con las cifras de mismo período del año 2020.

Los principales aumentos se producen en los costos de ventas de equipos por 191 mil millones de pesos relacionados al fuerte incremento en las ventas de los mismos, costos de TI, costos de mantenciones, depreciación y provisiones de incobrables dada la mayor actividad. Estos aumentos, han sido compensados en parte por la desvalorización del sol peruano frente al peso chileno en un 14% junto con menores gastos por arriendos, servicios de consultoría y comisiones por ventas principalmente.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional aumentó en 81.906 millones de pesos equivalentes a un +39%, pasando de 212.469 millones de pesos a 294.375 millones de pesos, y el Ebitda aumentó en 88.220 millones de pesos (+13%), pasando de 684.232 a 772.452 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Al excluir la venta de torres, espectro e inmuebles en cada año, el resultado operacional aumenta en 103.020 millones de pesos (+61%), pasando de 169.748 millones de pesos a 272.768 millones de pesos. Asimismo, el Ebitda aumenta en 109.335 millones de pesos, pasando de 641.511 a 750.846 millones de pesos (+17%).

Respecto de la depreciación y amortizaciones, se presenta un aumento de 6.315 millones de pesos (+1%) respecto del mismo período del año 2020. En Chile, la depreciación aumenta un 4%, debido principalmente a la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, y las instalaciones en clientes de proyectos de red fija. En Perú se produce una disminución debido al efecto generado por la desvalorización del sol peruano sobre el peso chileno. En moneda de origen, en Perú se observa un aumento del 11%, relacionado con el despliegue de la red y desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital.

Costos, Gastos y Rentabilidad	2021	2020	Variación
	MM\$	MM\$	%
Costos de Operación	(2.165.745)	(1.935.015)	-12
Resultado Operacional (EBIT)	294.375	212.469	39
Costos financieros netos, reajustes y otros	(175.744)	(118.515)	-48
Utilidad neta	74.975	84.466	-11

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Telefonía Móvil y Fija Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A. y Americatel.

Como fuera comentando en párrafos anteriores, al 31 de diciembre de 2021 al medir en pesos chilenos los resultados se ven afectados por la desvalorización del sol frente al peso chileno en promedio un 14% respecto de la misma fecha del año anterior.

En base a los estados financieros individuales de las filiales que prestan servicios móviles y fijos en Perú, los ingresos ascendieron a 794 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2021, aumentando un 18% respecto de igual fecha del año anterior. El Ebitda ascendió a 134 mil millones de pesos de utilidad (+29%). El resultado operacional presenta una utilidad de 5 mil millones de pesos, mejorando en 38 mil millones de pesos respecto de una pérdida de 33 mil millones de pesos a la misma fecha del año anterior. En el año 2020 hubo una mayor venta de torres respecto de las vendidas en el 2021 (124 torres vs. 13), con efectos en Ebitda de 12.394 millones de pesos y de 859

millones en el año 2020 y 2021, respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el resultado operacional mejora en 49 mil millones de pesos. Asimismo, el Ebitda aumenta en 42 mil millones de pesos, pasando de 91 mil millones a 1331 mil millones de pesos (+46%).

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú y Direcnet los resultados del negocio móvil, su evolución de resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 9.895.414 clientes al 31 de diciembre de 2021, creciendo un 11% respecto de diciembre del año anterior.

En el segmento de pospago (voz, banda ancha móvil e IOT) se llegó a 4.403.161 clientes, con un aumento de 18% respecto de diciembre de 2020. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet a redes sociales y

videos. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. La oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento en la venta de equipos de pospago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. A lo largo del año, la actividad comercial fue mejorando paulatinamente, a medida que las restricciones de movilidad asociadas a la pandemia se fueron flexibilizando.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 6% en la base de clientes alcanzando los 5.492.253 clientes al 31 de diciembre de 2021. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados a cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

Los ingresos en los doce meses del 2021 alcanzaron los 781 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 125 mil millones de pesos (+19%) respecto de diciembre 2020. Excluyendo la venta de torres en ambos ejercicios, los ingresos aumentan un 21%. Medido en moneda local, los ingresos operacionales aumentan en un 40%, explicado por una mejora en los ingresos por ventas de equipos en un 110%. Por otra parte, los ingresos por servicios crecen 14% producto del crecimiento de la base de abonados de pospago, y por el mayor nivel de recargas en los servicios de prepago.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 777 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 13% en comparación con las cifras de diciembre 2020. En moneda local, los costos aumentan un 30% principalmente por mayores costos de ventas de equipos, depreciación, provisión de incobrables, consultoría, comisiones de ventas y publicidad. Estos aumentos han sido parcialmente compensados por menores gastos de personal y arriendos, principalmente.

El resultado operacional registró una utilidad de 4.113 millones de pesos, mejorando sustancialmente frente a una pérdida de

Entel Perú y Direcnet	31.12.2021	31.12.2020	Variación
	MM\$	MM\$	%
Total Ingresos Operacionales	781.203	656.597	19
Utilidad / Pérdida Operacional (Ebit)	4.113	(28.584)	-114
Pérdida Total	(32.207)	(63.588)	49

Entel Perú y Direcnet	31.12.2021	31.12.2020	Variación
	MM\$	MM\$	%
Flujo de Operación	128.481	151.981	-15
Flujo de Inversiones	(110.616)	(105.787)	-5
Flujo de Financiamiento	(49.285)	(207.764)	-76

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

28.584 millones de pesos registrada en el año anterior. El Ebitda registró una utilidad de 127.723 millones de pesos, aumentando en 26.485 millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. En moneda local, el resultado operacional y el Ebitda aumentan un 117% y 50%, respectivamente. Excluyendo la venta de torres, el Ebitda aumenta en 39.672 mil millones (+42%) y en moneda local aumenta un 65%.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta una disminución de 6.210 millones de pesos (-5%) respecto del mismo período del año 2020. En moneda local, aumenta 11%, principalmente por el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado principalmente con el aumento de las capacidades de transmisión, despliegue selectivo de la red, proyectos de transformación digital.

Por otra parte, los estados financieros individuales de Americatel Perú presentan una variación negativa de un 14% en sus ingresos alcanzando los 21.828 millones de pesos. El Ebitda aumenta un 37 llegando

a una utilidad de 6.297 millones de pesos, básicamente por menores costos y gastos. En moneda local, los ingresos y el Ebitda aumentan un 7% y 60%, respectivamente.

Resultado antes de Impuesto Consolidado y Ganancia (Pérdida) Consolidado

Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes de la UF afectado por una mayor inflación, y menores intereses ganados en instrumentos financieros por menores tasas de interés. También, se presentan mayores gastos financieros asociados principalmente a los costos netos de restructuración de deuda donde se presenta una pérdida de 17.368 millones de pesos, que corresponden al efecto neto en resultados de la operación mediante la cual se realiza recompra de deuda en bonos (800 millones de USD) que mantenía Entel y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032. Para esta operación se aplicó el tratamiento contable de acuerdo con NIIF 9, con el siguiente resultado señalado. Esta operación se materializó en septiembre del presente año. Cabe señalar, que la emisión del nuevo bono en los mercados internacionales permitió una reducción de la tasa de interés de

un 4,875% a un 3,05% anual, y una extensión de los vencimientos de las obligaciones en el tiempo desde el año 2024 al 2032.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente. Estos ascienden a 119 mil millones de pesos y presentan un crecimiento del 26% respecto de la misma fecha del año 2020.

En relación a los gastos por impuestos, presentan un aumento asociado a los mejores resultados y por el alza del tipo de cambio peso/dólar durante el año 2021, que afectan a las inversiones en el exterior, comparada con una disminución de dicho tipo de cambio en el 2020.

2. Comentarios sobre el estado de flujos de fondos

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de la operación por 11 mil millones de pesos, al aumen-

tar de 561 a 572 mil millones de pesos. Este aumento en los flujos por las actividades de operación, fue dado por devoluciones de créditos y menores pagos de impuestos a la renta por 209 mil millones de pesos, compensados parcialmente por un aumento de los pagos de la operación en 123 mil millones (+6%), afectado por un mayor pago a proveedores en parte compensado por un menor pago de IVA asociado a la venta de torres, y por una disminución en los importes cobrados a clientes en 75 mil millones de pesos (-3%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos en 310 mil millones de pesos, relacionado principalmente por menores egresos por 373 mil millones de pesos asociados a menores inversiones en depósitos a plazo a más de 90 días y un mayor rescate de los mismos, una disminución en los egresos en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" por 98 mil millones de pesos. Esto fue parcialmente compensado por el pago de lo ofertado en la licitación del concurso 5G para la banda de 3,5 GHz, por la suma de 100 mil millones de pesos, y por una menor entrada de flujos en la venta de torres en 66 mil millones de pesos.

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 460 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2021, presentando un aumento de 186 mil millones de pesos respecto de diciembre del 2020, dado principalmente por mayores pagos de dividendos por 207 mil millones de pesos, mayores costos de reestructuración de deuda de bonos corporativos y menores ingresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos de cobertura cambiaria.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de dichos períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", ascienden a 109 y 202 mil millones de pesos, al 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, manteniendo así una alta liquidez al cierre del período.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

3. Análisis de mercado y riesgo de mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, continuando con la profundización de la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias en la operación.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, repre-

sentativos del 79% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos), e ingresos promedio (ARPU), son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

En Chile, las restricciones sanitarias se flexibilizaron gradualmente a partir del segundo trimestre.

En este escenario, se ha continuado aumentando el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes. La Compañía continuó expandiéndose en clientes de valor, y extendió la expansión en áreas

residenciales vía fibra óptica a través de "Entel Hogar". La evolución de las ventas de canales digitales continuó con tendencia al alza, alcanzando un promedio anual de 31% de las ventas móviles. Por otra parte, la robusta infraestructura de red permitió soportar el crecimiento del tráfico y el cambio en los patrones de uso, asegurando una conectividad altamente confiable.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva,

una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción y se ha mostrado activa durante la pandemia. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo un aumento del 9% alcanzando los 10.166.499 abonados. En un ambiente de alta competitividad, en los clientes del segmento de postpago se produce una variación positiva impulsada por mayores ventas brutas, portabilidad neta, retención de clientes y migración desde prepago. Entel ha crecido un 12% en su

base de clientes de postpago (voz, banda ancha móvil e IOT) en los últimos doce meses, representando un 64% de la base total de clientes móviles en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce un aumento comparado con el mismo período del año anterior del 4% (voz, banda ancha móvil e IOT), debido principalmente por una mayor venta bruta y acciones de retención de clientes apoyadas por el lanzamiento de campañas dirigidas a incentivar el uso de datos y promociones de uso de redes digitales, entre otras.

La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir a sus clientes acceder a plataformas de contenido digital para el universo de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con una red moderna y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva la cual se complementa con

los planes de financiamiento para equipos.

En el segmento de postpago, se continuó con las promociones controladas de portabilidad y segundas líneas, junto con una atractiva oferta de terminales incluyendo planes de financiamiento, OTT's y servicios de valor agregado mejorados. Los canales digitales se han ido profundizando, mejorando la experiencia digital. Las ventas de equipos también aumentaron debido a la recuperación económica y la alta liquidez en la economía.

Por el lado de prepago, la oferta continuó enfocada en programas de retención e incentivos con mayores asignaciones de datos y servicios para clientes con mayor recarga aplicando tarifas especiales, y con el modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales con "recargas en un clic", como de uso de redes digitales. Lo anterior, permitió mejorar las cuotas de recarga.

La experiencia digital de Entel continúa evolucionando a través de diferentes habilitadores como el comercio electrónico con flujos de ventas totalmente digitales, optimización de los flujos de venta de teléfonos con entrega en 2 horas, y recogida en tienda

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice

1 hora, e integración de e-commerce y apps digitales con herramientas de gestión de clientes.

Por octavo año consecutivo, la compañía fue reconocida por el estudio Chile3D como la marca más valorada en la categoría de telecomunicaciones. La edición de 2021 fue particularmente importante, ya que abordó el impacto de la pandemia en el modo de vida de las personas, las nuevas formas de trabajar y cómo la conectividad se convirtió en una herramienta fundamental para todos. Chile3D es una de las plataformas de información más importantes a nivel nacional sobre marcas y estilos de vida en el país.

Durante el mes de diciembre último se lanzó en Chile el 5G, donde Entel fue uno de los dos operadores en presentar una oferta comercial. En menos de un año después de haberse adjudicado el espectro 3,5 GHz, la Compañía inició oficialmente la operación de la primera etapa de despliegue de la red de quinta generación en 33 comunas de la Región Metropolitana (como Renca, La Pintana, Providencia, Santiago), así como en algunas regiones del norte y del sur. Todos los clientes con teléfonos 5G compatibles tienen acceso gratuito durante un año.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI y servicios digitales, transformándose en un socio tecnológico para los clientes.

Se ha fortalecido la adopción de la transformación digital en todas las industrias, abriendo oportunidades en los negocios digitales. La flexibilización de las restricciones sanitarias favoreció la recuperación del segmento empresarial. Se incrementó la demanda de dispositivos móviles dadas las mayores necesidades del sector educación, gobierno y clientes para mantenerse conectados.

“Entel One”, sigue profundizando la oferta de servicios que proporcionan soluciones avanzadas para la gestión del sistema de comunicaciones de las compañías a través de una única plataforma, lo cual que permite mayor flexibilidad, colaboración y mejora la experiencia del cliente. “Entel One” corre sobre las capas de seguridad y en la nube sin inversiones iniciales. Relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre

una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales, se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing. Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. También, se están proporcionando soluciones digitales /IoT, tales como servicios para el seguimiento de flotas, construcción, control de acceso para condominios, y monitoreo de aguas subterráneas, entre otros.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red de fibra óptica GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corpo-

rativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier IV Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

“Entel Ocean” continúa capturando nuevas oportunidades de negocios enfocadas a desarrollar soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles.

El proceso de transformación digital continuó en toda la compañía, centrándose en la implementación de nuevos modelos de gestión para los mercados B2B y la estandarización de las ofertas de ventas de servicios masivos.

Respecto de los servicios de “Entel Hogar”, donde la compañía aprovechando el nivel

de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar a hogares de mayor densidad y consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre principalmente ciertos sectores de la región Metropolitana y quinta región, y al 31 de diciembre se han alcanzado 234 mil UGI (+66%) en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción. Este crecimiento ha sido posible debido a los esfuerzos de despliegue de la cobertura de servicios de fibra óptica con 769 mil hogares pasados a la fecha. Por su parte, los servicios de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, otorgados sobre la banda 3,5 Ghz, al 31 de diciembre han alcanzado 280 mil UGI (-29%) en la modalidad de suscripción. La expansión de cobertura de la oferta de fibra óptica por diversos participantes de la industria han afectado el desarrollo de los servicios inalámbricos.

Respecto de los servicios “Entel TV”, lanzados en el mes de septiembre del 2020, que ofrece un servicio de streaming transformando la experiencia del usuario entregando un completo “hub de entretenimiento”,

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

agregando a la oferta el primer decodificador con Android TV en Chile, está disponible para clientes de cualquier operador de internet, y al 31 de diciembre del 2021 ya se alcanzaron 26 mil UGI.

Las soluciones alternativas en el desarrollo de redes para el segmento residencial están tomando forma en la industria, a través de la gestión de infraestructura compartida.

Espectro.

Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; Entel informó y publicó en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, en forma previa al plazo máximo en octubre de 2021, incluyendo dentro del plazo máximo de materialización de devoluciones el traspaso de una concesión en la banda 3.500 MHz, como efecto de la nueva asignación en los concursos 5G en esa misma MacroBanda, ambos ajustes informados y confirmados por la autoridad. De igual manera, y dentro de este plazo, Entel materializó el ajuste de 10 MHz(disminución) a las concesiones del espectro en banda

900 MHz(devolución y renuncia), situación que también fue revisada y confirmada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En relación a los límites de espectro luego de la revisión de la Corte Suprema, además de Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje en la Macrobanda respectiva), ese tribunal estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia, quedó a firme la Resolución N°62, que resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz, al desistirse Telefónica de su recurso de reclamación ante la Corte Suprema. La Resolución citada establece que la ejecución

de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia(y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva).

Respecto de las concesiones y servicios que operan en la banda 3.400-3.600 MHz, Subtel ha abierto recientemente una consulta pública, para conocer la opinión de la ciudadanía, incluyendo empresas, organizaciones y personas naturales, involucradas o interesadas en participar en los temas de telecomunicaciones de nuestro país. Se plantea la problemática de la actual distribución del espectro y se desea conocer las implicancias que podría conllevar la realización del reordenamiento de la banda 3.400-3.600 MHz. En efecto, en la actualidad y derivado de los sucesivos procesos de traspaso, ajuste y otorgamiento de concesiones en dicha banda esta se presenta dispersa y fragmentada en bloques que pueden afectar la eficiencia además de dificultar la prestación de servicios modernos como 5G. El proceso de consulta estuvo abierto durante 30 días corridos expirando el 21 de enero de 2022.

Concursos 5G.

Durante el primer trimestre se adjudican los cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad en bandas 700 MHz, AWS, 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz; y 26 GHz. Durante septiembre Subtel notifica los Decretos Supremos en los concursos 700 MHz, AWS y 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz. Concluido el trámite anterior los decretos fueron publicados por las concesionarias durante las primeras semanas de octubre.

A partir del 16 de diciembre, la autoridad reguladora aprueba el inicio de la explotación de los servicios 5G por parte de las concesionarias, para todas las estaciones bases ya autorizadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entel a contar de esa fecha inicia la fase comercial de sus servicios 5G en la banda 3.500 MHz para 34 comunas de la Región Metropolitana y algunas comunas de las regiones de Tarapacá, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y La Araucanía.

Operación Conjunta VTR + CLARO.

El 29 de septiembre de 2021 las matrices de Liberty Latin America Ltd. y América Móvil S.A.B. de C.V. anunciaron al regulador de valores norteamericano un joint venture ("JV") entre Claro y VTR de sus operaciones en Chile. Dicha operación debe ser aprobada por el organismo regulador de la Libre Competencia, en este caso la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

La FNE informó el 30 de diciembre de 2021 que toda vez que los antecedentes de la operación de concentración presentados al proceso de notificación obligatoria por las entidades notificantes se encontraban completos, debía iniciarse la instrucción de una investigación, bajo el Rol FNE F295-2021. Lo anterior en la medida que la operación de concentración aludida es de aquellas contempladas en el artículo 47 letra c) del D.L. Núm. 211, al conformar las partes un agente económico independiente, distinto de ellas, que desempeñará sus funciones de forma permanente.

En ese contexto, Entel ha recibido durante el mes de enero sendos Oficios de la FNE mediante los cuales se le ha requerido acompañar antecedentes relativos a los

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

mercados impactados por la transacción con el objeto de que la autoridad competente proceda a evaluar las distintas opciones que legalmente puede adoptar en relación a la operación de concentración sometida a notificación.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center. Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar de mejor manera el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos.

En Perú, las restricciones a la movilidad por el COVID-19, se fueron flexibilizando a lo largo del año. En este escenario, se continuó ofreciendo promociones de voz y datos en planes de alto valor, con promociones de ventas de equipos que ahora incluyen planes de financiamiento bancario directo, roaming y contenido digital OTT. En este

contexto, la actividad de ventas de equipos se vio aumentada en el último tiempo, en el segmento de pospago se continuó con la captura de clientes, y las recargas de prepago crecieron. Las base de clientes de pospago siguió creciendo en un +18% y en clientes de prepago en un +6%, con una mejora en las recargas y venta de terminales impulsando los ingresos y márgenes.

En el segmento de pospago, la compañía siguió impulsando el uso de plataformas digitales y el fortalecimiento de la "AppEntel", permitiendo en forma 100% digital realizar el proceso de migración de prepago a pospago, renovar contratos y efectuar agendamientos de atención en tiendas. Las ofertas comerciales se centraron especialmente en segundas líneas, programa de renovación de teléfonos y campañas de venta con atractivos planes de financiación para atraer clientes de valor.

En el segmento de prepago, la Compañía siguió profundizando la experiencia digital ofreciendo opciones de recargas sobre WhatsApp, incluidas las promociones de aplicaciones gratuitas. Los acuerdos de uso compartido de la red con otros operadores del mercado han mejorado la cobertura en las regiones bajo un modelo de autoservicio y de bajo costo.

La satisfacción del cliente, el posicionamiento de marca y la preferencia de Entel Perú se mantuvieron en niveles altos. En esta línea, la compañía fue reconocida como líder en satisfacción del cliente en el primer semestre de 2021 según el estudio realizado por IZO.

En el segmento residencial, hubo una disminución de un 26% en las UGI respecto de diciembre del 2020. Durante marzo de este año se lanzaron nuevos servicios con tecnología 5G permitiendo una mayor velocidad (hasta 50 mbps), mejor conectividad y con más dispositivos, y con facilidad de autoinstalación.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

Producto de la contingencia nacional generada por el brote del virus COVID-19, declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, la empresa ha establecido y aplicado planes de contingencias, que se ajustan a las propias realidades de cada unidad de negocio, que permitan man-

tener la continuidad operacional y la protección de la salud de sus colaboradores, sin afectar la calidad del servicio con sus clientes. A nivel de la Industria de Telecomunicaciones y en coordinación con el Ministerio, el cual a partir de julio 2021 se renueva el compromiso de ofrecer un Plan Solidario de Conectividad se ofrece al 80% más vulnerable de la población, según el registro social de hogares. En nota N°31. ADMINISTRACION DE RIESGOS, en el apartado de riesgos regulatorios se describen en detalle los planes de acción indicados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas.

El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el

liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

4. Cumplimiento de compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

01	Introducción y contexto
02	Perfil corporativo
03	Gobernanza y cumplimiento normativo
04	Innovación y adaptación
05	Organización
06	Clientes y mercados
07	Infraestructura
08	Compromiso con el desarrollo
09	Resultados: gestión financiera consolidada
10	Información Financiera



Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver
al índice

5. Certificado de los inspectores de cuentas

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2021, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas



Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 27 de 2022

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver al índice](#)

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE												PERÚ			OTROS					
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecommunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A.		Entel Call Center S.A. y filiales		
	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	
ACTIVOS																					
Activos Corrientes	410.378.210	327.306.261	665.967	5.307.011	16.312.424	10.309.830	44.408	28.232	55.222	51.751	31.019	42.638	4.971	4.659	562	12.934	360.783.230	283.187.883	16.899.943	17.814.838	
Activos No Corrientes	1.094.325.142	994.330.097	100.461.699	1.410.798	51.707.266	61.505.014	1.476.814	1.460.538	3.489.237	3.225.250	20.177.757	19.565.313	-	-	331.436.772	341.462.276	1.761.494.199	1.557.107.846	31.951.537	29.986.680	
TOTAL ACTIVOS	1.504.703.352	1.321.636.358	101.127.666	6.717.809	68.019.690	71.814.844	1.521.222	1.488.770	3.544.459	3.277.001	20.208.776	19.607.951	4.971	4.659	331.437.334	341.475.210	2.122.277.429	1.840.295.529	48.851.480	47.781.598	
PASIVOS																					
Pasivos Corrientes	509.908.482	348.650.012	338.122	4.174.412	8.352.891	11.880.416	29.637	96.246	-	13	265.291	-	-	-	421	50.176	-	378.917.832	265.839.601	10.945.586	12.292.241
Pasivos No Corrientes	351.691.020	352.227.581	98.098.065	-	1.361.987	1.426.143	-	-	-	-	-	-	1.001.376	937.809	517.995	77.345	1.025.720.699	824.896.566	9.018.528	9.608.573	
TOTAL PASIVOS	861.599.502	700.877.593	98.436.187	4.174.412	9.714.878	13.306.559	29.637	96.246	-	13	265.291	-	1.001.376	938.230	568.171	77.345	1.404.638.531	1.090.738.167	19.964.114	21.900.814	
PATRIMONIO NETO																					
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	2.969.432	2.969.432	565.501.430	559.751.871	1.184.754.108	1.184.754.108	13.867.175	13.867.175	
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	(115.502)	(57.525)	(338.476)	(338.476)	6.089.717	4.635.621	(242.681)	(242.681)	(178.445.736)	(178.445.736)	(106.605.976)	(106.605.976)	(106.892.862)	(106.892.862)	
Resultados Acumulados	525.174.185	502.833.217	1.527.262	1.379.180	46.776.588	46.982.117	193.810	36.772	(258.645)	(526.116)	11.002.920	12.101.482	(3.723.156)	(3.660.322)	(56.186.531)	(39.433.649)	(360.509.234)	(328.301.884)	16.708.464	14.342.674	
Participación no controladora	57.978	53.861	-	-	39.136	37.080	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.118	5.703	
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	1.504.703.352	1.321.636.358	101.127.666	6.717.809	68.019.690	71.814.844	1.521.222	1.488.770	3.544.459	3.277.001	20.208.776	19.607.951	4.971	4.659	331.437.334	341.475.210	2.122.277.429	1.840.295.529	48.851.480	47.781.598	

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE												PERÚ			OTROS						
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecommunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A.		Entel Call Center S.A. y filiales			
	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20		
Ingresos Ordinarios																						
Ingresos Ordinarios	1.528.163.444	1.326.773.789	-	-	285.120.008	290.448.086	253.485	228.568	-	-	-	-	-	-	-	-	770.139.578	631.497.177	65.143.882	68.266.427		
Otros Ingresos de Operación	13.485.827	32.030.556	7.748.622	705.946	10.879	10.485	145.545	68.927	-	-	-	-	-	-	421	-	-	-	10.420.339	13.204.790	62.365	197.800
Gastos de Personal	(62.056.979)	(54.674.776)	0	(513.997)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(50.421.125)	(58.680.879)	(47.944.370)	(49.420.352)		
Depreciación y Amortización	(192.285.765)	(196.848.915)	(282.821)	(2.444)	(773.740)	(775.518)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(122.688.920)	(129.819.194)	(3.942.989)	(3.655.472)		
Otros Gastos Varios de Operación	(1.120.446.547)	(1.002.992.195)	(7.028.055)	(479.353)	(266.146.587)	(237.095.820)	(269.773)	(278.011)	267.471	131.349	23.290	(1.044.350)	(63.255)	(25.857)	(14.812.618)	(29.462.470)	(639.611.649)	(524.036.244)	(10.495.979)	(12.773.255)		
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	166.859.980	104.288.459	437.746	(289.848)	18.210.560	52.587.233	129.257	19.484	267.471	131.349	23.290	(1.044.350)	(62.834)	(25.857)	(14.812.618)	(29.462.470)	(32.181.777)	(67.014.350)	2.822.909	2.615.148		
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(20.349.668)	(24.040.860)	(289.664)	95.769	(4.777.829)	(14.065.210)	(30.196)	17.288	-	-	(1.121.852)	887.468	-	-	-	(45.573)	4.226.109	(454.729)	(902.403)			
GANANCIA (PÉRDIDA)	146.510.312	80.247.599	148.082	(194.079)	13.432.731	38.522.023	99.061	36.772	267.471	131.349	(1.098.562)	(156.882)	(62.834)	(25.857)	(14.812.618)	(29.462.470)	(32.207.350)	(63.588.241)	2.368.180	1.712.745		
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	146.506.194	80.245.737	148.082	(194.079)	13.432.731	38.522.023	99.061	36.772	267.471	131.349	(1.098.562)	(156.882)	(62.834)	(25.857)	(14.812.618)	(29.462.470)	(32.207.350)	(63.588.241)	2.368.180	1.712.745		
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	4.118	1.862	-	-	(7.291)	(33.925)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.389	1.931		
GANANCIA (PÉRDIDA)	146.510.312	80.247.599	148.082</b																			

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE												PERÚ			OTROS				
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonia Local S.A.		EPHI S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A.		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	174,416.872	300,797.863	(94,631,240)	39,254	4,452,184	43,068,658	(33,535)	(47,755)	(17,043)	(16,663)	(206,103)	(620,360)	(1,579)	(1,489)	(420,164)	(225,552)	128,481,431	151,981,190	7,186,631	12,563,983
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(121,573,620)	(67,551,213)	-	-	-	-	-	-	17,043	16,663	(16,390)	281,811	-	-	(5,749,559)	-	(10,916,454)	(105,787,190)	(1,381,228)	(70,003)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(49,903,158)	(233,434,622)	94,517,360	-727,919	(4,452,184)	(43,068,658)	(2)	(32,926)	-	-	222,493	338,549	1,579	1,489	6,157,351	83,748	(49,285,198)	(207,763,732)	(5,117,138)	(11,573,840)
Incremento (Decreimento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	2,940,094	(187,972)	(113,880)	(688,665)	-	-	(33,537)	(80,681)	-	-	-	-	-	-	(12,372)	(141,804)	(31,720,220)	(161,569,732)	688,265	920,140
Efectos de las variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	33,395	80,667	-	-	-	-	-	-	-	-	2,031,618	(7,420,330)	(30,880)	(171,658)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1,708,334	1,896,306	116,372	805,037	-	-	142	156	-	-	-	-	-	-	12,934	154,738	58,837,865	227,827,927	1,698,588	950,106
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	4,648,428	1,708,334	2,492	116,372	-	-	0	142	-	-	-	-	-	-	562	12,934	29,149,263	58,837,865	2,355,973	1,698,588

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE										PERÚ			OTROS							
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonia Local S.A.		EPHI S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A.		Entel Call Center S.A. y filiales		
	Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2021	620,758,765	2,543,397	58,508,285	1,392,524	3,276,988	19,607,951	(933,571)	341,397,865	749,559,362	25,880,784	Capitalización	-	-	3,809,295	-	-	-			
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	146,510,312	148,082	13,432,731	99,061	267,471	(1,098,562)	(62,834)	(14,812,618)	(32,207,350)	2,368,180	Distribución de Dividendos definitivos	(104,287,090)	-	(13,630,969)	-	-	-	-	-	-	
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(43,951,857)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	24,073,720	-	(5,235)	-	-	1,434,096	-	474,621	286,886	638,402
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2021	643,103,850	2,691,479	58,304,812	1,491,585	3,544,459	19,943,485	(996,405)	330,869,163	717,638,898	28,887,366	Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2020	646,588,459	20,258,245	19,986,262	1,355,752	3,145,639	22,428,565	(907,714)	445,344,283	976,865,131	25,120,914
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	80,247,599	(194,079)	38,522,023	36,772	131,349	(156,882)	(25,857)	(29,462,469)	(63,588,241)	1,712,745	Distribución de Dividendos definitivos	(115,006,284)	-	-	-	-	-	-	-	-	
Dividendo Mínimo	(24,073,721)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	33,004,712	(17,520,769)	-	-	-	(2,663,732)	-	(74,483,949)	(163,717,528)	(952,875)
Saldo Final al 31-12-2018	620,758,765	2,543,397	58,508,285	1,392,524	3,276,988	19,607,951	(933,571)	341,397,865	749,559,362	25,880,784		Índice GRI	-	-	-	-	-	-	-		

› Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver al índice

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 9. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.267.832
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999%	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	16,10%	0,07%
Resultados del Ejercicio 2021	M\$ 146.510.312	M\$ 148.082
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Richard Büchi B., Director	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	No tiene
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M\$ 198.335.393. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M\$ 14.738.895. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M\$ 43.759.746.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

 01 Introducción y contexto

 02 Perfil corporativo

 03 Gobernanza y cumplimiento normativo

 04 Innovación y adaptación

 05 Organización

 06 Clientes y mercados

 07 Infraestructura

 08 Compromiso con el desarrollo

 09 Resultados: gestión financiera consolidada

 10 Información Financiera

 Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver
al índice

Razón Social	EPH1 S.A. y filiales	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 12.511.617	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.413.277
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.p.A.: 8,58% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	1,45%	0,03%
Resultados del Ejercicio 2021	M\$ 13.425.440	M\$ 99.061
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Mario Núñez P.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a ENTEL S.A. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantenimiento de la red de teléfonos públicos.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entelfónica S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M\$ 262.742. Entelfónica S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M\$ 245.268.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera

 Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

[Volver
al índice](#)

Razón Social	ENTEL Call Center S.A. y filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Domicilio	Avenida del Valle Sur 537 Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 90,00% Entel Inversiones S.p.A. 10,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,65%	0,09%
Resultados del Ejercicio 2021	M\$ 2.368.180	M\$ 267.471
Directorio	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julían San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julían San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M\$ 938.293. Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M\$ 24.188.307.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

 Volver
al índice

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.	ENTEL Inversiones S.p.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 565.501.430	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	8,29%	0,40%
Resultados del Ejercicio 2021	M\$(14.812.618)	M\$(1.098.562)
Directorio	No tiene.	No tiene.
Gerente General	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice
GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver
al índice

Razón Social	ENTEL Perú S.A.
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.
Domicilio	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquier otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado M\$ 1.184.754.108
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional S.p.A. 44,8847% Entel Inversiones S.p.A. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	9,73%
Resultados del Ejercicio 2021	M\$(32.207.350)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Mario Núñez P., Director Martín Pérez M., Director
Gerente General	Ramiro Lafarga B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M\$ 4.753.070. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M\$ 3.340.867.

01 Introducción y contexto

02 Perfil corporativo

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

04 Innovación y adaptación

05 Organización

06 Clientes y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso con el desarrollo

09 Resultados: gestión financiera consolidada

10 Información Financiera



Índice GRI



Memoria Integrada **2021**



Edición
Corporate Citizenship