

e) entel

Memoria

20
18

Memoria
Corporativa

cor
por
ati
va

e)

Tabla de contenidos

1

Información corporativa

Perfil	13
Entel en una mirada	16
Historia	18
Hitos 2018	20
Premios y reconocimientos	22
Gobierno Corporativo	25
Modelo de Cumplimiento Normativo	28
Nuestro Directorio	30
Administración	36
Elementos rectores del Gobierno Corporativo	40
Gestión de riesgos y control	42

2

3

Pilares estratégicos

Innovación y adaptación	46
Organización y cultura ágil	48
Experiencia distinta	55
Infraestructura moderna y robusta	58
Redes de transporte en Chile	62
Redes de acceso en Chile	64

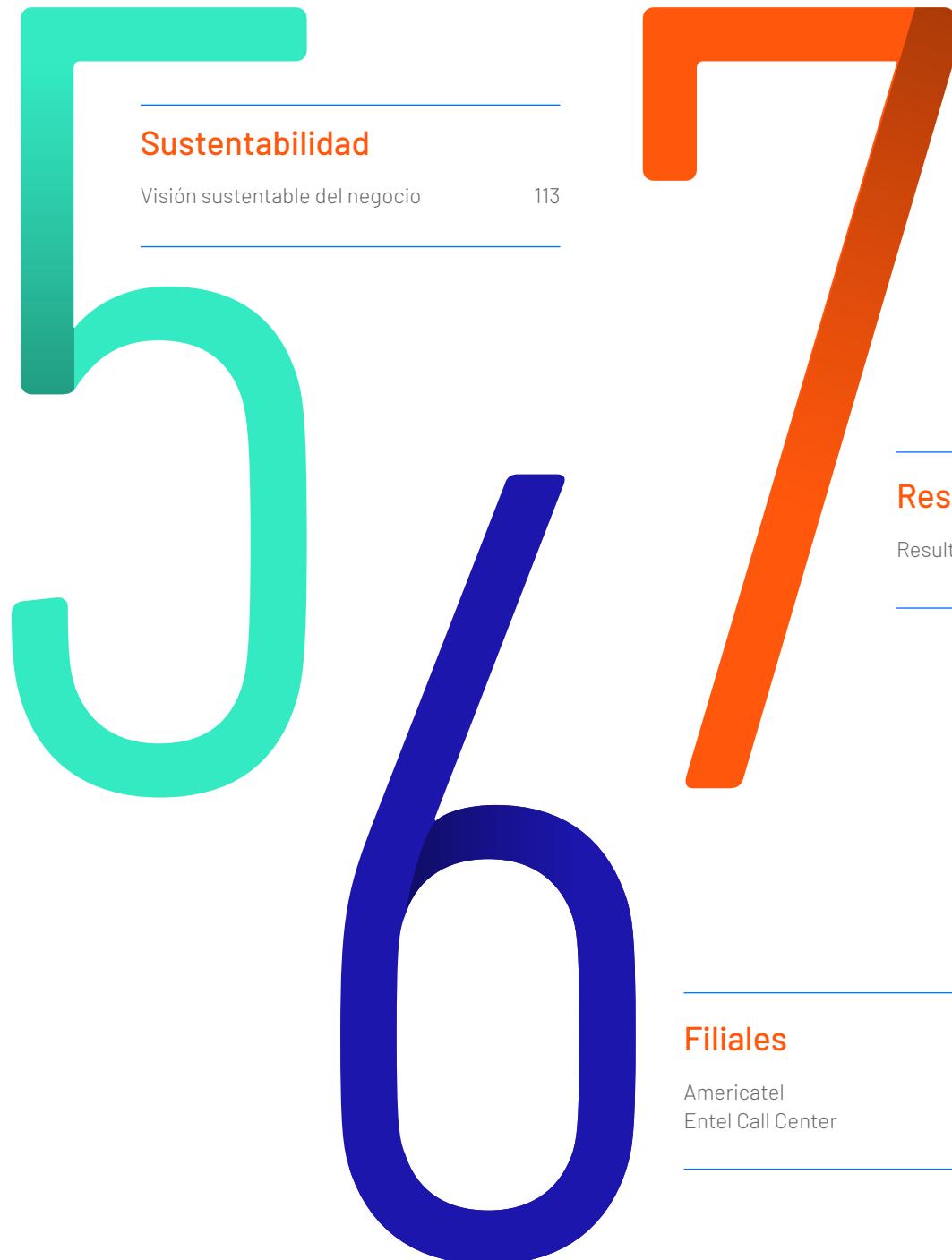
Negocios

Industria	69
Marco regulatorio	76
Imagen corporativa	84
Mercados	88
Mercado Personas	90
Mercado Empresas	94
Mercado Corporaciones	98
Mercado Mayoristas	104

Entel Perú

Entel Perú

4





**Carta del
presidente**

Estimados señores accionistas:

En nombre del Directorio de Entel, tengo el agrado de presentarles nuestra Memoria Anual del año 2018.

Este fue un período con un escenario de mejores índices macroeconómicos tanto en Chile y Perú, con crecimientos estimados del PIB anual de un 4,0% en ambos países, en medio de un escenario competitivo desafiante, sumado a un conjunto de situaciones complejas y preocupantes en materia regulatoria que impactaron proyectos y generaron incertidumbre en el sector.

Con todo, somos parte de una industria en intensa evolución y nuestra vocación de liderazgo nos impulsa a profundizar el proceso de transformación organizacional iniciado hace unos años. Por esto, en el año 2018 definimos un nuevo propósito como compañía: "Acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad".

Mediante una renovada identidad, reflejamos que ya no somos solo una empresa de telecomunicaciones, sino que hemos abrazado como siempre el ser actores de primera línea en traer la tecnología a disposición de nuestros clientes.

En este recorrido, hemos aprendido que en el siglo XXI para crecer en los negocios no solo hay que tener habilidad comercial, sino también capacidad para desarrollar en tiempos muy

cortos productos sintonizados con los clientes, quienes nos exigen experiencias integradas, sencillas y de un solo "click".

Mejores redes para nuevos servicios

Para poder entregar estas soluciones hemos ampliado la cartera de servicios, garantizando calidad y un alto estándar de servicio, invirtiendo como siempre fuertemente en infraestructura. Las inversiones en 2018 ascendieron a \$432.021 millones. En Chile, éstas alcanzaron los \$311.761 millones, y se destinaron principalmente a infraestructura móvil, a data centers, al negocio hogar y a proyectos para nuestros clientes Empresas y Corporaciones, así como al proyecto de transformación digital de la compañía.

En Perú, con una inversión total de \$120.260 millones, nos focalizamos en el crecimiento de la red, el negocio hogar y también en la transformación digital de la compañía.

Resultados 2018

Los ingresos consolidados del último ejercicio alcanzaron \$1.922.960 millones, lo que implica una disminución del 1,6% comparado con 2017. Este valor está afectado por el nuevo tratamiento contable (NIIF 15) vigente desde enero de 2018. Sin este efecto, los ingresos consolidados habrían aumentado en un 0,5%.

Dentro de la evolución de los ingresos consolidados, destaca el crecimiento en los servicios móviles de Perú, que aumentaron un 3,9% (+10,1% sin el efecto de la norma contable NIIF15). El negocio móvil, tanto en Chile como en Perú, continúa siendo la principal fuente de nuestros ingresos. Adicionalmente, se mantiene un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociadas a 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 servicios digitales. También los servicios de Entel Hogar asociados a internet y televisión presentan un constante crecimiento en ingresos.

El EBITDA consolidado de 2018 alcanzó los \$426.921 millones, cifra que representa una disminución del 2,3% respecto al año anterior. Sin la aplicación de la NIIF 15, el EBITDA habría aumentado un 4,4%, impulsado por una mejora respecto del cierre 2017 de \$51.419 millones en Perú, en parte compensado por menores márgenes en Chile. Es importante destacar la mejora de EBITDA y márgenes que logra obtener la compañía a nivel consolidado a partir del tercer y cuarto trimestre del año, aumentos donde contribuyen ambas operaciones en Chile y Perú.

Con todo, al cierre del año, se registró una pérdida consolidada de \$ 23.614 millones comparada con una utilidad de \$43.410 millones en 2017. Sin la aplicación de la NIIF 15, la pérdida habría sido de \$2.873 millones, lo que se explica principalmente por mayores impuestos relacionados con la fuerte alza anual en el tipo de cambio peso/dólar, que impactó las inversiones a valor tributario en el extranjero.

Crecimiento en clientes móviles y tráfico de datos en Chile

Durante 2018 mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado móvil local de Chile, con un total de 9,3 millones de clientes, alcanzando un 2,9% de

crecimiento. Este incremento se dio esencialmente en clientes de pospago, donde crecimos en medio millón de abonados, y fuimos líderes en portabilidad de suscripción, con 71.490 portaciones netas.

Y es que los cambios tecnológicos nos han permitido profundizar sustancialmente nuestra oferta de datos. Así, los clientes acceden a mayores prestaciones por el mismo precio y mantienen una alta tasa de satisfacción, aspectos relevantes en una industria muy competitiva y desafiante.

Esto último, sumado a la madurez del mercado, se tradujo en una caída del 4,6% en nuestros ingresos por telefonía móvil en Chile en 2018 (-3,5% sin la NIIF 15), producto de dos factores principales.

En primer lugar, los ingresos se vieron afectados por la disminución en ingresos excedidos de voz y datos, asociado al incremento de las cuotas de datos y minutos de voz, después de haber lanzado los planes ilimitados en pospago. Esto fue compensado en parte por un aumento progresivo de los cargos fijos asociados al aumento en la base de clientes de alto valor. Adicionalmente, la migración de clientes de prepago a pospago continuó fuertemente, afectando de manera importante los ingresos del segmento de prepago.

Por su parte, y mostrando el cambio en la estructura de la oferta, la venta de equipos y accesorios, excluyendo el efecto de la NIIF 15, habría aumentado un 16,1%.

Para destacar es el enorme aumento en el tráfico de datos (efectivo) que realizan nuestros clientes, el cual creció 2,1 veces entre diciembre de 2017 y diciembre de 2018. Esto es una muestra de la importancia que tienen nuestros servicios en la vida diaria de las personas.

Mayores oportunidades en servicio fijos en hogares y empresas en Chile

Por otra parte, en Entel Hogar, segmento que ofrece telefonía fija, internet y televisión, los ingresos se incrementaron un 4,2%, asociado a los servicios de banda ancha fija y televisión, en parte compensados por menores ingresos en los servicios de voz.

El 2018 continuamos desplegando redes de fibra óptica en zonas de alta densidad poblacional. En tanto, la red para servicios de banda ancha fija inalámbrica de alta velocidad alcanzó una cobertura de alrededor de 900 mil hogares. Este es un proyecto relevante para la compañía y pionero en el mundo, que retomamos en octubre tras resolverse parcialmente el congelamiento de la banda decretado por la autoridad en junio. Con estas iniciativas, esperamos llegar a un universo potencial de más de tres millones de hogares al año 2021.

La conectividad fija con acceso para el segmento Empresas tuvo un buen desempeño en 2018, aumentando sus ingresos en un 4,5%, con una participación de ingresos en el segmento de 22% y creciendo 1,1 puntos porcentuales respecto al año anterior. Estos avances son principalmente asociados a los servicios de conectividad IP, logrando un mayor uso de la red GPON desplegada.

Crecimiento y consolidación en Perú

Nuestra filial Entel Perú presentó ingresos por \$489.053 millones, un 3,9% más que el año anterior. Al excluir el efecto contable de NIIF 15, el ingreso habría aumentado en un 10,1%. Este resultado se debió a los ingresos por servicios de voz y datos, junto con mayores ingresos por ventas de equipos. Cabe notar que este aumento se produjo a pesar de que en el período hubo una disminución del 67% de los ingresos por cargos de acceso.

Para destacar es la fuerte expansión observada en la base de clientes móviles, la que alcanzó un total de 7,8 millones de abonados, lo cual significa un crecimiento del 19,4%.

Para mejorar el potencial de servicios en la banda ancha fija inalámbrica en Perú, estamos actualmente implementando servicios en la banda 2,3 GHz. Esto nos permite ampliar la oferta comercial al segmento hogar, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica. Al cierre de 2018, alcanzamos las 193 mil UGI (Unidad Generadora de Ingreso), lo que representa un crecimiento de un 39,3%.

Un hito muy relevante en nuestra operación en Perú es que logramos alcanzar el punto de equilibrio de EBITDA en el cuarto trimestre, al excluir el efecto de la norma contable NIIF 15, empujado por una mayor escala en nuestra base de clientes, menores costos de adquisición de clientes y a los planes de eficiencias implementados.

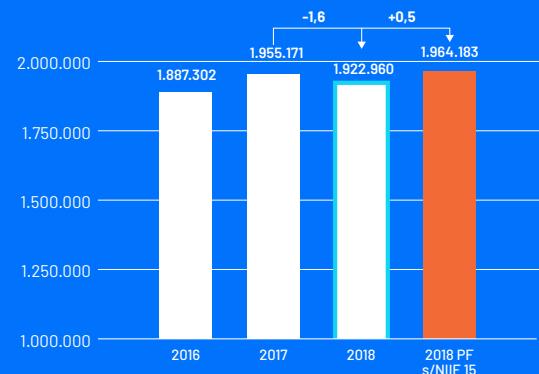
Con todo, este año dimos pasos decisivos para cumplir con el objetivo propuesto de ser un actor relevante en el mercado de Perú, una marca valorada y preferida por los peruanos, siendo un motor de cambio para ayudar a transformar la oferta a los clientes y la conectividad en el país.

Contribuir a la transformación de la sociedad

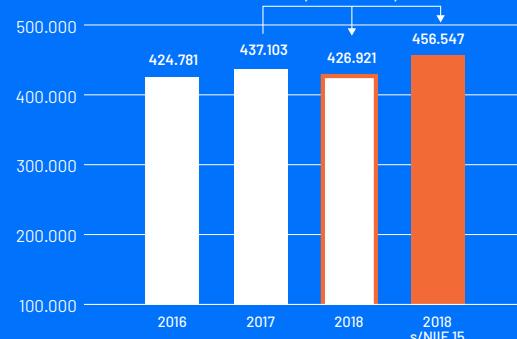
Precisamente porque nos encontramos en tiempos de cambio es que queremos mantener un rol protagónico en acercar la tecnología para transformar responsablemente la sociedad, incorporando una mirada sustentable en nuestra gestión.

En 2018 cumplimos diez años como adherentes al Pacto Global de Naciones Unidas, cuyos principios orientan a las empresas a trabajar

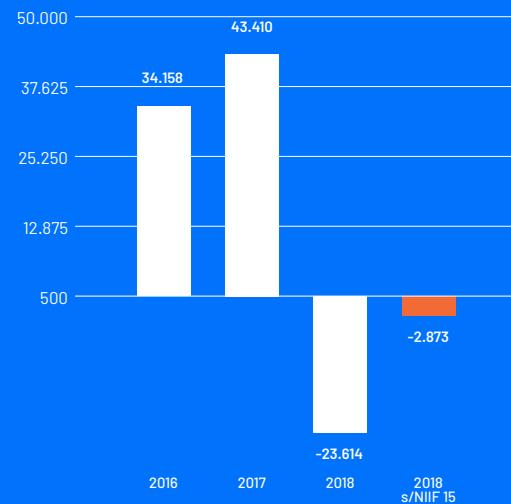
Ingresos consolidados en millones de \$



EBITDA en millones de \$



Utilidad en millones de \$



Base abonados móviles Perú en miles



Base abonados móviles Chile en miles



en derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y probidad, aspectos de los cuales damos cuenta en nuestro Reporte de Sustentabilidad. A modo de ejemplo, sólo mencionaremos que en un año reciclamos a nivel consolidado 370 toneladas de residuos, principalmente electrónicos.

Como empresa, somos parte de la comunidad y estamos presentes en la vida de las personas, vinculando a las familias con eventos deportivos y artísticos. Una de las actividades más significativas es el festival de arte urbano Hecho en Casa Entel, que llena de color ciudades como Santiago y Viña del Mar. Este año, esta iniciativa nos hizo acreedores del Premio Avonni de innovación en la categoría Ciudad.

Nos satisface ver que la vocación por transformar que nos mueve es reconocida por nuestros públicos de interés. Ello se traduce, por ejemplo, en los 20 premios y reconocimientos que recibimos a lo largo del año en Chile y Perú, otorgados en base a calidad de servicio, sustentabilidad, relaciones con inversionistas y atracción de talento.

Sólo para destacar uno de estos premios, este año 2018 obtuvimos nuevamente el primer lugar en experiencia de clientes de acuerdo con el premio BCX de la consultora IZO, tanto en Chile como en Perú. Y Entel Perú obtuvo el primer lugar en Iberoamérica en esta misma categoría.

Nos importa ser una empresa bien valorada por todos y, muy especialmente, por nuestros colaboradores. Durante 2018 dimos pasos en gestión del compromiso, principalmente mediante el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo y la autogestión de las personas en su propia capacitación. Adicionalmente dimos pasos importantes, definiendo un gobierno sobre el tema y una modalidad participativa en su formulación, para el desarrollo de una

Política de Diversidad e Inclusión. También hemos desarrollado horarios flexibles y la modalidad de Home Office, con lo que reafirmamos relaciones de confianza y generamos mayor productividad de los equipos y realización en las personas.

Transformación digital hacia los clientes y hacia el interior de la empresa

Para ayudar a hacer una realidad la transformación digital de nuestros clientes Empresas y Corporaciones creamos nuestra unidad de negocio Entel Ocean, que tiene como objetivo dar soluciones digitales en ámbitos como internet de las cosas, soluciones en la nube, analítica avanzada y el uso de big data.

Para destacar es que en este período concluimos la certificación de la tercera fase de nuestro data center de Ciudad de los Valles (con 6.000m² total), el primero certificado TIER IV en Chile en la categoría "Design Documents & Constructed Facility", lo que nos deja entre los más avanzados del mundo.

Pero la transformación también es hacia el interior de la empresa. Por esto seguimos avanzando en nuestro proyecto Transformación Digital Entel (TDE), que consiste en un cambio de casi todas nuestras plataformas de sistemas.

Continuamos además integrando y simplificando las plataformas de atención a través de herramientas como analítica avanzada y big data, automatización de procesos y uso de bots para generar experiencias eficientes y simples. En este período hemos crecido fuerte en atención digital a nuestros clientes, al punto que, en 2018 en Chile, ya un 92% de las transacciones fueron resueltas mediante canales de autoatención. Este potente cambio a los canales digitales significó nada menos que 29 millones de con-



tactos mensuales en el segmento Personas, con un incremento en la satisfacción de nuestros clientes y una importante disminución de costos en las interacciones.

Sin embargo, la transformación que requieren las empresas hoy en día no se queda sólo en las plataformas de sistemas. Es por ello por lo que ya hace algunos años partimos con varios cambios organizacionales y de formas de trabajar. En 2015 definimos una nueva estructura organizacional más horizontal, flexible y eficiente; en 2017 creamos la Vicepresidencia de Transformación y Soporte del Negocio, para empujar la transformación digital de la empresa, promover la adopción de la metodología ágil como forma de trabajar, y promover el uso de la analítica avanzada y el big data.

Ahora, en 2018 dimos un nuevo paso con el lanzamiento de Entel+, programa que tiene como objetivo cambiar la manera de trabajar en muchas áreas y reasignar recursos a las áreas de crecimiento actual y potencial. Esto es una invitación a repensar todos nuestros procesos, desde la estrategia hasta la forma en que estamos organizados, atendemos, comercializamos, compramos a los proveedores y nos vinculamos con los clientes.

Política regulatoria y espectro

El año 2018 estuvo marcado por una importante incertidumbre regulatoria. Sólo puedo decir que siguiendo la tradición de estabilidad que ha marcado tanto el mercado chileno como el peruano, confiamos en que se despeje la incertidumbre instalada respecto a limitar el espectro que actualmente tienen las empresas, pues estamos convencidos que este sólo debiera incrementarse si queremos enfrentar adecuadamente los desafíos que impone el crecimiento constante por servicios de datos y el futuro desarrollo del

5G. Y, para ser exitosos en este objetivo, es muy importante una alianza público-privada que garantice el desarrollo tecnológico del país, la calidad de servicio a los usuarios y la seguridad jurídica de las inversiones.

Como estrategia hacia los próximos años, vamos a seguir trabajando y mejorando en el mercado móvil tanto en Chile como en Perú, ampliándonos en el segmento hogar y servicios digitales, consolidando nuestra operación en Perú y transformando la compañía para los desafíos del siglo XXI. Sabemos que estos desafíos son grandes, pero como dice nuestro nuevo propósito, las posibilidades son infinitas.

Para terminar, no me queda más que agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la permanente elección que hacen nuestros clientes por los servicios que prestamos y el permanente trabajo y liderazgo que despliegan nuestros colaboradores.



Juan Hurtado Vicuña

Presidente del Directorio

1

Capítulo I Información corporativa



Perfil

Somos una empresa en estado de innovación permanente, operadora líder de telecomunicaciones y tecnología en Chile, con una creciente operación en Perú.

Nuestra propuesta de valor consiste en entregar experiencias de servicio simples y eficientes, a través de una infraestructura de primer nivel para comunicaciones móviles, fijas, y tecnologías de la información digitales, abriendo a nuestros clientes posibilidades infinitas.

En Chile ofrecemos una gama completa de servicios para clientes personas, empresas y corporaciones, que busca atender desde necesidades cotidianas a procesos complejos, ya sea de negocios o instituciones a través de acompañamiento en transformación digital, contact center y outsourcing TI.

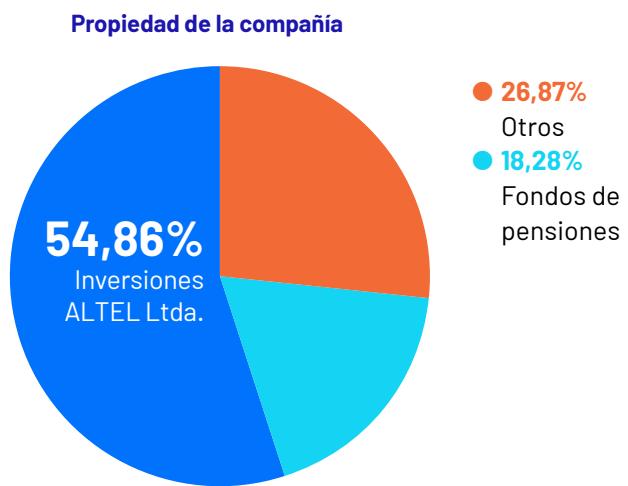
En Perú, brindamos principalmente servicios móviles de voz y datos con cobertura nacional y, en menor escala, servicios fijos y outsourcing TI para empresas con base en Lima.

En ambos mercados, nuestra compañía opera sobre la base de una infraestructura de red propia, robusta, segura y de última generación.

Propiedad

Nuestra compañía, Entel Chile S.A., es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de US\$ 2.383 millones al cierre de 2018.

La propiedad se encuentra distribuida entre 1.797 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.



Cifras relevantes (millones de pesos)

	2018	2017	Var	2016
Ingresos consolidados	1.922.960	1.955.171	-2%	1.887.302
EBITDA	426.921	437.103	-2%	424.781
Utilidad operacional	90.913	117.385	-23%	114.395
Utilidad del ejercicio	-23.614	43.410	-154%	34.158
Utilidad por acción (\$)	-78,19	143,73	-154%	128,11
Retorno de dividendos (%)*	0,82	0,49		0,00
Rentabilidad del Patrimonio (%, anualizado)**	-1,81	3,47		3,08
Activos	3.964.215	3.529.040	12%	3.480.440
Pasivos	2.597.793	2.290.689	13%	2.218.567
Patrimonio	1.366.422	1.238.351	10%	1.261.873

* Retorno Dividendos (%)=(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)

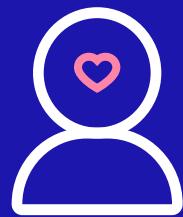
** Rentabilidad del Patrimonio (%, anualizado) =(Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)



¡Cambia el mundo!



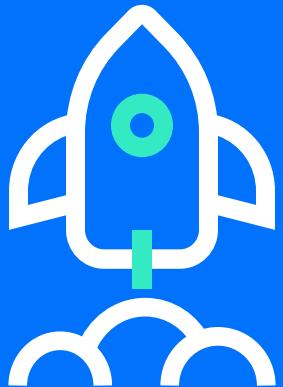
¡Hazlo increíble!



¡Ama lo que haces!



¡Siente como tu cliente!



¡Toma el riesgo!



¡Súmate al desafío!

Pilares culturales

Desde nuestros orígenes, uno de los motores que nos ha hecho avanzar y evolucionar ha sido el querer ser un aporte para el desarrollo de las personas, las empresas y la sociedad. Primero desde las comunicaciones fijas, facilitando los contactos a través de Chile y al mundo. Luego desde las comunicaciones móviles, permitiendo que comunicarse fuera posible desde cualquier lugar. Ya desde 1995 hemos querido contribuir a un mundo mejor conectado mediante el acceso a internet.

Pero el mundo cambia y seguirá haciéndolo, y hoy en Entel sabemos que somos mucho más que conectividad. Nuestro rol está en acercar la tecnología y facilitar su uso, generando miles de oportunidades en la vida cotidiana. Tecnología que mejora la vida diaria de las personas, que favorece el desarrollo y la productividad de las empresas, sus colaboradores y que, sin duda contribuye a transformar y mejorar la sociedad en la cual vivimos.

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



Entel en una mirada

17,1

millones de abonados móviles en Chile y Perú



Ingresos consolidados

\$1.922.960

millones



EBITDA consolidado

\$426.921

millones



Inversión

USD 672,5

millones



Chile

Abonados móviles

9,3 millones

2,9% de crecimiento anual

UGI Hogar

453 mil

Ingresos

\$1.459.233

millones

EBITDA

\$481.042

millones

Inversión

USD 486,4

millones



Espectro

250 MHz

Infraestructura móvil (sitios)

- **2G:** 4.184
- **3G:** 5.194
- **LTE:** 2.713

**Data centers****8.500 m²**

Certificación TIER IV en Ciudad de los Valles 3

5.000 km

de fibra óptica troncal a lo largo de todo Chile

**1,1 millones**

de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.

Perú**Abonados móviles****7,8 millones**

19,4% de crecimiento anual

UGI hogar**193 mil**

39,3% de crecimiento anual

Inversión USD**186,1**

millones

Ingresos**\$ 489.053**

millones

Infraestructura móvil (sitios)**3.546**

2G, 3G y 4G

1 millón

de hogares con potencial de servicio en Lima con tecnología inalámbrica.

**Espectro
341,4 MHz****750 m²**

Data centers

Historia

1964

- **Creación**

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre se constituye la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

- **Primera estación satelital**

En Longovilo, comuna de San Pedro, Provincia de Melipilla, instalamos la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974

- **Torre Entel**

Inauguramos el edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones y que se convertiría en un ícono de la ciudad de Santiago.

1977

- **Expansión satelital**

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluye en 1985.

1987

- **Digitalización de red**

Confirmamos nuestro liderazgo tecnológico con la digitalización de nuestra red de larga distancia nacional e internacional.

1990

- **Red de fibra óptica**

Comienza el despliegue de nuestra red de fibra óptica, que ya se extiende por más de 5.000 km. a lo largo de Chile.

1992

- **Privatización**

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

1993

- **Internacionalización**

Con la creación de Americatel Corp. para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, iniciamos nuestra expansión en el exterior. Durante 1994, en Entel accedemos al control de Americatel Centroamérica. Ambas son vendidas en 2006.

1994

- **Sistema multicarrier**

Con el código 123 dentro del sistema multicarrier, comenzamos a competir con otros operadores en nuestro negocio de origen.

1995

- **Servicios internet**

Sumamos a nuestra oferta los servicios de conexión a internet.

1996

- **Telefonía local**

Comienzan las operaciones de telefonía local.

- **Telefonía celular analógica**

Ingresamos al negocio de telefonía móvil al tomar control de Telecom Celular, que proveía servicios de telefonía celular analógica en algunas regiones.

1997

- **Telefonía móvil PCS**

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

2000

- Call Center

Creamos la filial Entel Call Center.

- Ingreso a Perú

Creamos Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

- Entel Will

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

- Negocios TI

Ampliamos nuestro giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2006

- Red móvil 3G

Nos constituyos en el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3G.

- Banda ancha móvil

Bajo la marca Entel PCS, lanzamos el primer servicio de banda Ancha Móvil de Latinoamérica.

2008

- Adquisición de Cientec

Compramos la empresa Cientec, proveedor de servicios TI.

2009

- Primera red comercial HSPA+

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

2010

- Nuevo data center

En Ciudad de Los Valles, Santiago, inauguramos la primera etapa de 2.000 m² de data center, proyectado para 8.000 m² de sala. Iniciamos un cambio en la industria hacia data centers de alto estándar.

- Compra de Transam y Will

Nuestra compañía adquiere Transam, empresa proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011

- Integración de Entel

Rediseñamos nuestra empresa, integrando los negocios fijos y móviles. Las actividades quedan organizadas en unidades acorde con los segmentos de mercado.

2012

- Todo Chile Comunicado

Junto al Gobierno finalizamos con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permite entregar cobertura de voz e internet a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

- Adjudicación de espectro en banda 2.6 GHz para 4G

Nos adjudicamos el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

- Servicios para OMV

Comenzamos a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.

- Expansión en hogar inalámbrico y TV de pago

Con el producto Entel Hogar, brindamos servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet en el segmento residencial.

2013

- Segunda etapa data center Ciudad de Los Valles

Inauguramos la segunda etapa del data center Ciudad de los Valles, proyecto que cuenta con las certificaciones TIER III Design Documents y TIER III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

- Compra de Nextel Perú

Nuestra empresa adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

2014

- Lanzamiento marca Entel Perú

Exitoso lanzamiento de la marca Entel Perú, apoyado por expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial.

2016

- Lanzamos red 4G+ LTE Advanced

Somos la primera empresa del país en habilitar una red 4G en la banda 700 MHz, la más moderna de Latinoamérica, con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation.

- Adjudicación licencia 700 MHz en Perú

Con una inversión de USD 290 millones, nos adjudicamos uno de los tres bloques de banda 700 MHz, licencia que nos permite dar servicios 4G.

- Miembro del Dow Jones Sustainability Index Chile

Somos la primera empresa de telecomunicaciones del país que ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).

- Exitoso aumento de capital

Concretamos un aumento de capital por \$353.703 millones, con el objetivo de financiar actividades de inversión en Chile y Perú.

2017

- Despliegue de red en banda 700 MHz

Somos la primera empresa en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz, lo cual permite ampliar nuestra oferta de servicios, reforzar tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation).

- Concluye Conectando Chile

Los habitantes de 730 localidades aisladas del país, desde Chislluma, en Parinacota, a San Juan, en Magallanes, pueden comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e internet móvil. Las dos fases del proyecto implicaron una inversión total de USD 218 millones.

- Lanzamiento de Fibra Hogar

Comienza a desplegarse el servicio Fibra Óptica Hogar en la Región Metropolitana, para luego avanzar en regiones, con una inversión proyectada de USD 230 millones en cinco años.



**Más de cinco
décadas aportando
al desarrollo
de Chile a
través de las
telecomunicaciones.**



Hitos 2018

Liderazgo en portabilidad móvil pospago en Chile



Durante 2018, según Subtel, lideramos la portabilidad pospago con 71.490 portaciones netas, que son parte de los 611 mil nuevos clientes que incorporamos a nuestros planes y que nos consolidaron a la cabeza del segmento con cerca de un 32% de participación.

Servicio internet hogar fijo inalámbrico



Lanzamos y desplegamos nuevo servicio internet hogar fijo inalámbrico, con tecnología Massive MIMO de alta velocidad en Chile y Perú para atender a clientes que no cuentan con una oferta atractiva.

Creación de Entel Ocean



En la novena versión de Entel Summit, se anuncia la creación de Entel Ocean, nueva unidad dedicada a desarrollar soluciones digitales avanzadas de alto valor para el B2B, mediante herramientas como big data, analytics, inteligencia artificial y cloud. El espíritu detrás de Entel Ocean es responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a medida para su negocio.

Avances en habilitadores del negocio



Nuestra transformación adquiere un fuerte dinamismo y resultados concretos. En el proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE), los clientes de prepago ya son 100% atendidos mediante una plataforma única y simple. En digitalización, las atenciones mediante web, IVR y apps representaron un 92% de las interacciones. Durante el año, se conformó un equipo de Analytics que inició su trabajo con las áreas comerciales y de atención a clientes. En organización ágil, los roles y la estructura se optimizaron y el formato de células y tribus permitió acelerar el desarrollo de proyectos y el lanzamiento de nuevos productos.

Certificación TIER IV data center Ciudad de los Valles



Nuestro data center Ciudad de los Valles 3 consigue la certificación TIER IV diseño y construcción que permite responder a los más altos estándares de calidad de nuestros clientes, es capaz de aislar una falla automáticamente y seguir operando sin afectar la continuidad operativa de sus clientes y destaca al reducir en 35% la huella de carbono y disminución del consumo de agua.

Transformación Digital en Perú



Se realizó la migración del 100% de los clientes prepago Entel Perú a las nuevas plataformas. Este proceso se llevó a cabo con éxito entre febrero y mayo, sin mayores pérdidas en activaciones, recargas, tráfico o tasación.

Compra de Direcnet en Perú



Adquirimos la totalidad de las acciones de la empresa peruana Direcnet por USD 3,5 millones. Así, conseguimos la titularidad del bloque B de la banda de frecuencias 2,3-2,4 GHz (2.300-2.400 MHz), espectro de utilidad para dar servicios de internet móvil. La citada banda entró en un proceso de ordenamiento por parte del regulador peruano.

Nueva identidad de marca



Nuestra evolución hacia una empresa de tecnología que aporta soluciones a través de la digitalización y la conectividad moviliza el propósito de marca “Tus posibilidades son infinitas”.

Premios y reconocimientos

Chile

Calidad de servicio



- **Primer lugar en "Telefonía Fija" en Premio ProCalidad**

Fuimos destacados con el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría "Telefonía Fija", servicio que se empezó a entregar en 2012 con soluciones simples y accesibles para los clientes.

Este ranking evalúa la satisfacción de los chilenos en más de 25 sectores de servicios y es el resultado del análisis de una muestra de más de 30.000 encuestas de opinión directa de clientes, realizadas entre marzo y noviembre de 2017, sobre la satisfacción en aspectos de alto impacto en la vida de los ciudadanos.



- **Primer lugar en Experiencia de Clientes de Iberoamérica**

Durante los últimos siete años, la consultora IZO nos ha reconocido por la calidad de experiencia que entregamos a los clientes. En 2018, el estudio Best Consumer Experience nos dio el primer lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica, en empate con Entel Perú y el primero en la industria en Chile.

- **Primer lugar en satisfacción de usuarios telefonía móvil**

En el segundo semestre de 2018, Entel lideró la satisfacción de telefonía móvil de usuarios pospago con el 73% de satisfacción neta en el Estudio de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones, realizada por Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y Cadem.

Reputación corporativa



- **Mejor empresa del rubro en Merco 2018**



Por cuarto año consecutivo, nuestra empresa fue elegida entre las diez con mejor reputación corporativa del Ranking Merco – 8º lugar – y nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa es un instrumento de evaluación basado en una metodología multi-stakeholder compuesta por seis evaluaciones y 24 fuentes de información.

- **Primer lugar categoría telecomunicaciones en el ranking RepTrak®**

Por tercera año consecutivo, ocupamos el primer lugar en la industria de telecomunicaciones en el ranking RepTrak® de reputación corporativa, realizada a público general.

- **Cuarto lugar en Informe Reporta**

Deva, agencia española especializada en comunicación financiera, evaluó por tercer año en Chile a las empresas IPSA y asignó el cuarto lugar a nuestra compañía en calidad de información financiera y no financiera puesta a disposición de los grupos de interés, con motivo de la celebración de la Junta Ordinaria de Accionistas.

- **Presentes en primer Ranking de Marcas Digitales**

Nuestra marca estuvo entre las tres destacadas por la agencia Llorente & Cuenca en su primer ranking que mide la presencia de las empresas del IPSA en entornos digitales y la estrategia de dichas compañías en las diversas plataformas virtuales.

El ranking se elaboró a partir del Marco de Evaluación Integrada de AMEC (Association of Measurement and Evaluation of Communication), basándose en tres aspectos: relevancia, influencia y creencias, seleccionando a 20 marcas que cotizan en la Bolsa de Santiago, las cuales se destacan por su producción de contenidos digitales y participación en las redes sociales en los sectores de telecomunicaciones, banca, servicios, retail y viñas, entre otros.

Sustentabilidad



MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

• Tercer año en Dow Jones Sustainability Index

Nuevamente fuimos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés), medición internacional que reconoce a las principales empresas del mundo en desempeño sustentable. Nuestra compañía fue reconocida en el puesto 23 del ranking general de la industria de telecomunicaciones e ingresó a los índices DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Entre los aspectos destacados está la adopción temprana del reciclaje de residuos electrónicos, anticipándonos a Ley de Reciclaje y Responsabilidad Extendida del Productor.

Fundación
PROhumana®

• Cuarto lugar en Ranking Pro Humana

En esta medición, que distingue a las empresas con mejor gestión en sustentabilidad en Chile y que aplicaron el Modelo de Estrategia Sustentable Pro Humana, la nuestra fue reconocida en el cuarto lugar y destacada por su desempeño en materia ética, social y económica.

• Destacados en Index Americas julio de 2018

Resultamos distinguidos en la categoría multilateral en el índice de sustentabilidad corporativa Index Americas, que se elabora sobre la base de 400 indicadores en 100 empresas abiertas a la bolsa en el continente. La evaluación es hecha por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Global de la Universidad de Columbia, en conjunto con Ernst and Young. También participan el Instituto de Directores de Chile (IdDC) y el Milstein Center for Global Markets and Corporate Ownership.



• Premio Avonni Ciudad a la innovación de Hecho en Casa Entel

Nuestro festival de arte urbano se hizo acreedor del premio de innovación en la categoría Ciudad, entregado en forma conjunta por la Fundación Foro Innovación y Volvo Cars Chile. El reconocimiento valoró que las obras de Hecho en Casa Entel lograran “cambiarle la cara a la ciudad, pensando siempre en la idea de que el mundo sea un mejor lugar para las personas”.



FTSE4Good®

• FTSE4Good de la bolsa de Londres

En 2018 continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas sostenibles.

Recursos humanos



• Séptimo lugar en Merco Talento 2018

Por tercer año consecutivo, estuvimos entre las mejores empresas para captar y retener talento, con el 7º lugar del ranking general Merco Talento, escalando una posición respecto al año pasado. Además, por quinto año consecutivo, nos mantuvimos a la cabeza de nuestra industria en este estudio.

• Mejor empresa de telecomunicaciones en Best Company for Employee Financial Future

Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos como una de las principales empresas y la única de la industria que destaca por preocupación en el bienestar financiero y previsional de sus trabajadores.

Premios y reconocimientos Perú

Calidad de servicio



• Primer lugar en Experiencia de Clientes de Iberoamérica

Best Consumer Experience nos dio el 1er lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica y Perú.

Sustentabilidad

• Responsabilidad Social Empresarial

Por segundo año consecutivo, fuimos distinguidos como una empresa socialmente responsable por la asociación Perú 2021.

Reputación corporativa

• Empresas más admiradas

Destacando en reputación, talento y responsabilidad social, nos convertimos en la primera operadora de telefonía en ser reconocida en la séptima edición del premio "Las Empresas Más Admiradas del Perú", distintivo otorgado por PWC y la revista G de Gestión. El estudio se realizó en base a 3 mil encuestas dirigidas a altos directivos de empresas peruanas.

• Operadora con mejor reputación en Merco 2018

Un fuerte avance tuvo la posición de Entel Perú en el ranking Merco, pasando del puesto 16 en 2017 al 9 en 2018. El ranking analiza, a través de cinco evaluaciones con más de 18 mil encuestas, la percepción y valoración de las principales compañías de distintos sectores del país. Estos resultados son auditados por la firma internacional KPMG.



• Premios Effie

En publicidad, ganamos un Effie de Oro en la categoría internet y telecomunicaciones por la campaña "Disculpas ilimitadas". Esta distinción se suma a más de una docena de reconocimientos obtenidos en los últimos tres años.

Recursos humanos



• Great Place To Work - GPTW

Por tercer año consecutivo, nos encontramos entre las mejores empresas para trabajar, puesto 10 del ranking integrado por 25 empresas de más de 1.000 trabajadores.



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Entel tiene como responsabilidad la supervisión de la gestión ejecutiva de la empresa y asegurar la creación de valor sostenible, velando por la aplicación de los principios y un buen relacionamiento con los grupos de interés. De esta forma, se asegura de forjar relaciones de largo plazo con accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad.

El máximo ente rector del Gobierno Corporativo de la compañía es el Directorio, que representa a los accionistas. Anualmente, según indica la ley, se realiza una Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la empresa. En esta instancia, todos los accionistas pueden participar con derecho a voz y voto.

Principios del Gobierno Corporativo

1. Toma de decisiones y aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios.
2. Protección de los derechos de los accionistas, velando por su trato equitativo.
3. Divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.

Junta de Accionistas 2018

El 26 de abril de 2018 se realizó Junta Anual Ordinaria de Accionistas que, entre otras materias, aprobó:

- La Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2017.
- La distribución de un dividendo definitivo de \$44 por acción, equivalente a un 30,61% de la utilidad líquida del ejercicio.
- La política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- La remuneración de los directores y del Comité de Directores y el presupuesto anual del Comité.
- La designación como auditores externos de la firma Ernst & Young y la de los clasificadores de riesgos Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating).

Modelo de Relacionamiento con Inversionistas

1. Relación dedicada y de confianza
2. Información relevante y oportuna
3. Información transparente

En Entel contamos con un Modelo y una Política de Relacionamiento con Inversionistas, a través de los cuales buscamos proveer información transparente, relevante y oportuna a todos nuestros inversionistas sin importar su tamaño, que permita mantenerlos debidamente actualizados respecto al estado de la empresa. Además, buscamos mantener relaciones de confianza y de largo plazo con los inversionistas, para lo cual contamos con un área con dedicación exclusiva. Desde Relaciones con Inversionistas se atienden los requerimientos de información que se puedan presentar en los negocios que desarrollamos en Chile y Perú.

A través de esta área hemos fortalecido la comunicación con inversionistas y analistas del sector mediante una serie de

iniciativas, dentro de las cuales se incluyen visitas a nuestras operaciones, participación en desayunos, encuentros periódicos en nuestras oficinas y participación en conferencias tanto locales como internacionales, buscando dar pronta respuesta a sus solicitudes.

Para la publicación trimestral de los resultados financieros, el área de Relaciones con Inversionistas se encarga de elaborar informes de análisis, sostener conferencias telefónicas internacionales y reuniones locales con la participación del Gerente de Finanzas y Control de Gestión, además de actualizar la presentación de resultados para inversionistas. Este material se encuentra disponible para todo aquel interesado en la página web de la empresa donde se actualiza periódicamente.

La información pertinente se encuentra disponible en la página web www.entel.cl/inversionistas.

Actividades 2018

6

conferencias internacionales y nacionales en las que participamos y un Non / Deal Roadshow.

4

teleconferencias trimestrales con inversionistas.

4

reuniones locales con analistas para entrega de resultados trimestrales.

584

contactos con públicos de interés en el año con fondos extranjeros, fondos locales, fondos de pensiones y analistas de mercados.

Organización y funcionamiento

Directorio

Lo componen nueve miembros elegidos en Junta de Accionistas que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía. Permanecen en funciones por tres años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

Principales funciones

- Definir lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- Establecer formas de gobierno apropiadas para la gestión de la compañía.
- Determinar políticas que guían a la organización en materias específicas.
- Designar al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. Por tanto, existe separación de roles entre quien preside el Directorio y quien ejerce la responsabilidad de Gerente General.
- Revisar la gestión de la compañía a través de un reporte mensual del Gerente General. El Directorio es responsable de evaluar y plantear lineamientos a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

El Directorio sesiona de manera regular una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente.

El Gerente General es el único ejecutivo que reporta de forma exclusiva al Directorio. Sin

perjuicio de lo anterior, también asisten en forma habitual a las reuniones de Directorio el Gerente de Finanzas y Control de Gestión y el Gerente Legal, quien actúa como Secretario de dichas sesiones.

- Una vez al mes, el Gerente General reporta al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren su conocimiento y aprobación. Trimestralmente, presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.
- El Gerente de Finanzas y Control de Gestión informa mensualmente la gestión de la compañía respecto del presupuesto aprobado por el Directorio.
- Las Vicepresidencias de Mercados presentan dos veces al año su plan de trabajo y gestión comercial.
- La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales presenta dos veces al año la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- La Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones presenta bianualmente la situación de las redes y el desarrollo de proyectos más significativos en telecomunicaciones.
- El Gerente General de Entel Perú presenta trimestralmente la gestión operativa y financiera de esta filial.
- La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos presenta anualmente su gestión en materia de Sustentabilidad y Comunicaciones.
- El Área de Relación con Inversionistas da cuenta anualmente su gestión al Directorio.

Modelo de Cumplimiento Normativo

Prevención de delitos

En Entel contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua. Forman parte de las actividades de prevención, documentos base en los cuales se establecen valores, conductas esperadas, políticas y procedimientos, como son el Código de Ética, el Manual de Aplicación del Código de Ética, el Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos y políticas respectivas sobre materias anticorrupción. Justamente, el MPD contiene una serie de actividades tendientes a formar un tipo de organización que vele por la integridad corporativa y que evite la comisión de delitos.

En 2018, nuestro Directorio ratificó al Encargado de Prevención de Delitos, se recertificó el modelo y se trabajó una nueva Política de Anticorrupción y actualización de las políticas relacionadas (regalos, viajes e invitaciones, lobby, donaciones, entre otras) en función de los nuevos delitos publicados en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 2018, en materias de prevención y detección de la corrupción. Adicionalmente, como parte de las actividades de prevención, se realizaron capacitaciones y difusión al interior de la compañía.

Contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que nos permite velar por la integridad corporativa.



Libre competencia

Durante el segundo semestre de 2018, fue nombrado ante Directorio, el Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, quien, entre otras funciones, tiene el objetivo de proporcionar lineamientos y recomendaciones de conducta en relación con las normas de libre competencia.

En virtud de lo anterior, y de acuerdo a lo establecido en la Guía "Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia" dictado por la Fiscalía Nacional Económica de Chile, fue elaborado un Manual de Libre Competencia. Este forma parte integral de las obligaciones que a todos los colaboradores de Entel les compete y que tiene por objeto difundir el compromiso del Directorio y de todos los miembros de la organización, de respetar íntegramente las normas relacionadas a la defensa de la libre competencia, como de reportar, a través de los canales establecidos internamente, cualquier conducta que vaya en contra de ésta, y proporcionar una guía para prevenir infracciones a las mismas normas. El Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua.



Modelo de Cumplimiento Normativo

Ambiente de Control

- Protocolos
- Políticas
- Código de Ética
- Procedimientos y manuales

Instrumentos Legales

- Contrato de trabajo
- Declaraciones juradas
- Contratos de proveedores
- Reglamento Interno: Orden, higiene y seguridad

Prevención



- Comunicación y formación
- Políticas y procedimientos
- Gobierno Corporativo y cultura de riesgo

Detección



- Matriz de riesgos y auditoría
- Monitoreo continuo
- Canal de denuncia

Respuesta



- Interacción y coordinación con entes reguladores
- Escalamiento, investigación y resolución
- Sanciones y medidas disciplinarias

Supervisión y mejora continua



- Evaluación continua de Riesgos
- Evaluación leyes y cambios regulatorios
- Revisión continua del Modelo de Cumplimiento

Áreas de apoyo

+

Directorio

+

Tecnología y Operaciones

+

Gerente General

+

Mercados

+

Gerencia Legal

+

Auditoría Interna

+

Recursos Humanos

+

Regulación y Asuntos Corporativos

+

Finanzas y Control de Gestión

+

Transformación y Soporte al Negocio

Output

+

Cumplimiento

+

Comité de Ética

+

Directorio

Nuestro Directorio



**Juan José
Hurtado
Vicuña**
Presidente

- Ingeniero civil industrial, Universidad de Chile.
- C.I. 5.715.251-6

Actualmente es director de Larraín Vial y Grupo Consorcio. También fue miembro del Directorio de Colbún. Durante 20 años ha sido miembro del Directorio de Entel.



**Luis Felipe
Gazitúa Achondo**
Vicepresidente

Vicepresidente

- Ingeniero comercial, Universidad de Chile.
- C.I. 6.069.087-1

Fue vicepresidente del Directorio de Colbún, vicepresidente del Directorio Cruzados SADP y miembro del Directorio de HidroAysén. Ha participado durante 16 años en el Directorio de Entel.



**Bernardo
Matte Larraín**
Director

- Ingeniero comercial, Universidad de Chile.
- C.I. 6.598.728-7

Fue miembro del Directorio de Copec, presidente del Directorio de Colbún y miembro del Directorio de Minera Valparaíso. Es director de Entel desde hace 11 años, equivalentes a su trayectoria en telecomunicaciones.



**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 26 años de experiencia en telecomunicaciones, y ocho años como director de Entel.



**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

En la actualidad es presidente del Directorio de Canal 13. Fue director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 12 años de experiencia en telecomunicaciones y es director de Entel desde hace dos años.



**Patricio
Parodi Gil**

Director



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

También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene cinco años de experiencia en telecomunicaciones, equivalentes a su participación en el Directorio de Entel.



**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

Lleva 7 años como miembro del Directorio de Entel, equivalentes a su experiencia en telecomunicaciones.



**Carlos Fernández
Calatayud**

Director
Independiente



- Ingeniero civil mecánico, Universidad Federico Santa María.
- C.I. 5.213.938-4

Fue vicepresidente ejecutivo para la Región Andina de Computer Associates Corporation, gerente general de las empresas Telmex y AT&T LA en Chile. También se desempeñó en diferentes posiciones de alta gerencia y como director en IBM en Chile. Cuenta con 11 años de experiencia en telecomunicaciones y es director de Entel desde hace cuatro años.



**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., director de Fundación Banmédica y director de Vidaintegra S.A. Lleva 24 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del Directorio de Entel.

- La asistencia promedio a las sesiones del Directorio fue de un 95% en 2018.
- Actualmente, todos los directores de Entel participan en más de cuatro directorios de empresas.

Comité de Directorio

Órgano previsto en la Ley de Sociedades Anónimas, compuesto principalmente por directores independientes y que tiene por objeto revisar ciertas materias para que sean posteriormente aprobadas por el Directorio. Entre estas materias destacan:

- Examinar los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros. Proponer al Directorio los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria.
- Revisar transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- Revisar el plan de trabajo de auditorías externa e interna, y gestión integral de contingencias.

Durante 2018, al igual que el año anterior, el Comité de Directorio estuvo integrado por Carlos Fernández (director independiente y presidente del comité), Jorge Salvatierra (director independiente) y Luis Felipe Gazitúa (director).

Resumen de la gestión del Comité de Directores 2018

Fecha reunión	Principales materias tratadas
31-enero	<p>1. Presentación de los auditores externos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión de los Estados Financieros anuales 2017.• Aplicación IFRS 15 y su efecto inicial al patrimonio al 1 de enero de 2018.• Marco Regulatorio con motivo de la entrada en funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
4-abril	<p>2. Presentación de la Gerencia de Auditoría y Riesgo Operacional</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan de cumplimiento.• Plan de auditoría interna 2018, basado en modelo COSO, que considera cumplimiento de regulación: Ley de Responsabilidad Penal, Libre Competencia, lobby, Ley General de Telecomunicaciones, Protección de la Vida Privada, Normas sobre Protección de Derechos del Consumidor, Ley de Mercado de Valores, Sociedades Anónimas, entre otras.• Confiabilidad de la información financiero contable.• Eficacia y eficiencia de las operaciones.
4- junio	<p>3. Informe de política de remuneraciones de los principales ejecutivos, plan de incentivo anual (MBO) y planes de retención.</p> <ul style="list-style-type: none">1. Proposición de auditores externos a Directorio para su designación en Junta Ordinaria.2. Proposición de clasificadoras de riesgo a Directorio para su designación en Junta Ordinaria.3. Proposición de Presupuesto del Comité de Directores a Directorio para su designación en Junta Ordinaria.4. Proposición de autorización a Directorio para contratar servicios o realización de due diligence a empresas que realicen la auditoría externa de Entel y sus filiales.
6-agosto	<ul style="list-style-type: none">1. La auditora EY presentó su plan anual de auditoría. En forma adicional se informó acerca de la aplicación, posibilidades de adopción y eventuales impactos de la norma NIIF 16 aplicable a partir de 2019.2. Se acordó mantener la forma de regular el sistema de definición y aprobación de operaciones relacionadas dado que cumple con la normativa vigente legal, Manual de Gobierno Corporativo y Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 24).
17-diciembre	<ul style="list-style-type: none">1. Informe de auditores externos de revisión limitada, sin materias relevantes.2. Presentación de Gerencia de Auditoría y Riesgo Operacional sobre modelo de prevención de la libre competencia.1. Informe de auditores externos y análisis de principales observaciones de control interno en materias no relevantes.2. Informe anual funcionamiento comité de ética.3. Revisión política de remuneraciones y subrogación de ejecutivos.

Prácticas destacadas

1. Política de inducción de nuevos directores

Nuestra empresa cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores y es el gerente general el responsable de este proceso, que contempla la entrega de información sobre:

- Funcionamiento del Directorio
- Principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.
- Normas jurídicas que enmarcan el funcionamiento de los directorios, así como funciones y deberes que la ley exige a cada director.

2. Acceso a información remota

A través de un portal de directores seguro, remoto y permanente, que opera con un sistema de doble autenticación, cada uno de los directores puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en las sesiones.

3. Procedimientos de capacitación y asesoría permanente

El Directorio tiene el derecho de contratar la asesoría de los expertos necesaria para el apoyo de su rol.

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

Durante 2018, adicionalmente a las presentaciones regulares de los distintos vicepresidentes y gerentes de la compañía, así como de los auditores externos, se realizaron capacitaciones y presentaciones al Directorio por parte del equipo ejecutivo y/o de especialistas externos. Entre ellas:

- Exposición sobre estudio de reputación de empresas en Chile, realizado por el Centro de Reputación Corporativa de la Universidad de los Andes.
- Exposición de EY sobre los mayores riesgos que enfrentan las empresas de telecomunicaciones a nivel mundial.

Principales materias aprobadas por el Directorio en el ejercicio

- Prácticas de Gobierno Corporativo (NCG N°385).
- Presupuesto anual de la compañía.
- Memoria anual de la compañía.
- Estados financieros trimestrales de la compañía a ser presentados a la CMF.
- Política anual de Comunicaciones y Sustentabilidad.
- Mapa de riesgos de la compañía.
- Otros acuerdos sobre materias propias de la gestión.

Remuneraciones y gastos del Directorio

La remuneración de los directores se aprueba anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, así como tampoco por su

desempeño como directores en sociedades filiales.

Durante el ejercicio 2018, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.

Remuneraciones

Nombre	Cargo	Remuneración Directorio 2018	Remuneración Comité de Directores 2018	Total 2018	Remuneración Directorio 2017	Remuneración Comité de Directores 2017	Total 2017
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	83.357		83.357	81.583	—	81.583
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	64.293	14.286	78.579	62.926	13.984	76.910
Richard Büchi Buc	Director	42.861		42.861	40.781	4.636	45.417
Andrés Echeverría Salas	Director	41.657		41.657	41.951		41.951
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente	42.862	14.286	57.148	41.950	13.984	55.934
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director	42.861		42.861	41.951		41.951
Patricio Parodi Gil	Director	40.497		40.497	41.951		41.951
Alejandro Pérez Rodríguez	Director	0		0	13.907		13.907
Bernardo Matte Larraín	Director	41.678		41.678	39.623		39.623
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	42.862	14.286	57.148	28.044	9.348	37.392
		442.928	42.858	485.786	434.667	41.952	476.619

(1) Directores vigentes al 31 de diciembre de 2018

Nota: En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 26 de abril de 2018 se acordó mantener la remuneración del Directorio aprobada en la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2017, la que considera el pago de una remuneración mensual fija para directores de 50 UTM más 25 UTM por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes; recibiendo el vicepresidente 1,5 veces y el presidente 2 veces el monto indicado. Tope de remuneración mensual entre Entel, filiales y coligadas no podrá exceder de 80 UTM por director, 120 UTM en caso del vicepresidente y 160 UTM para el presidente.



Indicadores de diversidad

Género	2018
Femenino	0
Masculino	9
Total	9

Rango de edad	2018
Menos de 30 años	0
31-40 años	0
41-50 años	0
51-60 años	2
61-70 años	5
Más de 70 años	2
TOTAL	9

Antigüedad	2018
Menos de 3 años	1
3-6 años	2
6-9 años	2
9-12 años	1
Más de 12 años	3
TOTAL	9

Nacionalidad	2018
Chilena	9
Extranjera	0
Total	9

Administración

Organograma



ANTONIO BÜCHI B.
Gerente General



Nuestra administración está diseñada para abordar todos los temas estratégicos y de gestión de la empresa mediante un formato de gobierno transversal, el cual permite visualizar de modo integral las oportunidades y los desafíos que se dan en el negocio.

En Chile, atendemos las necesidades de nuestros clientes según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Por su especificidad, cada una de estas divisiones cuenta con equipos propios para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. El área de Tecnología y Operaciones se ocupa de las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), e incluye la atención al Mercado Mayorista.

Además, nuestra estructura organizacional contempla la coordinación con áreas transversales para las diferentes unidades de negocio. Las gerencias de Finanzas y Control de Gestión, Recursos Humanos, Legal, Auditoría y Regulación y Asuntos Corporativos, apoyan las gestiones que la compañía tiene para enfrentar los desafíos de crecimiento y desarrollo.

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 tienen una administración funcional a su estrategia.



Antonio Büchi Buc

- Gerente General Grupo Entel
- C.I. 9.989.661-2
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir del año 2000.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts in Economics, The University of Chicago.

Principales ejecutivos

Sebastián Domínguez Phillipi

- Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio
- C.I. 10.864.289-0
- Desde marzo de 2017. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Economía, Cambridge University.

Mario Núñez Popper

- Vicepresidente Mercado Empresas
- C.I. 8.165.795-5
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir del año 1993.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

José Luis Poch Piretta

- Vicepresidente Mercado Personas
- C.I. 7.010.335-4
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de febrero de 1993.
- Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Jullán San Martín Arjona

- Vicepresidente Mercado Corporaciones
- C.I. 7.005.576-7
- Desde diciembre de 2006.
- Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile.

Alfredo Parot Donoso

- Vicepresidente Tecnología y Operaciones
- C.I. 7.003.573-1
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Cristián Maturana Miquel

- Gerente Legal
- C.I. 6.061.194-7
- Desde marzo de 1994.
- Abogado, Universidad de Chile.

Ramiro Lafarga Brollo

- Gerente General Entel Perú
- C.I. 14.718.820-K
- Desde marzo de 2017.
- Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina).

Manuel Araya Arroyo

- Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- C.I. 10.767.214-1
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994
- Ingeniero civil industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Felipe Ureta Prieto

- Gerente de Finanzas y Control de Gestión
- C.I. 7.052.775-8
- Desde agosto de 1996. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.
- Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Felipe Straub Barros

- Gerente de Recursos Humanos
- C.I. 8.131.463-2
- Desde enero de 2012.
- Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Universidad Alberto Hurtado/ Loyola College in Maryland.

Magaly Guerrero Arce

- Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
- C.I. 10.978.118-5
- Desde marzo de 2017.
- Contador auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.

Diversidad en principales ejecutivos Entel S.A. y PCS

Género	2018
Femenino	13
Masculino	82
TOTAL GENERAL	95

Rango de edad	2018
Menos de 30 años	0
31-40 años	10
41-50 años	51
51-60 años	33
61-70 años	1
TOTAL GENERAL	95

Antigüedad	2018
Menos de 3 años	12
3-6 años	22
6-9 años	14
9-12 años	6
Más de 12 años	41
TOTAL GENERAL	95

Nacionalidad	2018	País	Número
Chilena	87	Colombia	1
Extranjera	8	España	1
TOTAL GENERAL	95	Portugal	5
		San Pedro y Miquelón	1

Remuneración del equipo ejecutivo

Los bonos anuales se pagan de acuerdo a fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas tanto corporativas como del área respectiva. Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, que contempla pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores señalados en la tabla adjunta.

Dotación

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2018

Dotación considerada	120 personas Entel S.A. y sus filiales
Remuneraciones	\$ 12.325.634.496
Bonos pagados	\$ 4.296.946.268
Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2018 \$1.367.626.554 pagados en total a 14 ejecutivos	

Estamento	Entel S.A	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú	Total
Ejecutivos	54	41	8	2	8	9	9	131
Profesionales y técnicos	1.912	1.202	293	32	650	362	269	4.979
Administrativos	599	591	1.657	297	2.134	5	2.076	7.100
TOTAL	2.565	1.834	1.958	331	2.792	376	2.354	12.210



Elementos rectores del Gobierno Corporativo

El Manual de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Manual de Aplicación plasman definiciones y conductas a los que adhieren colaboradores, contratistas, proveedores y clientes.

Comité de Ética

El Comité de Ética tiene el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas. Lo integran seis ejecutivos de la empresa, designados por el Gerente General:

- Gerente de Recursos Humanos (Presidente)
- Gerente Legal
- Vicepresidente de Mercado Corporaciones
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
- Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
- Secretario del Comité: Abogado de Gerencia Legal

Principales funciones

- Investigar y dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.
- Proponer las acciones que sean pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.
- Resolver aspectos relacionados con sus normas.



Durante 2018, nuestros colaboradores valoraron la existencia de un Código de Ética y un canal de denuncias en una encuesta en que participaron 1.800 personas (40% de la dotación).



Manual de Gobierno Corporativo



Reglas de funcionamiento del Comité de Directores



Código de Ética

Código de Ética y Manual de Aplicación

El Código de Ética y su respectivo Manual de Aplicación fueron actualizados en 2017. Estos documentos detallan los lineamientos y buenas prácticas que la compañía establece para guiar su actuación por valores y principios, los cuales involucran a toda la organización.

Se trata de un documento de fácil consulta, disponible en la web, que difunde normas básicas de comportamiento en base a casos. De este modo, responde en forma simple las dudas en materia ética que puedan surgir a los colaboradores en su labor cotidiana.

En estos documentos queda explícito el compromiso de nuestra organización de velar por el cumplimiento de las normas y de combatir malas prácticas como la corrupción.

Más detalles en www.entel.cl/inversionistas/gobierno_corporativo.html y en el Reporte de Sustentabilidad 2018.

Canal de Denuncias

En Entel contamos con un canal que recibe denuncias anónimas y confidenciales relacionadas con conflictos de interés y cumplimiento de las normas de conducta ética, entre otras situaciones que requieran atención. Es un canal de acceso público que garantiza el anonimato del denunciante.



Gestión de riesgos y control

Con una política definida y una estructura clara, en Entel seguimos trabajando hacia una mirada integral de gestión de riesgos.

Nuestra compañía aborda la gestión de riesgos con una política y una estructura de gobierno transversal, que abarcan tanto la sociedad como las filiales nacionales e internacionales.

Los objetivos de la Política General de Gestión y Control de Riesgos son:

- Promover cultura de gestión de riesgos
- Establecer criterios y definiciones
- Establecer modelo de gobierno y gestión de riesgos
- Entregar resultados al Directorio y la Administración

Comité estratégico de gestión integral de riesgos: integrado por el Gerente General y sus reportes directos. Se reúne trimestralmente y su principal función es entregar directrices y recursos en concordancia con las estrategias y la Política General de Control y Gestión de Riesgos.

Comités operativos de gestión de riesgos: conformados por gerentes divisionales o de departamento. Sesionan periódicamente conforme a sus comités respectivos (por ejemplo, comité de privacidad de datos, comité de ciberseguridad, comité de sistemas, entre otros) y analizan riesgos específicos y las acciones mitigadoras ante eventuales incidentes.

La definición de esta estructura de funcionamiento tiene como base los principios de organización ágil vigentes en nuestra compañía, con

el fin de incorporar herramientas y metodologías que permitan sinergias y aprovechamiento transversal del conocimiento adquirido.

Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, área encargada del proceso, da soporte al sistema de control y gestión de riesgos mediante las siguientes funciones:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar y apoyar a las unidades organizacionales en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Realizar seguimiento y tener trazabilidad de los proyectos de mitigación y otros asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Mantener actualizado el mapa de macro riesgos de la compañía y entregar directrices para la elaboración de los mapas de riesgos operacionales de distintos ámbitos (medio ambiente, libre competencia, ciberseguridad, continuidad de negocio, entre otros).
- Informar a la Administración y al Directorio el cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.



En 2018, nuestra empresa puso especial énfasis en la identificación y evaluación de riesgos regulatorios en libre competencia, con capacitaciones y cursos que abarcaron al 100% de los líderes y colaboradores de procesos clave, así como en el Modelo de Prevención de Delitos.



Gobierno proceso de gestión de contingencias



Gestión 2018

En 2017 se inició la definición de políticas y procedimientos generales, que continuó en el último ejercicio con la actualización del mapa de macro riesgos de la compañía. De esta forma, los comités trabajaron en los levantamientos operativos de diez asuntos prioritarios, con sus correspondientes mitigaciones.

Especial énfasis en 2018 tuvo el plan de cumplimiento regulatorio en libre competencia, con capacitaciones y cursos que abarcaron al 100% de los líderes de primera y segunda línea y el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), en cumplimiento con la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, que cuenta con certificación de Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. En esto último, al cierre de 2018, tras la publicación de la Ley N°21.121, que modificó la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, también se realizó un levantamiento de las

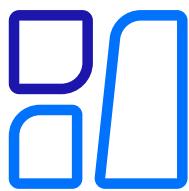
políticas, procedimientos, matrices de riesgo, procesos y otros aspectos de ambiente de control interno que deberán ser actualizados a la brevedad, en línea con nuestro Modelo de Prevención de Delitos.

Los colaboradores pueden acceder a toda la información necesaria acerca de Prevención de Delitos contemplada en la ley en un portal en intranet y cuentan con un canal de denuncias que opera tanto para internos como terceros. Existe también un curso E-Learning sobre MPD que requiere aprobación de todos los colaboradores, situación que es monitoreada por el Encargado de Prevención de Delitos. El equipo ejecutivo de Entel ha participado en jornadas de cultura ética y gobierno corporativo, con el fin de manejar en detalle los temas y así apoyar a sus equipos en estas materias.

2

Capítulo II **Pilares estratégicos**





Nuestro modelo de negocio ha transitado de la voz a los datos, con una oferta en sintonía con necesidades que evolucionan constantemente. Esto tiene relevancia para la red y para generar experiencias simples y únicas.



En un mundo que cambia aceleradamente, nuestra compañía está en la vanguardia del desarrollo de ventajas competitivas en la industria. Esta progresiva transformación, de operadora de telecomunicaciones a empresa que facilita el uso de las tecnologías, se está generando sobre la base de cuatro pilares esenciales.

La digitalización abre tanto oportunidades como desafíos que en Entel estamos abordando con mucho trabajo colaborativo y condiciones para el desarrollo de nuevas ideas.

Buscamos seguir sobresaliendo en la relación con nuestros clientes, para que estos nos prefieran no sólo por una buena calidad de servicio, sino por experiencias distintivas, tanto de excelencia en la conectividad, como simpleza y atención a todos los detalles de sus necesidades.



Innovación y adaptación

Para nuestra empresa, la innovación es un habilitador estratégico de primer orden, fundamental para generar ventajas competitivas.

En Entel contamos con una estructura diseñada para fomentar y conducir procesos de innovación, la que consiste en un Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de la compañía, y una Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, bajo la cual se impulsan y desarrollan iniciativas, tanto de modo interno como externo.

La transformación organizacional y tecnológica iniciada en 2015 se aceleró y profundizó en los años recientes, con importantes avances en 2018.

Organización ágil

Las organizaciones ágiles tienen la habilidad de reconfigurar rápidamente su estrategia, procesos y tecnología hacia la creación de valor y la toma de oportunidades. Esos atributos son precisamente los que estamos construyendo, fundamentalmente con una mayor capacidad de respuesta ante los desafíos del mercado.

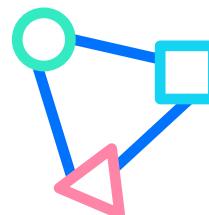
Alrededor del 10% de nuestra dotación trabaja en equipos multidisciplinarios que, de modo colaborativo y aplicando la creatividad, buscan

dar respuestas oportunas y en sintonía con las necesidades de los clientes. Esta modalidad ya está generando interesantes frutos en materia de nuevos servicios y mejoras en eficiencia.

Transformación Digital Entel (TDE)

La generación de experiencias simples y diferenciadoras para nuestros clientes requiere de canales y plataformas que permitan también hacer fácil y correcta su gestión, desde el back y el front office. TDE está cambiando procesos y sistemas –de operación y servicio– que permiten digitalizar las herramientas de gestión de los ejecutivos y la experiencia de los clientes.

Durante 2017 completamos la migración a una plataforma única y digital de prepago, lo cual significó apagar 48 aplicaciones en Chile y tres en Perú. En 2018, en Chile avanzamos en la migración de pospago. En la actualidad, el 92% del relacionamiento con los clientes se hace mediante auto-atención, digital (web y app en dispositivos móviles), e IVR telefónico, con 29 millones de contactos en segmento personas promedio al mes, lo que significa mejoras en la satisfacción y disminución de costos, así como mayor rapidez en la configuración de ofertas.



10%

de nuestra dotación
trabaja en equipos
multidisciplinarios.





Potenciamiento de la analítica

Para desarrollar capacidades internas con las cuales se puedan aprovechar herramientas y conocimiento, la Gerencia de Analítica Avanzada empezó a reforzar su equipo profesional y adquirir metodología conceptual, así como soporte tecnológico. Este equipo es el encargado de brindar servicios a la organización con inteligencia de datos y propuestas de nuevas soluciones, tanto para procesos internos como para clientes.

Nuestra convicción es que las oportunidades crecen cuando creamos servicios digitales entrelazados con la conectividad que tradicionalmente hemos provisto. En B2C estamos creando adyacencias de uso de tecnologías móviles, como medios de pago, soluciones fintech y carrier billing. En B2B, en tanto, estamos avanzando aceleradamente en la gestión integrada de soluciones cloud e internet de las Cosas (IoT), en alianza con gigantes como Microsoft, Amazon y Google.

Un océano de soluciones avanzadas

La creación de Entel Ocean, nueva unidad a cargo de desarrollar soluciones digitales avanzadas sobre big data analytics, inteligencia artificial y cloud, es una iniciativa para acelerar ofertas de alto valor para el B2B, orientada a responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a medida para su negocio.

La misión de Entel Ocean es ser la empresa pionera en la entrega de servicios avanzados para el mercado local y peruano, poniendo a disposición un equipo de expertos en data science y analítica que sea aliado estratégico de nuestros clientes ya sean empresas (de todos los tamaños) o instituciones, en sus procesos de virtualización y transformación digital.

El nombre elegido, Ocean, evoca un ecosistema y la capacidad de articular múltiples conocimientos y miradas sobre un mismo problema o desafío. Además, hace referencia a los data lakes, concepto asociado en la dimensión y asignación de datos y su volumen. Más que un lago, en Entel manejamos un océano de información.

Organización y cultura ágil

Las prioridades de gestión de capital humano apalancan nuestro negocio, a través de iniciativas en cultura, experiencia del colaborador y digitalización.

Para nuestra compañía, las capacidades organizacionales y la excelencia en las personas constituyen un foco estratégico prioritario, razón por la cual nos preocupamos de observar las principales tendencias en materia de gestión de capital humano y aplicar aquello que nos brinda potencia y sostenibilidad.

Durante 2018, se consolidó el modelo de servicios de Recursos Humanos, a través del trabajo colaborativo entre los Centros de Excelencia (CoE) y la figura de Business Partner, quienes definieron las distintas necesidades en conjunto con las áreas y mercados de la empresa, tanto específicas como generales, en función de lo que requiere el negocio.

Propósito y pilares culturales

La renovación de la marca Entel implicó para la organización el impulso de importantes cambios culturales, reemplazando la misión y la visión por un nuevo propósito, pilares culturales y prácticas de gestión, los cuales reflejan nuestros desafíos e identidad. Con un lenguaje más simple, cercano y movilizador, esta nueva filosofía corporativa fomenta la vinculación de la gestión interna con nuestros clientes y los propósitos personales con los de la compañía.



¡Cambia el mundo!

- ✓ Impulsa los cambios que quieras ver
- ✓ Cuestiona, investiga y resuelve.



¡Ama lo que haces!

- ✓ Vincula tus propósitos con los desafíos de entel.
- ✓ Suma desde tu identidad y diviértete en el trabajo.



¡Hazlo increíble!

- ✓ Haz más con menos.
- ✓ Ponte objetivos desafiantes.



¡Siente como tu cliente!

- ✓ Da la respuesta y trato que tú esperarías.
- ✓ Cuida su tiempo y supera sus expectativas.



¡Toma el riesgo!

- ✓ Prueba, equivócate y aprende de tus errores.
- ✓ Atrévete a dar el primer paso.



¡Súmate al desafío!

- ✓ Promueve un espíritu de equipo.
- ✓ Valora todas las ideas.

Diversidad e inclusión

En 2018 reforzamos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, realizando 16 talleres de sensibilización, tres charlas de referentes, mesas de trabajo y campañas internas sobre la concientización del uso del lenguaje, entre otras acciones.

Dotación Chile

Personas por género	
Femenino	1.485
Masculino	2.914
TOTAL	4.399

Personas por nacionalidad	
Chilena	4.216
Extranjera	183
TOTAL	4.399

Pais	Número
Alemania	2
Argentina	14
Australia	3
Bolivia	1
Brasil	6
Colombia	15
Cuba	2
España	8
India	3
Italia	1
México	1
Paraguay	1
Perú	14
Polonia	1
Portugal	7
San Pedro y Miquelón	1
Taiwán	1
Venezuela	102

El hito más importante en esta materia fue la formalización del Comité Corporativo de Diversidad e Inclusión, conformado por un representante de cada mesa de trabajo, gerentes y vicepresidentes de la compañía, quienes tendrán el rol fundamental en la elaboración de la Política de Diversidad e Inclusión de Entel.

Personas por rango de edad

Menos de 30 años	780
31 - 40 años	1.670
41 - 50 años	1.316
51 - 60 años	543
61 - 70 años	85
Más de 70 años	5
TOTAL	4.399

Personas por antigüedad

Menos de 3 años	1.272
3 - 6 años	1.316
6 - 9 años	575
9 - 12 años	452
Más de 12 años	784
TOTAL	4.399

Brecha salarial

Tipo de cargo	Brecha mujeres / hombres
Ejecutivos	90,1%
Profesionales Y Técnicos	92,7%
Otros trabajadores	88,2%

Nota: Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombre, ponderado por la dotación en cada nivel.

Pulso organizacional

A través de diversas herramientas, en Entel medimos el pulso de la organización.

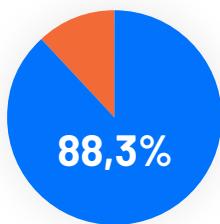
Encuesta Great Place to Work

Con el fin de hacer de Entel un buen lugar para trabajar, potenciar fortalezas y corregir aquellos aspectos en los que tenemos espacios de mejora, hasta el año 2018 hemos aplicado la encuesta Great Place to Work. Los resultados activaron programas de gestión de personas, diferenciados en función de los puntajes obtenidos por cada estamento de la compañía.

- **Periodicidad**

Anual

- **Participación 2018**



Barómetro

Esta medición se aplicó solamente a quienes trabajan bajo metodología ágil. Con ella se recoge información sobre los procesos, calidad de las respuestas y adherencia de los equipos a esta metodología, entre otros elementos, para detectar espacios de mejora.

- **Periodicidad primer semestre**

Quincenal

- **Periodicidad segundo semestre**

Mensual

Engagement

Durante 2018 se continuó aplicando la evaluación de engagement, que permite conocer el nivel de compromiso que tiene cada colaborador con sus funciones y con el propósito de la compañía. Para obtener información se desarrolló una encuesta que permite a los líderes de equipo contar con datos actualizados para su gestión.

- **Periodicidad**

2 veces al año

Mes	Participación	Medición
Marzo	73,3%	88,1%
Septiembre	80,5%	87,3%

Encuesta a clientes internos

Esta herramienta permite medir la calidad de los servicios que se ofrecen internamente entre las diferentes áreas de la compañía. Los clientes internos evalúan el servicio prestado según su calidad, utilidad, trato y tiempo de respuesta. Sus resultados están asociados a metas de desempeño.

- **Periodicidad**

2 veces al año

Experiencia del colaborador

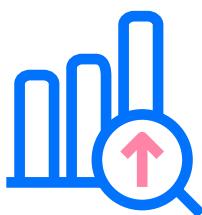
En Entel aspiramos a que la experiencia de las personas que forman parte de la organización sea consistente con la que buscamos proporcionar a nuestros clientes, tanto en materia de flexibilidad como digitalización. Durante 2018 trabajamos en conjunto con nuestros colaboradores en el desarrollo de competencias asociadas al mundo de la agilidad, donde prima el trabajo en equipo y multidisciplinario, pensar más allá de los límites y estar siempre centrados en el cliente, obteniendo como resultado una serie de iniciativas y plataformas que nos ayudaron a seguir avanzando en nuestra transformación.

U. Entel

En 2018 inauguramos una plataforma interna que pone a disposición actividades de aprendizaje para la organización, con una oferta de más de 40 cursos online y presenciales. Se trata de un cambio importante de paradigma, pues fomenta la autogestión de los colaboradores mediante un sistema curricular flexible en base a créditos, eligiendo según lo que estimen relevante para su desarrollo en el lugar y tiempo que quieran.

Capacitación

El aumento en las horas de capacitación de los colaboradores se explica principalmente por el lanzamiento de nuestra universidad corporativa, iniciativa que nos permitió aumentar la oferta de cursos presenciales y online. Además, se creó la academia de habilidades profesionales, con una nueva oferta de más de 40 cursos transversales en modalidad presencial y online, de interés general como resolución de problemas, presentaciones efectivas, inglés, Office, finanzas para no financieros, y gestión de proyectos, entre otros.



2,9

veces, crecieron las horas de capacitación entre 2017 y 2018.

Con la Universidad de Entel los colaboradores auto-gestionaron su capacitación.



Horas de capacitación anual

Categoría de empleo	2017	2018
Ejecutivos	1.934	18.172
Profesionales y técnicos	100.640	279.379
Administrativos	7.004	20.543
TOTAL	109.578	318.094

Inversión total en capacitación

Razón social	Costos
Entel	\$373.382.157
Entel Phone	\$5.062.680
Entel PCS	\$421.555.163
TOTAL GENERAL	\$800.000.000

Participantes en programas de capacitación

Razón social	Costos
Entel	6.908
Entel Phone	65
Entel PCS	4.277
TOTAL GENERAL	11.250

Nueva Política de Movilidad Interna

Con el objetivo de seguir promoviendo el desarrollo profesional dentro de Entel, a fines de 2018 lanzamos una nueva Política de Movilidad Interna, la cual cuenta con criterios específicos que permiten definir el tipo de búsqueda con mayor objetividad.



26%

de la dotación asumió nuevas responsabilidades durante 2018.

409

promociones o movimientos laterales de un total de 4.399 colaboradores.

Horario flexible

Porque queremos potenciar a Entel como una compañía más atractiva y flexible, a mediados de 2018 instauramos una nueva forma de trabajar, estableciendo tres horarios diferidos para elección del colaborador.



886

personas cambiaron su horario de entrada y salida.

87,6%

de los colaboradores prefirieron llegar y salir más temprano.

Aira

Desde 2018 nuestro portal de reclutamiento utiliza Aira, plataforma basada en inteligencia artificial, con la cual se obtiene el beneficio de realizar búsquedas de manera más rápida y eficiente, basada en parámetros objetivos, reduciendo los sesgos. Esto concluye en una selección de talentos más inclusiva.

Workplace

Iniciamos el uso de la plataforma para empresas de Facebook con el fin de migrar la comunicación a una red social interna, contando con un medio interno colaborativo, interactivo y móvil. Este nuevo canal permite compartir mejores prácticas entre las áreas y potenciar el feedback a través de un soporte más transversal.

Home Office

Para estar a la vanguardia con las nuevas tendencias, e impulsar cambios que impacten positivamente en la calidad de vida de quienes trabajan en Entel, implementamos Home Office, sistema donde se puede elegir un día a la semana para trabajar desde la casa u otro lugar previamente establecido. Esto se traduce como una oportunidad para desarrollar la coordinación entre los equipos de trabajo y visibilizar la confianza que tenemos en cada colaborador para que realice sus funciones con responsabilidad y compromiso, fuera de las dependencias laborales. Un 32% de las personas de áreas de staff y soporte se adhirieron a esta modalidad durante 2018. A partir de enero de 2019 se extiende hacia los mercados y áreas de tecnología.



Reciclaje

Continuamos con la instalación de contenedores para reciclaje en todos los pisos de Edificio Titanium, a fin de crear hábitos de separación de materiales, concientización y adopción de una cultura sustentable, para caminar hacia el objetivo de generar cero-basura.

Programa Conecta

Impulsando nuevas tendencias en gestión de personas, este programa de liderazgo basado en elementos de neurociencia busca sustentar la transformación cultural de nuestra empresa, generando un nuevo enfoque de mentalidad abierta al cambio, crecimiento y flexibilidad. Conecta se orienta en los roles de liderazgo, con especial énfasis en el mundo ágil y equipo gerencial.

Reformulación de espacios

En línea con la formación de cultura ágil, avanzamos hacia la disminución de puestos laborales fijos, incentivando la movilidad espacial. Este sistema, además de generar mayor disponibilidad de puestos de trabajo, fomenta las interacciones y sinergias entre los equipos.

Digitalización

En términos de estructura organizacional, en 2018, bajo la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio creamos la Gerencia de Analytics y, bajo la Vicepresidencia de Mercado Corporaciones, Ocean, unidad especializada en soluciones digitales de alto valor para empresas (B2B). Además, se desarrolló la Gerencia de Ciberseguridad, al alero de la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.

Todo esto nos movió a avanzar en desarrollo, atracción y seguimiento de nuevas capacidades, para formar nuestro propio ecosistema de talento al servicio de los distintos proyectos y áreas que lo requieran.

Cultura de agilidad

El modelo de gestión de personas en nuestra compañía considera hacernos cargo de los cambios permanentes de la industria y otros importantes desafíos, como la renovación de oferta y captura de oportunidades en el mercado. Para ello, desde 2015 veníamos trabajando en la adaptación de la organización mediante la horizontalidad de la estructura, nuevas modalidades de trabajo y creación de tracks de especialistas, proyectos, gestión y adherencia. A inicios de 2018 implementamos las nuevas metodologías de trabajo Ágil y OpsTeams, que modificaron radicalmente la manera de operar de más del 10% de nuestra dotación.

Metodología ágil

Junto con obtener resultados en tiempos más acotados en la generación de nuevos servicios y modificación de procesos, el método ágil impactó a toda la empresa en la forma de abordar el negocio. El empoderamiento y la capacidad resolutiva de los equipos ágiles han impulsado al resto de la organización a operar con mayor eficiencia y realizar un trabajo multidisciplinario entre las áreas, para así lograr los objetivos propuestos a nivel compañía.

OpsTeams

En la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones existen importantes desafíos como es el despliegue o construcción de red. Los Operational Teams son equipos multidisciplinarios que analizan y resuelven variables diversas de modo simultáneo y complementario, bajo metodologías Lean y otras.

Relaciones laborales

Nuestra compañía mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con los colaboradores y con los cuatro sindicatos que existen actualmente en nuestra organización.

En 2018 se sostuvieron tres negociaciones colectivas, donde la tónica en todas fue negociar anticipadamente y firmar convenios colectivos, gracias a la confianza mutua y el trabajo colaborativo entre la empresa y sus sindicatos.

Al cierre del ejercicio 2018, un 76,8% de nuestra dotación en Chile estaba sindicalizada. En Perú, no hay sindicatos constituidos.

Categoría	2017	2018
Trabajadores sindicalizados	73,3%	76,8%
Trabajadores cubiertos por convenio colectivo	99,5%	99,6%

Nº de capacitaciones realizadas para prevenir accidentes en 2018

Grupo (ESA, PCS, PHONE)	Total colaboradores	Total contratistas
Nº Trabajadores asistentes por curso (total)	7.698	5.940
Nº Cursos (total)	521	290
Nº HH (total)	13.579	19.834

Tasa de accidentabilidad

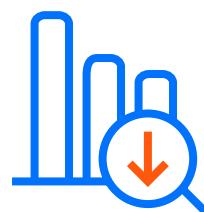
En Entel nos aseguramos de cuidar la seguridad de todos los trabajadores, tanto contratados como aquellos que prestan servicios en empresas externas.

Grupo (ESA, PCS, PHONE)	2016	2017	2018
Número de accidentes fatales	0	0	0
Número de enfermedades fatales (relacionadas con el trabajo)	0	0	0
Tasa de accidentalidad	0,59%	0,46 %	0,30 %
Tasa de siniestralidad	19%	16%	10%
Índice de frecuencia	2%	2%	1%
Índice de gravedad	75%	64%	39%
Total días perdidos por accidentes	592	599	304
Total días perdidos por enfermedad profesional	334	177	190
Total días perdidos (días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)	926	776	494
Masa laboral promedio	4.890	4.805	4.719
Tasa de ausentismo	0,8%	0,6%	0,4%

Número de días sin accidentes del trabajo (CDP) = 86 días (a 18 de enero 2019)

Variación de la tasa respecto al año anterior

Variación porcentual (entre 2017 y 2018)	%
Tasa de accidentalidad	-34,8%
Tasa de siniestralidad	-37,5%



49,1%

disminuyeron los días perdidos por accidentes entre 2017 y 2018.



En 3 años la tasa de siniestralidad cayó de 19% a 10%

Experiencia distintiva

Con 29 millones de interacciones al mes con nuestros clientes Mercado Personas, durante 2018 mantuvimos una satisfacción promedio de **62 puntos en pospago móvil**.

En un entorno crecientemente digital, como compañía nos hemos propuesto seguir brindando a nuestros clientes experiencias simples y de alta calidad, que permitan acceder con facilidad a las infinitas posibilidades que la tecnología les pone a su disposición.

El año 2018 estuvo marcado por una serie de avances en la gestión del servicio, los cuales dieron como resultado que un 92% de las interacciones fueran resueltas a través de canales de auto-atención, digitales (web y app en dispositivos móviles) e IVR telefónico.

Además, en Entel mantenemos formas tradicionales de atención, presencial y vía call center, para satisfacer requerimientos para venta y posventa, pues entendemos que entre nuestros clientes también están quienes prefieren esos canales de contacto.

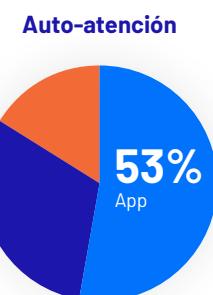
Las metodologías ágiles (hoy usamos varias como design thinking, scrum, lean startup, etc) han sido un habilitador relevante, que nos proporcionan un marco de trabajo que facilita la exploración, aprendizaje y el desarrollo interactivo incremental

de servicios simples e innovadores, los cuales aumentan la satisfacción de nuestros clientes.

Para ello nuestras áreas comerciales, organizadas en Tribus y Células, con el apoyo de las áreas trasversales, organizados como Centros de Excelencia (CoE), concatenan diferentes metodologías y herramientas, permitiendo entender de manera más profunda las necesidades de nuestros clientes y qué experiencias buscan, de manera de validar de manera rápida posibles soluciones mediante el desarrollo de MVPs (productos mínimos viables).

Dichas soluciones son finalmente enriquecidas gracias a la automatización y digitalización de procesos usando tecnología de punta, como inteligencia artificial aplicada en el desarrollo de bots para la atención y venta, y la analítica en la eficiencia de nuestros procesos y el entendimiento de nuestros clientes.

En términos de satisfacción, durante 2018 mejoramos en relación al año 2017, quedando con un promedio anual de 62 puntos de satisfacción neta en telefonía móvil pospago.



● 31% Web
● 16% IVR



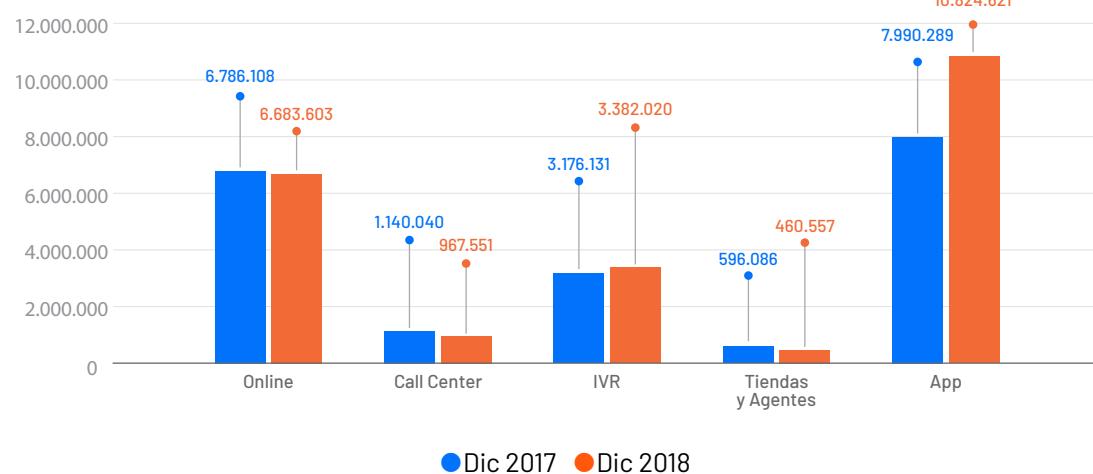
● 8% Atención ejecutivo

Canales digitales (web y app)

En la actualidad, el 77% de las interacciones de nuestros clientes son realizadas a través de un canal digital (web o app). Esto es, comprar planes y equipos, hacer consultas de saldo, de puntos, modificaciones de plan y canjear beneficios.

La app de Entel es la segunda más usada en Chile después de la aplicación de Banco Estado, según la medición de Criteria Research, lo que revela la intensificación del uso y la valoración de las prestaciones por parte de los clientes.

Interacciones en canales Mercado Personas



77%

de las interacciones
son digitales.



Venta de equipos y servicios

El nuevo modelo de venta de equipos implicó para nuestra compañía abrir otros canales de comercialización. El formato tradicional, de venta en tiendas, se ha mantenido y ha significado que éstas dediquen su servicio mayoritariamente a la actividad comercial de equipos y accesorios, tanto para clientes como no clientes.

Nuestra tienda online de equipos y accesorios fue abierta en marzo de 2018 y, al cierre del año, había vendido casi \$4.500 millones y 30 mil equipos, con un 97% de entrega exitosa, generando un canal con mucho potencial hacia 2019.

También ciento por ciento digital es la venta del servicio de conectividad a través de fibra óptica para internet de alta velocidad. El cliente puede auto-atenderse a través de la página web o la app, llenar un formulario

simple y conseguir su servicio de acuerdo a lo solicitado. Como resultado, al cierre de 2018 más del 10% de la venta de servicios a través de fibra óptica se realizó de modo digital, sin interacción humana.

SIM inteligente

La digitalización de la atención implica, en la mayoría de los procesos, que el cliente se auto-atiente, pues toma decisiones facilitadas por el flujo de uso que le provee nuestro ecosistema. La SIM inteligente es una iniciativa que partió en 2017 y se desplegó en su totalidad en 2018. Consiste en que el cliente compra un "chip autoplan", lo registra en nuestro sitio (elige si quiere activarse como pre o pospago), luego inserta la SIM en su teléfono móvil y comienza a disfrutar los servicios Entel.

la app de Entel es la
segunda más usada
en Chile.



Cluster y modernización de tiendas

Nuestros puntos de atención presencial vivieron una transformación durante 2018. Avanzamos en constituirlos como centros de experiencia de productos, servicios móviles y para el hogar, así como también impulsar el desarrollo de ventas, para potenciar y crecer en venta de equipos y accesorios. Como resultado, el crecimiento de ventas en nuestros puntos alcanzó un 6% en 2018.

En Entel tenemos 144 tiendas, de las cuales 11 son propias y el resto, operadas por nuestros socios estratégicos bajo una estrategia de cluster. Las tiendas también se han modernizado, a partir de iniciativas elaboradas bajo el método ágil. Con los avances en digitalización y la reducción de algunos pasos operativos, sumado al uso de huella electrónica, el tiempo de venta disminuyó a apenas diez minutos, lo que permitió mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

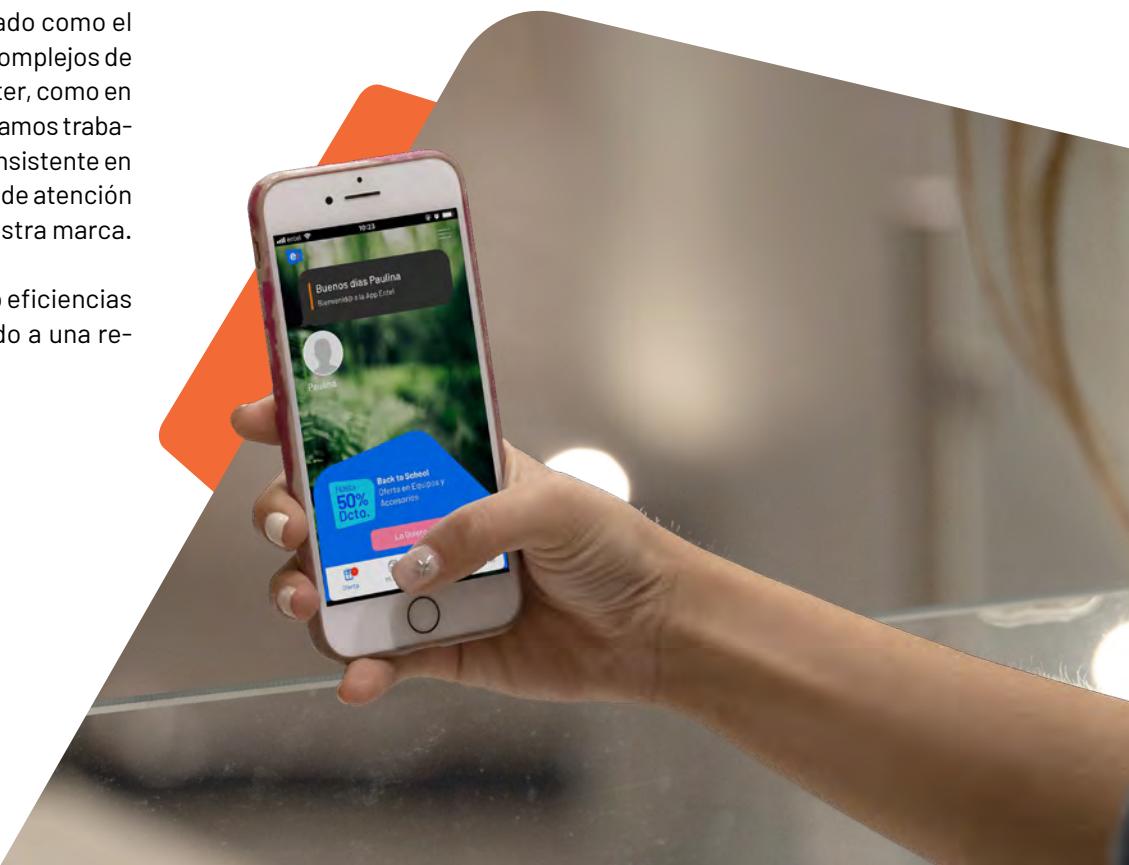
Call center

En 2018, este canal se ha consolidado como el principal para resolver temas más complejos de nuestros clientes. Tanto en call center, como en el canal presencial(tiendas) continuamos trabajando la iniciativa de adherencia, consistente en modelar la actitud de los ejecutivos de atención bajo los estándares propios de nuestra marca.

Durante el último año, se han hecho eficiencias importantes en este canal, llegando a una reducción de costos del 16%.

Boleta electrónica

Esta ola de creciente digitalización ha impactado positivamente en el uso de la boleta electrónica. A través de la venta presencial o canales remotos, sólo el 6% de nuestros clientes solía adoptar boleta electrónica. Con la intensificación del uso de los canales digitales, en 2018 alcanzamos un 97% de adopción de boleta electrónica entre los nuevos clientes. En total, el 85% de los clientes Entel ya recibe su boleta en formato digital, con los consecuentes beneficios económicos y ambientales en reducción de uso de papel y transporte.



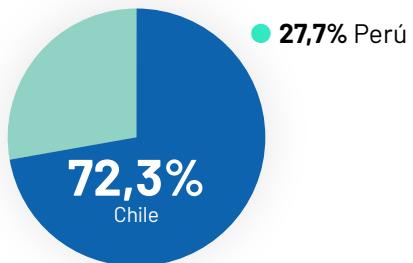
Infraestructura moderna y robusta

Una de las fortalezas más reconocidas de nuestra oferta es la calidad de los servicios y de la conectividad que brindamos en todo momento y en los más diversos lugares del territorio.

En Entel nos preocupamos de mantener infraestructura propia, robusta y de altísima calidad que brinda los mejores estándares de capacidad y estabilidad a nuestros servicios, tanto móviles como fijos. Para ello, realizamos las inversiones necesarias que nos permiten adquirir la más moderna tecnología y contamos con un equipo de ingenieros y profesionales de excelencia, tanto para su mantenición como para la implementación de mejoras y modernizaciones que se requieren en un entorno dinámico y cada vez más exigente.

La inversión en redes, plataformas, data centers y otros, alcanzó USD 672,5 millones, de los cuales, USD 186,1 millones fueron en Perú y USD 486,4 millones se realizaron en Chile y filiales.

Inversión total infraestructura



En Chile

- **Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil de acceso:** USD 181,2 millones que incluyen equipamiento de acceso móvil y servicios, interviniendo más de 1.280 torres durante el año 2018.
- **Despliegue de red para el negocio Hogar y equipos en clientes:** USD 63,4 millones, llegando a una cobertura superior a 1,1 millones de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.
- **Otras inversiones en sistemas y redes transversales que soportan el negocio fijo y móvil:** destinadas a soportar el fuerte crecimiento de tráfico del año 2018 y garantizar la continuidad operacional de nuestros servicios: USD 58,4 millones.
- **Inversiones en transformación digital:** USD 46,2 millones destinados para el programa de transformación digital junto con la infraestructura y sistemas para soportar al negocio.
- **Equipos e instalaciones en clientes para el negocio fijo:** USD 60,5 millones destinadas para proyectos e instalaciones para nuestros clientes en todos los segmentos.
- **Infraestructura TI y data center:** se destinaron USD 22,5 millones en data center, crecimiento de plataformas y en la continuidad operacional TI.



USD

672,5

millones de inversión
en Chile y Perú.





En Perú

- Las inversiones se destinaron principalmente al crecimiento de la red, la transformación digital y el negocio hogar.
- Despliegue de 333 sitios y 36 sectores de banda ancha fija inalámbrica (BAFI) en la banda 2.3 GHz para segmentos hogar: USD 15 millones.
- En transformación digital se invirtieron USD 38 millones, destinados a la implementación del proyecto.
- Se invirtieron USD 11 millones en 75 proyectos de negocio y ofertas comerciales como mejoras de la App Entel y Roaming Viajero.
- Se realizó inversión para crecimiento de la red de USD 60 millones en despliegue móvil y USD 15 millones en proyectos asociados a la banda 3.5 GHz.
- La red alcanzó 3.546 sitios, cubriendo el 70% de la población de Perú.

Evolución digital

La infraestructura de red está en constante evolución y hay ciertas tecnologías que facilitan la transformación de nuestro negocio desde las telecomunicaciones a la tecnología digital. Sin ir más lejos, la incorporación de la "virtualización de funciones de red" (NFV, por sus siglas en inglés) y de "red definida por software" (SDN por sus siglas en inglés) crean una infraestructura mucho más ágil y flexible, capaz de atender las necesidades de los clientes de forma más dinámica y con la posibilidad de habilitar servicios que se encuentran a la vanguardia a nivel mundial, como es internet de las Cosas (IoT).

Al mismo tiempo, hemos trabajado en la aplicación de nuevas tendencias tecnológicas (basadas en Gartner) que se han materializado con la implementación y evolución de big data & analytics, inteligencia artificial, RPA, cloud, y que se espera continuar con el desarrollo de IoT, contact center cognitivo, realidad aumentada, siempre teniendo el foco en la seguridad tecnológica y la protección de los datos.

Junto con ello, todas las iniciativas asociadas a la transformación digital de la compañía (TDE) son otro habilitador estratégico, fundamental para ir convirtiéndonos en una empresa más simple y digital, más flexible, ágil y competitiva, mediante mejoras en la velocidad de cambio de nuestros productos y minimizando el tiempo de salida al mercado (time-to-market).

Nuevos equipos operacionales multiáreas (Ops teams)

La filosofía ágil aplicada en las áreas comerciales y de servicios, ha tocado también a las unidades técnicas, operativas y de infraestructura, generando resultados muy positivos. Hoy tenemos 13 teams operacionales con más de 300 profesionales de diversas áreas de la compañía, los cuales, trabajando de manera metodológica, autónoma, con metas comunes y con vista end-to-end están logrando mejoras significativas en calidad, innovación, time-to-market, satisfacción de clientes y una importante reducción de costos. Nuestros principales Ops teams son:

- Roll out red móvil.
- Coberturas móviles in-building.
- Despliegues de redes de fibra óptica.
- Tasas de falla de servicios fijos y móviles.
- Aseguramiento técnico de ingresos.

Lo anterior nos permite adaptarnos fácilmente a las necesidades que la industria y el mercado nos demanda, siempre con el objetivo de ofrecer servicios de gran calidad a nuestros clientes.

13
teams operacionales con más de
300
profesionales de diversas áreas de la compañía.

Transformación Digital Entel (TDE)

Nuestro proyecto TDE es un habilitador cuyos principales objetivos son:

- Hacer de Entel una empresa más simple y digital en la experiencia de nuestros clientes (one click) y en nuestros procesos internos (zero touch).
- Generar experiencia de clientes de clase mundial.
- Hacer de Entel la organización más eficiente en la región.
- Implementar una arquitectura y un IT landscape de referencia mundial.

El camino recorrido desde los primeros pasos en el año 2015 ha sido vertiginoso y con resultados tangibles para nuestra compañía. El proyecto partió con la conformación de un equipo inicial, con personas seleccionadas de distintas áreas y países, tanto por su experiencia como actitud colaborativa, más representantes de Ericsson. En su despliegue se han ido incorporando profesionales procedentes de 23 países y de todos los continentes, lo cual enriquece la

capacidad de analizar problemas y sus posibles soluciones.

La primera macro tarea que desarrolló y concretó el equipo TDE, fue B2C prepago, en mayo de 2017 en Chile y en febrero de 2018 en Perú. En esa instancia, que incorporó las mejores prácticas a nivel global, se diseñó, simplificó la oferta y mejoró sustancialmente el time-to-market de productos y servicios para clientes prepago móvil.

Teniendo como principal foco la omnicanalidad, para que los clientes y los ejecutivos de atención cuenten con una vista en 360°, TDE les permitirá tener toda la información relevante en una pantalla. Esto reduce el tiempo de atención, con información más clara y oportuna para una atención aún más ágil y disponible en nuestros distintos canales (web, app, IVR, USSD, tienda y call center). Una de las ventajas es la reducción del tiempo de aplicación de cambios en la oferta de productos y servicios en los sistemas, que bajan de meses a días.

- Liberación de sitios Massive MIMO en banda 3.500 MHz para dar servicios de banda ancha fija inalámbrica (BAFI) a diversos lugares del país, logrando dar cobertura a más de 900 mil hogares.
- Desarrollo y mejoras de vulnerabilidad de la red. Agregamos terceras rutas para todos los sitios en donde existe presencia de nodos core.
- Mejora en la disponibilidad de la base de datos de clientes móviles en tres sitios diferentes a lo largo del país para dar mayor robustez a nuestra red ante desastres naturales y fallas.
- Mejoras en la arquitectura y la red GPON para los servicios 3 Play (internet+tv+telefonía)
- Crecimiento de capacidad en la red móvil tanto en el acceso como en el core, con el fin de absorber la alta demanda de datos de los años 2018 y 2019. Hicimos realidad la disagregación y redundancia del core móvil con distintos sitios en Santiago y regiones para minimizar la posibilidad de falla.
- Liberación SDN para la conectividad de la “red de distribución de contenido” (CDN por su sigla en inglés) de televisión, que nos permitirá acercar el contenido a nuestros usuarios y optimizar el uso de nuestra red MPLS, mejorando de forma proactiva ante posibles eventos de congestión y optimizando el costo de red.
- Preparación para pronta liberación de voz sobre 4G (VoLTE).
- Despliegue de funciones de red virtualizadas como vEPC, vDNS, vFW y vVO.
- Comenzamos a pavimentar la automatización de la red con el despliegue de una herramienta que permite aplicar configuraciones masivas en la red MPLS con una sola instrucción.
- Liberación de nueva red narrow band LTE que nos permitirá entregar conectividad para servicios de internet de las Cosas.



Nueva Gerencia de Ciberseguridad

Como empresa de tecnología, en Entel estamos conscientes de que uno de los riesgos más relevantes del siglo XXI es salvaguardar la seguridad de los sistemas digitales con que funciona la sociedad. Por ello, en 2018 dimos un paso importante en materia de estructura y capacidades, con la creación de la Gerencia de Ciberseguridad, que reporta a la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones con un alcance transversal a toda la compañía.

El objetivo de esta gerencia es identificar los riesgos e implementar controles de seguridad que permitan a los ejecutivos responsables tomar decisiones con un riesgo residual aceptable para el negocio. Enfoca su trabajo a través de unidades especializadas en seguridad de la información, seguridad tecnológica, operaciones de seguridad y gestión de accesos, las cuales canalizan normativas y procedimientos a través de ejecutivos en el rol de Business Information Security Officer (BISO), que son los representantes de sus áreas con la responsabilidad de:

- Asegurar cumplimiento de políticas y normas
- Promover cultura de ciberseguridad
- Promover la ejecución de controles y planes de acción
- Asegurar cumplimiento de proveedores críticos
- Gestionar casos de excepción
- Reportar incidentes de seguridad

Redes de transporte en Chile

Fibra óptica

Nuestra red de Fibra Óptica Troncal tiene una extensión de 5.000 km. a lo largo de todo Chile y se caracteriza por su fortaleza y estabilidad. En 2018 se realizó la renovación de la Red Troncal a nivel de transporte ROADM y se crearon terceras rutas diversas para respaldos entre La Serena y Chillán, robusteciendo así la red frente a eventos y catástrofes naturales que suelen afectar a nuestro país.

Este año también se realizó la renovación del Core Metropolitano a nivel de transporte ROADM, fortaleciendo los puntos de presencia principales por donde se cursa gran porcentaje del tráfico nacional e internacional y su interconexión con internet. Esta red Core Metropolitana mejora la interconexión entre los data center de Entel, preparándonos para la evolución tecnológica que se viene junto a la tecnología 5G. Además, la compañía dispone de una red de agregación que cuenta con 40 puntos de presencia en Santiago, que permiten concentrar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia la red Core.

Microondas

Esta red es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de fibra óptica. Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, entregando servicios de telefonía

móvil y datos inalámbricos a dichas localidades. Actualmente, nuestra empresa cuenta con una red con protocolo IP casi en la totalidad de la red, quedando algunos enlaces TDM para dar servicios a algunos clientes.

En 2018, la introducción de los enlaces en banda E permitió entregar soluciones de alta capacidad (potencialmente hasta 10 Gbps) para tráfico fijo y móvil en distancias de hasta 2 kms. En bandas tradicionales, los cambios regulatorios en el uso de canales y distancias de enlaces han implicado un fuerte impacto en la habilitación y adecuaciones de las redes de microondas, tanto en Mediana y Alta Capacidad (MAC) como en Última Milla (UM).

Para esta red contamos con 2.300 enlaces Ericsson Mini-link, 2.000 enlaces Huawei entre RTN620, RTN959 y RTN980 y 700 enlaces Harris Aviat.

Satelital

La red satelital nos permite cubrir todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios fijos y de telefonía gracias a 63 estaciones terrenas distribuidas por todo el territorio, dando conexión a zonas remotas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua. El principal telepuerto es Longovilo, que cuenta con más de 20 antenas satelitales. Mediante



5.000

km de red de fibra óptica troncal a lo largo de todo Chile.



2.300

enlaces de alta tecnología para conectar el país.



acuerdos con operadores de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B) ofrecemos servicios de televisión y datos en todo Chile.

Nuestras plataformas satelitales con tecnología de clase mundial nos permiten dar servicios privados a corporaciones y empresas (internet, extensión de LAN, telefonía) y, además, en colaboración con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), otorgar internet de forma pública a 212 escuelas rurales y localidades aisladas en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

Durante 2018, iniciamos el proceso de migración a un satélite HTS (High Throughput Satellite) de mayor capacidad generando eficiencias en el uso del espectro satelital y en el costo.

Red de datos de alta capacidad IP/MPLS

La Red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de nuestra compañía, lo cual permite conectar las distintas redes de acceso, tanto móviles como fijas, con las plataformas de servicios internet y otros operadores. El uso de distintas rutas de transporte facilita lograr altas disponibilidades de la red. Durante el año 2018, se fortaleció la diversidad de rutas, aprovechando la red de transporte óptica ROADM, lo cual entrega mayor robustez a la red y, en consecuencia, mayor tolerancia en caso de fallas.

Además de las plataformas de internet, contamos con alta capacidad y redundancia con proveedores internacionales TIER I y proveedores de contenidos (Google, Netflix, etc.), permitiendo mejorar la experiencia del usuario final y eficiencias en la entrega de contenidos.

Virtualización de red

La Virtualización de Red (NFV en Inglés) nos ha permitido desplegar distintas funciones de red sobre un hardware común (servidores), reemplazando el modelo tradicional de despliegue de red con hardware monolítico (dedicado y costoso), por funciones basadas en software que se ejecutan sobre estos servidores comunes. La nueva tecnología ha permitido crear tres nuevos sitios de Core Móvil de alta capacidad en solo un año, lo cual significa ahorros de CAPEX y OPEX. También da mayor robustez, eficiencia y capacidad a nuestra red, aumentando tres veces la capacidad que teníamos a principio de año, cubriendo las necesidades de nuestros clientes y el explosivo crecimiento de los datos móviles.

En 2019 continuaremos en esta senda de modernización y evolución de nuestra red como habilitador hacia 5G, acercando la tecnología y mejorando significativamente la experiencia de nuestros clientes.



3

veces aumentó la capacidad de la red mediante virtualización.



Redes de acceso en Chile

Red acceso xDSL

La red xDSL consta de 318 puntos de presencia, cubriendo 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e internet a través de una variada gama de productos. Durante 2018, se introdujo la herramienta DIAGNOSIS para apoyar el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN.

Red acceso Ethernet

Tanto en el Core como en el acceso, la red Ethernet 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. Actualmente, nuestra compañía posee alrededor de 915 puntos de presencia en 311 comunas.

Durante 2018, a nivel de redes Metro Ethernet se continuaron habilitando aumentos de cobertura en puertas MPLS y ampliaciones de uplink en nx10Gbps en las principales ciudades para soportar servicios en los mercados Empresas y Corporaciones de nx1Gbps. Adicionalmente se liberó el producto Carrier Ethernet Lite para mayoristas en aquellas zonas que cumplen los requerimientos para soportar los servicios base Selective QinQ y Jumbo Frame. A nivel internacional se consolidó la red de transporte de datos MPLS entre Chile, Perú y USA.

Red GPON

Durante 2018, continuamos desplegando red de fibra óptica para el Mercado Personas (hogares), alcanzando a diciembre de 2018 un total de 223 mil Homes Passed en la Región Metropolitana, con una importante penetración en servicios triple play (internet +televisión+telefonía). Adicionalmente, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 113 mil Businesses Passed, infraestructura que fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial en más de distintas regiones del país.



Red móvil

Espectro móvil

Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:



- **700 MHz (15+15 MHz)**, en operación en todo el país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- **900 MHz (10 + 10 MHz)**, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.
- **1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz)**, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE.
- **2.600 MHz (20 + 20 MHz)**, utilizados para dar servicios de datos móviles utilizando la tecnología LTE.
- **3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz)**, durante 2018 se pusieron en servicio 337 estaciones base Massive MIMO con el fin de prestar servicios de conexión fija inalámbrica a internet.



Red móvil 2G/3G

Sobre estas redes se sustentan los servicios de voz y datos con tecnologías GSM/GPRS/EDGE/UTMS. El parque de puntos de presencia 2G es de 4.184 y en 3G es de 5.194 a diciembre 2018.

Red móvil LTE

Continuando con el despliegue de red móvil de cuarta generación, durante 2018 los esfuerzos se enfocaron, principalmente, en proyectos de cobertura y capacidad. Dado lo anterior, se han habilitado un total de 2.713 PoPs. Por otra parte, en las principales ciudades del país se ha activado el carrier aggregation, que permite optimizar el uso del espectro, aumentando la velocidad de tráfico y liberando recursos de red con mayor rapidez, llegando a coberturas de alrededor de 95%.

Red de data center

Contamos con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 8.500 m² en sala ya habilitados.

Nuestros data center se están convirtiendo en telco cloud, donde se pueden montar funciones de red virtualizada en infraestructura, teniendo

así una nueva arquitectura de red y mayor flexibilidad en el despliegue de nuevos productos. Todo esto junto con la habilitación de SDN lo cual aporta a los clientes finales en la interconexión con nuestro datacenter.

Desde estos centros, nuestra compañía ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa. Todos nuestros data center disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para sus clientes.

Infraestructura en Perú

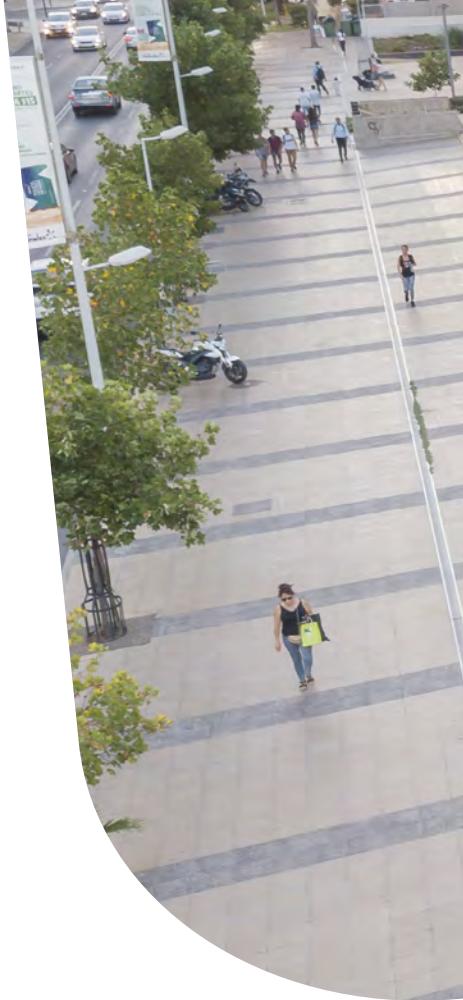
La infraestructura de red inalámbrica de nuestra empresa en Perú cuenta con diversas tecnologías y bandas capaces de entregar diferentes tipos de servicio fijos y móviles, acorde a las necesidades de nuestros clientes con niveles de cobertura en: red 2G/3G sobre la banda 1.900 MHz donde se dispone un despliegue en más de 3.600 sitios a nivel nacional; la red 4G, con presencia a nivel nacional desplegada en las bandas 1.700 – 2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT); y el uso de la banda de 2.300 MHz es para brindar servicios fijos de banda ancha de internet. En relación al servicio de radio troncalizado, se cuenta con una red IDEN sobre la banda de 800 MHz. Finalmente, se cuenta con una red Wimax en banda 3.500 y 2.300 MHz, desplegada a través de 122 sitios a nivel nacional para brindar acceso fijo a internet.

La red core del servicio móvil posee tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa.

Además, cuenta con una red metropolitana de fibra óptica en Lima de 1.081 kms., conformada de 21 anillos que intreconectan 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. En provincias posee anillos de fibra óptica en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 68 kms. que agregan tráfico móvil y fijo. 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.

Avances 2018 en Perú

- Durante 2018 se inició el despliegue de la solución 4T6S para la red LTE AWS, la que permite mejorar la capacidad en un 97%. Fue el primer despliegue en América Latina, con 700 sectores de 4T6S.
- Se realizó la instalación de la nueva tecnología Massive MIMO, siendo uno de los primeros desarrollos masivos a nivel mundial. Esta tecnología permite un gran aumento de capacidad y hace más eficiente el uso del espectro.
- Despliegue de funcionalidades de LTE Advanced Pro como 256QAM, MIMO 4x4 y Carrier Aggregation, permitiendo mejorar las velocidades y experiencia de los usuarios en la red móvil.
- Siguiendo el camino de la evolución tecnológica de la red Core, se implementó la virtualización de funciones de red en sus tres nodos en Lima. Lo anterior llevó a la red móvil 4G de Entel a ser reconocida como la de mejor experiencia en velocidad, latencia y disponibilidad de Perú, según el reporte de agosto 2018 de OpenSignal.





Infraestructura Call Center

La infraestructura de Call Center de Entel consiste en dos sitios en Chile y dos en Perú. En el caso de Chile, contamos con 11.860 mt² construidos en la ciudad de Santiago y 600 mt² en Viña del Mar, con una capacidad total de 2.429 posiciones. En Perú tenemos dos sitios en la ciudad de Lima, uno de 7.738 mt² y otro de 3.216 mt², con 2.219 posiciones entre ambas locaciones.

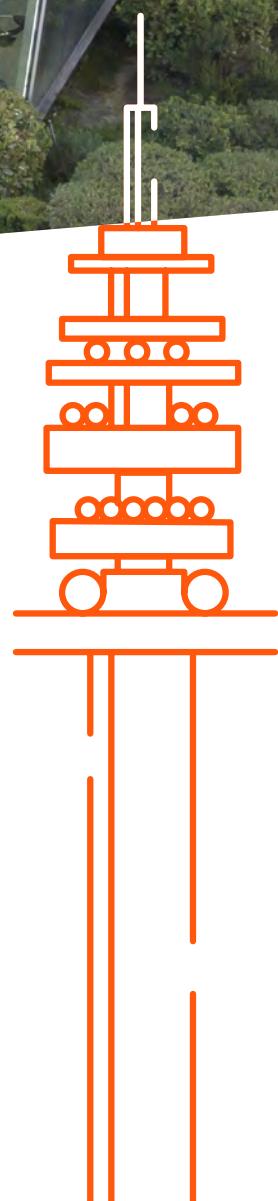
Edificios corporativos

En Chile contamos con tres edificios corporativos además de oficinas administrativas en regiones.

- Torre C Parque Titanium: 19.441 mt².
- Corporativo Amunátegui, Torre Entel: 19.487 mt².
- Costanera: 7.513 mt².
- Oficinas administrativas en regiones: 7.500 mt² (aproximado)

Tiendas propias

A la fecha, en Chile contamos con 11 tiendas propias, ubicadas en distintas comunas del país. Suman un total de 7.090 mt².



3

Capítulo III Negocios



Industria

La industria de telecomunicaciones

El desafío de reinención constante ya es parte del ADN de la industria de telecomunicaciones mundial, con una transformación que ha sido exponencial. Un par de décadas atrás, los ingresos del sector de telefonía móvil provenían de servicios de voz y mensajería, mientras que hoy temas que antes parecían lejanos como la inteligencia artificial son parte del día a día.

El mercado mundial telco-personas valdrá más de USD 1.200 miles de millones para el año 2022 según la consultora internacional Ovum, viniendo la mayor parte de banda ancha, datos móviles y TV paga. La penetración de estos servicios ya es alta, lo cual significa que el crecimiento posible es relativamente bajo. De hecho, se espera una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) de un 2% global en los siguientes cinco años. Para 2019, el crecimiento de ingresos en todas las regiones empezará a ser más lento y las nuevas fuentes de ingresos, además de la mayor eficiencia y calidad, serán la base del crecimiento de la industria.

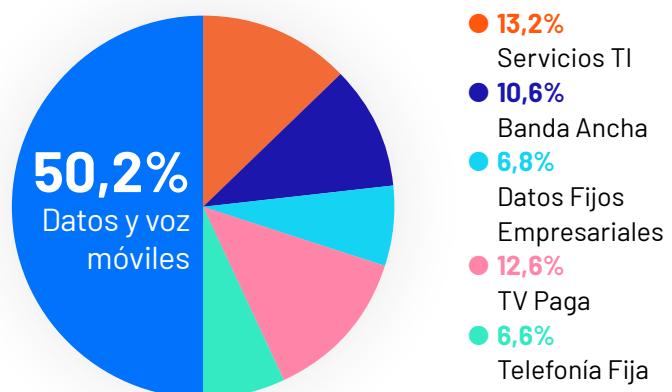
Asimismo, la alta competitividad y penetración móvil han hecho también más atractiva la industria fija, en búsqueda de nuevos productos y servicios para los clientes. Por eso, la convergencia fijo-móvil es un tema instaurado a nivel mundial en el sector.

La industria en Chile

Los ingresos brutos al cierre de 2018 de la industria de telecomunicaciones y servicios TI en que participa nuestra empresa en Chile, incluyendo servicios a personas, empresas y corporaciones, alcanzaron los \$5.934 miles de millones, significando un crecimiento del 1,2%, impulsado por impulsado por el negocio móvil, banda ancha y TV paga.

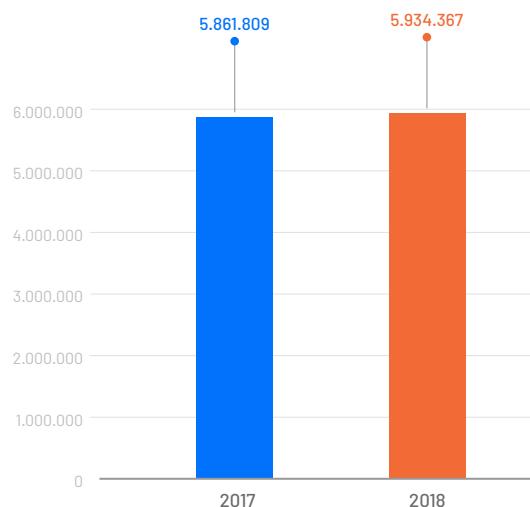
La participación de mercado de Entel en 2018 fue de un 24,1%, según estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.

Participación de ingresos por segmento de la industria (%)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC y reportes compañías.

Tamaño de la Industria en Chile (Millones CLP)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC y reportes compañías.

Impulsores de crecimiento

Se espera que el crecimiento en los próximos tres años de la industria en Chile sea impulsado por servicios TI, datos móviles y servicios hogar tales como TV paga y banda ancha, de acuerdo a IDC. Al contrario, y como consecuencia de las nuevas tecnologías y tendencias de los consumidores, los servicios de voz fija y móvil, se proyecta que sigan disminuyendo.

Principales actores de la industria en Chile

La industria de telecomunicaciones en Chile consta de múltiples actores que compiten por entregar los distintos servicios tanto a personas como empresas e instituciones. Entre estos actores se encuentran Entel y Movistar (Telefónica) representando alrededor de la mitad de los ingresos, seguidos por Claro (América Móvil), VTR (Liberty Global) y WOM, además de otros de menor escala. En la entrega de servicios TI destaca Sonda.

La industria en Perú

El mercado peruano de telecomunicaciones y tecnología participa también del proceso de transformación global, relacionado con los cambios en el comportamiento y estilo de vida de las personas. Aumenta la demanda de conectividad en la medida que hay más servicios y aplicaciones útiles disponibles, así como la movilidad es impulsada por nuevas tecnologías que fomentan el comercio electrónico, la banca móvil y el uso de redes sociales para información, comunicación y entretenimiento.

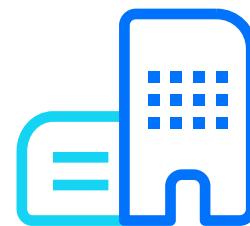
La industria es fuertemente competitiva, y tiene como principales actores en el negocio móvil a las compañías Movistar, Claro, Entel, Bitel y Virgin. En el negocio fijo están, entre otros, Telefónica, Telefónica multimedia, Claro, Entel, Americatel y Bitel.

Durante 2018, se produjo en Perú una baja importante en los cargos de accesos móviles (-67%), lo que repercutió en una caída del 3% en los ingresos de la industria al cierre de 2018. Alcanzando ésta ingresos por USD 4,7 billones (estimaciones Entel).

Industria en constante transformación

La industria de telecomunicaciones y tecnología nunca había sido tan importante para las personas. Es parte de lo cotidiano realizar múltiples acciones a través del celular o dispositivos conectados a la red de telecomunicaciones, ya sea para comunicarse, expresarse, socializar, transferir dinero o comprar y entretenerte, entre otras actividades. El mundo es cada vez más digital y conectado, haciendo indispensable la industria de telecomunicaciones.

Esto no sería posible sin la constante transformación de las empresas y sus servicios, en busca de mejorar y ampliar la oferta de cara al cliente.



Cambio en los canales de atención

Uno de estos cambios radica en los canales de atención al cliente y venta, que en un corto plazo, han pasado a ser mayoritariamente digitales e integrados. Todo esto, en línea con el creciente uso del comercio electrónico, a través de aplicaciones y asistentes virtuales como punto de contacto, antes de la atención presencial, buscando hacer más eficientes el vínculo con el cliente, para que finalmente éste tenga una experiencia más satisfactoria.



Continúa el tsunami digital de datos

La tendencia de aumento en el uso de datos por usuario continuó durante 2018, presionando a los operadores a nivel global, no solo en capacidad, sino que también en ingresos por GB. Ya son más de 4,3 miles de millones de personas en el mundo que usan internet, un 9,1% más que en enero de 2018. El continuo aumento en penetración de teléfonos inteligentes, las disminuciones tarifarias, el desarrollo de un ecosistema digital y la esperada llegada del 5G, aseguran que el uso de datos seguirá creciendo a nivel mundial.

Se espera que el tráfico total de datos globales, tanto en redes móviles como de red fija, crezca a un 29% CAGR hasta el año 2023, explicado especialmente por el incremento en tráfico móvil (CAGR 41%) y por el aumento en tráfico de video, que se espera pase de un 79% del tráfico total a un 85% al 2023, según Ovum.

Este mayor consumo de datos ha sido empujado por la industria de telecomunicaciones mediante el aumento de cuota de datos en los planes y alianzas con servicios de contenido de transmisión libre, conocidos como OTTs (Over the Top).

Chile no es excepción y, el crecimiento de datos móviles es evidente en nuestro país. Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones, las conexiones móviles de las redes 3G y 4G superan los 17 millones, un 6,6% más entre diciembre 2017 y junio 2018. El crecimiento en tráfico es resultado del aumento de demanda de datos de los consumidores para acceder a contenido y servicios de manera digital, no solo con más frecuencia, sino que, además, de manera más prolongada, queriendo estar siempre conectados.

Servicios de hogar

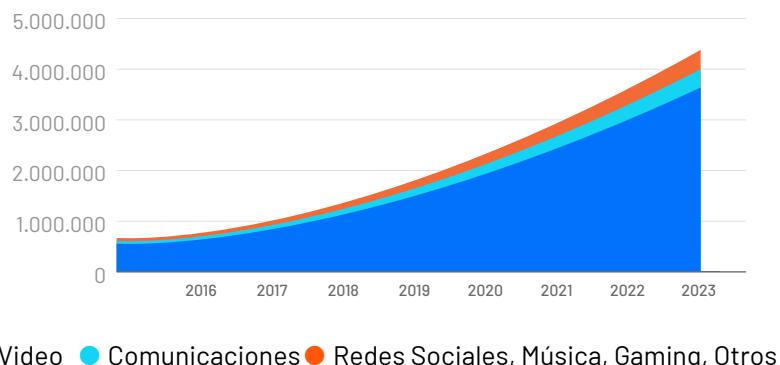
Una de las maneras de entregar internet de forma eficiente y con alto nivel de servicio es la banda ancha fija inalámbrica, una excelente forma de acceder a lugares donde las tecnologías alámbricas no son viables.

Por otro lado, la fibra óptica se ha convertido mundialmente en la tecnología alámbrica dominante para proveer internet con la mejor calidad a los hogares. En Chile representa el 18% de las conexiones fijas (a septiembre de 2018). Para nuestra compañía, éste ha sido uno de los puntos de crecimiento desde 2017, con foco en entregar el mejor servicio a los clientes, desplegando fibra selectivamente dentro del país.

La paquetización de servicios para el hogar (bundling), que incluye telefonía, internet y TV, también ha sido parte de las transformaciones. Los consumidores demandan más contenido original, en cualquier momento, lugar y dispositivo. De ahí que con la llegada de disruptores como Netflix que distribuyen contenido directamente al cliente, en los servicios paquetizados se ha tendido a reemplazar la TV paga por OTTs, permitiendo mayor flexibilidad al cliente.

Los operadores han visto potencial en estas alianzas mediante el carrier billing. Este es un método de pago de servicios digitales mediante el operador de telefonía móvil, en que el cliente recibe en la boleta mensual el cobro en vez de pagar directamente el servicio. Ya más de un 15% de usuarios online pagan a través de este método a nivel mundial, según Ovum.

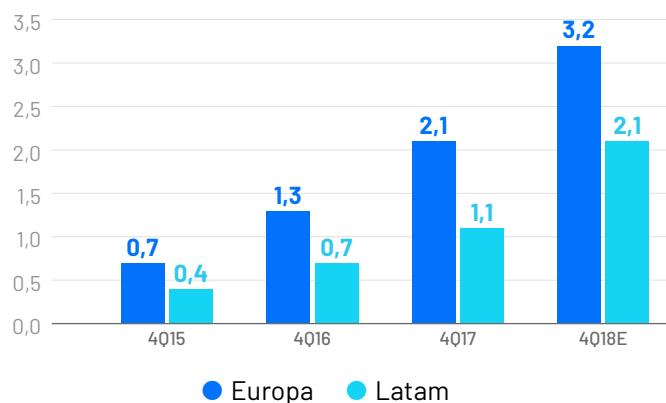
Tráfico global anual según servicio (PB/año)*



*Ovum, 2019 a 2023 corresponde a estimaciones.

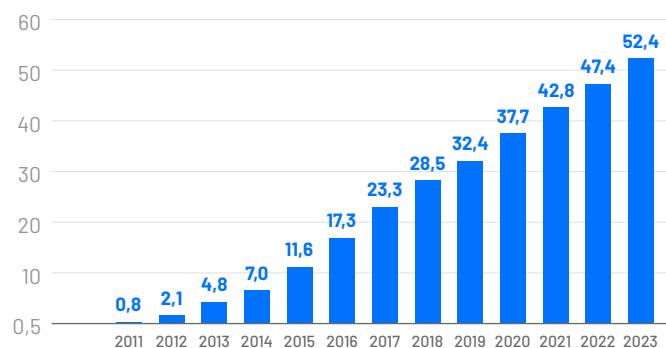
PB: Petabyte

GoU Suscripción y Prepago por Región* (GB)



Información Interna. *Las regiones contemplan el promedio de países representativos.

Suscripciones OTT video Latam (Millones)



Fuente: Ovum



Seguridad de la información

Ante el aumento de actividad digital y la expansión de las redes sociales, la seguridad de la información fue un tema muy debatido durante 2018. En la Unión Europea ya rige el Reglamento General de Protección de Datos, relativo al resguardo y el tratamiento de los datos personales, estandarizando las leyes respectivas en los países miembro, en cuanto al control y procesamiento de información personal.

La seguridad de la información es un tema relevante no solo a nivel personal. Los ciberataques a grandes empresas e instituciones son cada vez más frecuentes y complejos. Los organismos susceptibles a ciberataques ya no pueden conformarse con la prevención, pues la detección y respuesta oportunas son imprescindibles. Esto ha significado un mayor espacio para los servicios de ciberseguridad, que crecen en oferta e ingresos mundialmente.

Nuestra compañía ofrece "Entel Cyber Secure" desde 2017, un portafolio de soluciones y servicios de ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los sistemas TIC para las empresas, corporaciones y gobierno.

Nuevos modelos de venta

Las compañías de telefonía móvil han cambiado en el último tiempo sus modelos de venta, ofreciendo cada vez más planes sim only, es decir, sin un equipo asociado al plan. Al separar la venta del servicio de la adquisición del equipo se genera más competencia. La mayoría de los operadores ofrece actualmente equipos de última generación y accesorios (parlantes, audífonos, carcasa) como otra línea de negocio y fuente de ingresos.

Reconfiguración de los equipos de trabajo

La adopción de nuevas tecnologías, la innovación constante y la mayor competencia global son focos del mundo actual, imponiendo nuevas necesidades a las empresas en cuanto a capacidades de reinención y adaptación constante.

Este cambio requiere de nuevas fortalezas de los trabajadores, aprendizaje continuo y capacidad de adaptación a un entorno en constante transformación. Además, los colaboradores son cada vez más digitales, hiper-conectados y tecnológicos. Así muchas organizaciones han optado por un nuevo modelo de trabajo bajo la metodología ágil, siendo nuestra empresa una de ellas.

Nuevas tecnologías

El internet de las Cosas (IoT), la inteligencia artificial y la analítica de big data representan las tecnologías más importantes en la actualidad, permitiendo generar productos y servicios antes impensados como tecnología smart, machine learning o cloud computing, entre otros. Así los servicios TI y los negocios digitales han visto una fuerte expansión, con expectativas altas para los años venideros.

Economía digital

La conectividad es una base fundamental para la economía actual, tanto entre usuarios como entre usuario y dispositivo o hasta entre dispositivos (M2M). Construyendo sobre la conectividad es que aparece la digitalización, creciente en todos los sectores, tanto privados como públicos. Hacer trámites por internet o comprar con el smartphone ya no es motivo de sorpresa.

Nuestra compañía es parte de la transformación y cuenta con la unidad digital Entel Ocean, creada para brindar soluciones digitales de alto valor y acompañar a los clientes en su transformación digital.

Internet de las cosas

El IoT, o internet de las cosas, considera la interconexión de objetos o maquinarias de manera digital mediante la red. Así, un objeto conectado recibe y/o emite información a través de una sim card incorporada. Esta tecnología

tiene múltiples alcances, desde smart homes o casas inteligentes con sensores de seguridad, iluminación, calefacción, entre otros, hasta maquinaria remota conectada o M2M (Machine to Machine), en que dos o más máquinas comparten información en forma de datos para su continua operación, siendo muy útil en el rubro industrial. En un futuro cercano se espera que el IoT permita generar ciudades inteligentes.

Cloud y big data analytics

La expansión de los data centers y nubes públicas a nivel mundial han potenciado la externalización del almacenaje de datos a empresas, asegurando el acceso a estos y el trabajo remoto sin importar las circunstancias. La carga de trabajo se está moviendo a la nube, sustentada por servicios como IaaS, PaaS y SaaS (Infrastructure, Platform, Software as a Service respectivamente), que ya son esenciales para grandes empresas y corporaciones.

La digitalización de la información, sumada al aumento en la capacidad y el menor costo de almacenar grandes cantidades de datos ha significado la oportunidad de hacer análisis de datos a gran escala, y hasta en tiempo real, permitiendo la generación de conocimiento contingente y útil para la investigación y toma de decisiones. Esto es big data analytics, el uso de cantidades enormes de información para hacer análisis, siendo posible realizarlo en tiempo real, modelar y hasta predecir datos.



El IoT, la inteligencia artificial y la analítica de big data son las tecnologías más importantes en la actualidad.



Inteligencia artificial

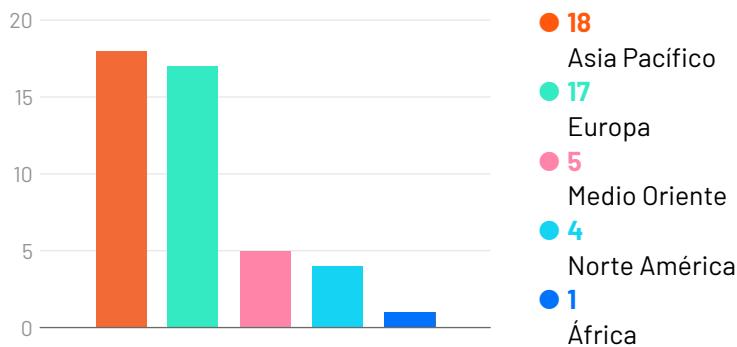
La inteligencia artificial (IA) ya es parte del día a día de muchas personas mediante la interacción con asistentes digitales en smartphones y parlantes para el hogar, servicios de traducción online, sistemas de detección de fraudes, entre otros. Muchos consumidores no saben que estos servicios funcionan mediante inteligencia artificial, pero cada vez más se conoce este término y se espera que durante 2019 siga creciendo la interacción con IA y los beneficios que genera, por ejemplo con iniciativas en salud, ciberseguridad o automóviles autónomos.

Lanzamiento de 5G

Durante los últimos meses de 2018 se iniciaron los lanzamientos de 5G. Proveedores de Estados Unidos comenzaron a ofrecer este servicio. Durante 2019 se esperan nuevas pruebas y lanzamientos.

La tecnología 5G permite compartir una mayor cantidad de datos, más rápido y a un número de dispositivos mayor. Esto mejorará el tráfico móvil de datos, entregando mayor cobertura y por lo tanto mejor conectividad, con menor latencia. También permitirá innovaciones, mejoras y masificación tanto en IoT como en streaming de datos, realidad virtual y realidad aumentada, además de beneficios para servicios B2B (Business to Business). La nueva tecnología estará acompañada de nuevos equipos que soporten esta tecnología y logren capturar su potencial valor.

Número de lanzamientos comprometidos de 5G por región en 2019



*Ovum



Marco regulatorio

Contexto legal

Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria.

En ella se establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que, por razones técnicas, permiten la participación de un número limitado de empresas se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica.

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en los casos expresamente contemplados en la ley. En ese caso, los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados según las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

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



La diversificación y el tamaño de nuestra empresa nos permiten reducir riesgos por impacto regulatorio.



Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad asigna el derecho de uso y goce de frecuencias radioeléctricas (espectros) determinadas, por lo general de manera exclusiva. A su vez, la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la ley y en sus reglamentos y en las demás normas aplicables.

Impacto de los cambios regulatorios

Los cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad crean nuevas oportunidades y también riesgos para la industria de las telecomunicaciones.

Sin embargo, la diversificación y el tamaño relativo de nuestra empresa nos permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de los flujos, de la creación de valor para los accionistas y nuestro aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de la industria regulada en la cual desarrollamos nuestros 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 las posibilidades de crecimiento.

Despliegue de proyecto de internet hogar inalámbrico

Como parte de la evolución tecnológica y siendo un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados, durante el año 2018 nuestra compañía desplegó el proyecto de internet Hogar Inalámbrico a través de tecnología LTE TDD Massive MIMO, que optimiza el uso de los recursos de frecuencias para entregar mayor velocidad de conexión a los usuarios.

Este proyecto ocupa la banda de 3.500 MHz, frecuencia en la que previamente habíamos desarrollado servicios de conectividad a través de WLL y también, posteriormente, con tecnología WiMax.

A partir de febrero de 2018, tras un lanzamiento oficial en Renca, comenzamos a brindar este servicio en comunas que tenían déficit de conectividad a internet, debido a que no había oferta o existía un solo operador. Se inició la tramitación de las autorizaciones administrativas en septiembre de 2017, lo que durante el año 2018 se fue complementando y así desarrollamos una oferta comercial atractiva para los clientes.

En pleno despliegue de la instalación de infraestructura y con nuevos clientes en este desarrollo, en el mes de junio de 2018 fue publicada la Resolución Exenta N° 1.289, mediante la cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) estableció que: i) no se otorgarían nuevas autorizaciones, ni modificaciones a la concesión, ni tampoco se recepcionarían obras para los servicios de telecomunicaciones que operan en la banda 3.400-3800 MHz; ii) se suspenderían las operaciones de los servicios autorizados en la banda de frecuencia 3.400-3.800 MHz; iii) los servicios que se encontraban autorizados en dichas bandas deberían ser prestados en otras bandas de frecuencia.

Cambios regulatorios

Entel Telefonía Local S.A., en su calidad de concesionaria de dichos servicios, presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

El día 3 de octubre de 2018 se publicó una modificación de la Resolución N° 1.289, que la complementa incorporando un nuevo artículo, a través del cual “se exceptúan los efectos de la presente Resolución, para el caso de Entel, de 50 MHz de los 100 MHz que se tienen asignados en esa banda”. Con fecha 10 de octubre de 2018 Entel Telefonía Local S.A. se desistió del recurso de protección indicado, dicho desistimiento fue aceptado por el Consejo de Defensa del Estado quien representada a la Subtel con fecha 12 de octubre de 2018, y la Corte de Apelaciones tuvo por aceptado ese desistimiento por resolución de fecha 18 de octubre de 2018.

Durante los últimos meses de 2018, el proyecto retomó su dinamismo con la gestión de casi 500 sitios en trámite de autorizaciones administrativas ante la Subsecretaría, de los cuales 310 ya están desplegados. Con una base de abonados cercana a los 60 mil clientes, el servicio tiene una alta valoración y demanda de parte de miles de chilenos que hasta el momento no contaban con una buena oferta, principalmente en los segmentos C3, D y E, dado que la solución de internet a la que accedían era de mala calidad o, simplemente, inexistente.

Portabilidad

Durante 2018 se mantuvo el dinamismo de la portabilidad numérica en la industria móvil, donde nuestra empresa, luego del cambio de oferta comercial en el último trimestre de 2017 hacia planes con consumo libre y sin cuota, lidera en portabilidad neta en el segmento de suscripción y mantiene un sostenido mejor comportamiento en la portabilidad neta de prepago.

Regulación de terminales: Respecto de la normativa que regula la comercialización de equipos terminales, durante 2018 se siguieron implementando modificaciones que permiten controlar la habilitación de equipos móviles en la red de los concesionarios.

En años anteriores, se aplicó un proceso de homologación de terminales que verifica su compatibilidad tecnológica y bandas de frecuencias, como también su compatibilidad con el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE). Esto se realiza mediante un sistema de control de Lista Blanca, que implica que los operadores solo pueden dar servicios a los terminales inscritos y/o homologados en ese registro. Adicionalmente, en 2018 se implementó la lista temporal, que permite a los usuarios de terminales no registrados acceder al servicio móvil de cualquier operador durante 30 días. Al cabo de ese plazo, los usuarios deben regularizar su equipo, si su finalidad es ocupar dicho dispositivo en Chile. Para esto último las compañías envían tres mensajes de texto durante el período de gracia, avisando al usuario que normalice su situación.

Con esta nueva implementación, se abordan los casos de usuarios extranjeros que utilizan una sim card local solo por un tiempo acotado (máximo 30 días), o los usuarios locales que adquieren su equipo en el extranjero, plazo en el cual deben regularizar su equipo a través de su inscripción en el mismo operador de telecomunicaciones o a través de certificadores autorizados por la Subtel.

Libre elección: En 2018 se publicó el reglamento que fija la forma y las condiciones para garantizar la libre elección en la contratación y recepción de servicios en lotes, edificaciones y copropiedad inmobiliaria. Esta normativa estaba pendiente luego de dictarse en el año



**Nuestro servicio
internet inalámbrico
hogar tiene una
alta valoración y
demanda de parte de
clientes que antes
no contaban con una
buena oferta.**





2015 la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que contó con amplia aprobación parlamentaria.

Vigente desde septiembre de 2018, el reglamento detalla los procesos, plazos y requisitos que deben cumplir, por una parte las concesionarias, y por otra los desarrolladores de proyectos inmobiliarios. Para el caso de los nuevos proyectos, estos deberán garantizar que se incluyan canalizaciones para que diversos operadores puedan prestar sus servicios de telecomunicaciones. También se informa el proceso mediante el cual los administradores y dueños de edificios y condominios, así como los concesionarios que ya prestan servicio en uno de estos inmuebles, permitirán el acceso de otros operadores en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de edificios y condominios ya construidos.

Este nuevo cuerpo reglamentario ha abierto oportunidades para el despliegue del proyecto de conectividad al hogar a través de fibra óptica

que ya viene desarrollando nuestra compañía en los últimos dos años.

Velocidad mínima: Respecto del servicio de acceso a internet, se encuentran en preparación por parte de la Subtel los cuerpos normativos necesarios para la implementación de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada en internet que fue aprobada en noviembre de 2017.

Según establece esta ley, los concesionarios que presten el servicio de internet deben: garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión, tanto para las conexiones nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y los parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad); e incluir información de velocidades promedio de acceso en contratos, publicidad y ofertas comerciales.



Proyectos de ley aprobados

En la actividad legislativa de 2018, destacan los proyectos de ley que se describen a continuación.

Decodificación ilegal de televisión: En octubre, el Senado aprobó el proyecto que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para establecer sanciones a la decodificación ilegal de los servicios limitados de televisión. Esta iniciativa sanciona la piratería en Chile a través del uso de decodificadores que no cuentan con los derechos de transmisión de las señales de televisión de pago. Para 2019 se espera la dictación de normativas y regulaciones complementarias para poner en práctica esta nueva legislación.

Nuevas facultades para el Sernac: También se publicó la Ley 21.081 que reforma el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y le entrega nuevas facultades para proteger los derechos

de los consumidores. Entre otras materias, esta nueva ley otorga al Sernac la facultad de fiscalizar a las empresas, las que estarán obligadas a responder ante sus exigencias, pudiendo, por ejemplo, citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de forma obligatoria y coercitiva. También se duplicará la dotación del Sernac para fiscalizar, perseguir infracciones y hacer cumplir la ley, a la vez que se aumentan las multas a las empresas infractoras hasta más de seis veces que las actuales.

Proyectos en discusión

Llamadas de emergencia: Durante el año 2018 se discutió el proyecto de ley relacionado con Llamadas hacia los Niveles de Emergencia, mediante el cual se pretende controlar el uso indebido de las comunicaciones con estos servicios (llamadas inoficiosas) y para lo cual se requiere entrega de una mayor información por parte de los concesionarios.

Cableado en desuso: También se empezó a discutir un nuevo proyecto de ley que regula el cableado en desuso de los operadores de tele-

Telefonía móvil

comunicaciones, iniciativa que busca mejorar el retiro de este tipo de infraestructura cuando ya no esté en operación.

Delitos informáticos: Proyecto de ley de delitos informáticos ingresado en 2018 que busca crear nuevas obligaciones a los ISP, tales como la preservación provisoria de datos informáticos ante requerimientos de las policías, la entrega de información relativa a las comunicaciones transmitidas o recibidas por los ISP, y el aumento de uno a dos años del periodo de almacenamiento de las direcciones IP utilizadas por los usuarios de Entel, así como su tráfico y domicilio.

Protección de datos personales: Durante este año, el proyecto de ley presentado por el gobierno en 2017 que “regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la agencia de protección de datos personales” fue aprobado por la Sala del Senado, abriéndose un periodo de indicaciones. Este proyecto propone nuevos derechos y obligaciones en materia de tratamiento de datos personales y propone la creación de una Agencia de Protección de Datos encargada de la aplicación y fiscalización de la norma.

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 ese sentido, la autoridad mantiene la política iniciada en 2014, de establecer bajas tarifas en los servicios que se prestan en dichas interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso para las concesionarias móviles y fijas.

Los actuales Decretos Tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y de las demás compañías móviles que operan en Chile rigen hasta el 25 de enero de 2019. Por lo tanto, a fines de 2017 se dio inicio al proceso para actualizar los valores regulados para el quinquenio 2019-2024 de las concesionarias móviles.

Para este proceso, nuestra empresa entregó en el mes de julio su propuesta y estudio tarifario para las tarifas de los servicios regulados.

Conforme al proceso reglado en la ley y su normativa, el 26 de noviembre se notificó el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, que es el pronunciamiento que hacen los ministerios de la propuesta tarifaria hecha por la concesionaria, contraproponiendo una tarifa de cargos de acceso de \$1,35 por minuto.

Para revisar la contrapropuesta de la autoridad, desde Entel solicitamos la constitución de una comisión pericial que entregó su informe los últimos días de diciembre. Por tanto, el día 26 de diciembre de 2018 se envió el Informe de Modificaciones e Insistencias, documento donde nuestra concesionaria incorpora las modificaciones pertinentes o insiste justificadamente en los valores presentados en el Estudio Tarifario, informe al cual se acompañó la opinión de la Comisión Pericial.

Con el mérito de esos antecedentes, los ministerios dictaron el Decreto Tarifario estableciendo una tarifa de \$1,8 por minuto, la cual regirá para el quinquenio 2019-2024 respecto de los servicios regulados de telefonía móvil.

Dicho Decreto Tarifario se encuentra en trámite de toma de razón en Contraloría, instancia en la cual el órgano contralor revisará la propuesta tarifaria de la autoridad, en lo formal y en lo técnico para que dicha estructura se ajuste a lo definido en la ley.

Telefonía fija

Las tarifas para nuestra concesionaria Entel Telefonía Local S.A. (EntelPhone) se encuentran determinadas para el quinquenio 2016-2021, por lo que el proceso de determinación de nuevas tarifas se iniciará en el año 2020.

A su vez, durante el año 2017 se iniciaron los procesos tarifarios de otras compañías fijas (Netline, GTD Telesat, Claro Servicios Empresariales, Claro Comunicaciones, Fullcom), los cuales fueron finalizando durante el año 2018. En todos estos casos, con una señal de baja de tarifas de cargo de acceso respecto de las vigentes en su anterior Decreto Tarifario.



Principales materias vistas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

Respecto de la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) por el concurso para la asignación de espectro en la banda de 700 MHz por parte de Claro, Movistar y Entel, si bien esta fue rechazada por el TDLC, la asociación presentó un recurso de reclamación en la Corte Suprema.

En el mes de junio, la Corte Suprema revocó dicha sentencia y dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite

de 60 MHz; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Conforme a lo anterior, la Subtel ingresó los primeros días de octubre una consulta al TDLC, que identificó como Plan Nacional de Espectro, y que, entre otras cosas, busca modificar la actual cantidad máxima de espectro radioeléctrico que puede tener cada empresa de telecomunicaciones (modificar el límite de 60 MHz) y dispone que el cumplimiento de la obligación de enajenación de espectro ordenada por el TDLC no debe ser inmediata, sino en el contexto de lo que se resuelva en dicha consulta.

Si bien con la presentación de la consulta la Subtel informa que se está dando cumplimiento al fallo de la Corte Suprema, aún se mantiene en discusión vía distintos recursos y acciones legales, en distintas sedes jurisdiccionales, la forma y oportunidad en que debe darse cumplimiento al mismo.

En otras materias, durante el año 2018 el TDLC rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Teleco-

municaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. al estimar que "las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación de poner a disposición una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios."

Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias en la Corte Suprema. Durante 2018 se resolvió dicha reclamación, confirmando la Corte Suprema lo ya dictaminado por el TDLC.



Principales materias vistas por la Fiscalía Nacional Económica (FNE)

Finalmente, la FNE ha iniciado distintos procesos de investigación en los que ha requerido información a la industria de telecomunicaciones. Entre los más relevantes están los procesos de requerimiento de información y/o investigación, en materias como Contratos de Roaming Nacional y otras prestaciones entre operadores de red; información de los proveedores de contenidos para el servicio de televisión de pago; y Traslado de Redes de Telecomunicaciones, cuando es necesario desarrollar un proyecto de cambio de la red en caso de modificación del trazado de calles.

AUTORIDADES

Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).

Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia subsecretaría o por el MTT. Ejemplo de ello, es la organización de la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y prever o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Imagen corporativa

Durante 2018, tras haber generado internamente un nuevo propósito de compañía, en Entel trabajamos para refreshar la marca y potenciar nuestra imagen ante clientes y otros públicos de interés, como una empresa de tecnología que habilita a las personas y contribuye a la transformación responsable de la sociedad.

Así fue como pasamos del tagline "Vivir mejor conectados" a "Tus posibilidades son infinitas" y se trabajó en la nueva identidad visual de Entel, agregándole códigos digitales y colores más vibrantes y variados.

La razón del cambio fue tanto interna como externa, ya que desde 2010 manteníamos la misma imagen, en circunstancias que la empresa y los servicios habían cambiado en sintonía con las tendencias y necesidades de los clientes. Y, si bien proveemos accesos de voz y datos de la más alta calidad, hemos avanzado rápidamente en la integración de soluciones tecnológicas, en las cuales no solo tenemos un rol de distribuidores, sino también de asesores, integradores y desarrolladores.

Como resultado, potenciamos la identidad de la organización con una marca renovada, coherente y con la que queremos seguir manteniendo nuestra propuesta de valor.

El cambio de marca ha sido también un espacio para ordenar la comunicación en tono y estilo. El uso de plataformas comunicacionales renovadas nos da consistencia que construye marca y genera eficiencias en la inversión publicitaria. Esto se traduce en intensificación del uso de las redes sociales y comerciales breves de televisión, con mensajes más directos.

Nueva identidad de marca



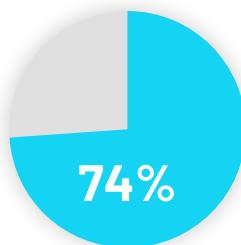


De manera progresiva estamos aplicando herramientas de marketing digital, lo cual nos permite construir, desde datos agregados, mecanismos de segmentación más precisos, favorables tanto para la eficiencia en la comunicación como para el apoyo de conversión en ventas.

Top of Mind (TOM) marca

En una medición realizada por GFK Adimark, en diciembre de 2018, quedamos como la empresa de telecomunicaciones con mayor recordación de marca, con un TOM de 33%, 11 puntos más que el segundo de la industria.

En términos de consideración de marca, alcanzamos un 74% entre nuestros clientes y un 23% entre no clientes, siendo el mejor resultado de la industria en ambos indicadores. Por otra parte, fuimos la marca con mayor preferencia en la industria entre clientes y no clientes, con 22 puntos sobre el segundo lugar.



33%

Top of mind. Somos la empresas con mayor recordación de marca de telecomunicaciones

Eventos 2018

Entel Maratón de Santiago: evento deportivo masivo, nacido en 2007 para promover el running y la vida sana.

Mundial Fórmula E: estamos involucrados en la carrera internacional de autos eléctricos pues nos interesa incentivar el uso de energías limpias y promover el buen uso de la tecnología.

Teatro Mori Tour Regiones: iniciativa con la cual buscamos descentralizar la cultura mediante teatro de calidad y accesible a todo público. En 2018 estuvo presente en La Serena, Valparaíso, Rancagua y Antofagasta.

Hecho en Casa Entel: evento importante de la marca, relevante para difundir el arte en espacios públicos de manera gratuita. Tuvo un millón de asistentes.

Año Nuevo en la Torre Entel: espectáculo pirotécnico con que la empresa hace un regalo a la ciudad de Santiago desde hace más de un cuarto de siglo.

Conciertos 2018

En alianza con DG Medios, entregamos beneficios a nuestros clientes con preventa exclusiva para 15 conciertos. Más de 380 mil asistentes disfrutaron con los espectáculos de Katy Perry, Phil Collins, Roger Waters y Shakira, entre otros.

Premios

Effie de bronce en publicidad con campaña Pre Power, prepago de datos ilimitados, netamente en mundo digital.

Apoyamos actividades que aporten a la cultura y recreación



Mercados

Mercado Personas

En 2018 atendimos a 7.790.493 clientes móviles, con servicios de voz y datos. En hogares, llegamos casi a 22 mil clientes atendidos por servicios de fibra óptica (equivalentes a 46.154 UGI) y más de 299 mil hogares con servicio por conexión inalámbrica (equivalentes a 406.350 UGI), a quienes entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con televisión satelital.

TELEFONÍA MÓVIL (CON O SIN DATOS)

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

CARRIER BILLING

- Netflix
- Spotify
- Google Play

HOGAR

- Telefonía fija
- Internet hogar inalámbrico
- Internet fibra óptica
- Televisión satelital y HD

CARRIER LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

- Fijo y móvil

EQUIPOS Y ACCESORIOS

- Smartphones
- Parlantes, audífonos, trípodes, etc.
- Tarjeta Entel Visa

Mercado Empresas

Más de 125 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) son clientes de nuestra compañía, a las cuales atendemos a través de Mercado Empresas.

SOLUCIONES MÓVILES

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming
- Larga distancia internacional

EQUIPOS

- Venta de equipos

SOLUCIONES FIJAS

- Empresa wireless
- Red local administrada
- Internet dedicado
- Telefonía fija+Internet
- Pack negocio (1 y 2 líneas)
- Plataforma virtual (2 a 12 líneas)
- Trunk IP (12 líneas o más)
- Larga distancia internacional
- Datos
- Servidor dedicado

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

- Infraestructura cloud
 - Entel Secure Cloud
 - Servicios Azure
- Aplicaciones
 - Office 365
 - G Suite
 - MDM
 - Facturanet
- Internet de las Cosas (IoT)
 - Gestión de flotas (GPS)
 - Conectividad M2M
- Data Center
 - Housing
 - Hosting de servidores

Mercado Corporaciones

Atendemos a cerca de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, así como a servicios públicos del Estado. Nos hacemos cargo de necesidades particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones. Ofrecemos soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales.

SOLUCIONES MÓVILES

- Servicios de voz y datos móviles con gestión de consumo y acceso a sistemas corporativos
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Management)
- Planes, equipos y accesorios para colaboradores, adicionales al plan corporativo a través de un canal de atención exclusivo a usuarios finales.

SOLUCIONES FIJAS

- Redes de datos
 - Conectividad redes móviles privadas
 - Internet dedicado
 - Coberturas dedicadas
 - Redes privadas MPLS
 - SD-WAN
 - WiFi administrado
- Monitoreo de redes y proceso de negocio
 - Monitoreo convergente
- Telefonía privada
 - Voz y colaboración
 - Telefonía IP On Demand
 - Centrex convergente
 - Videoconferencia
 - UCaaS
- Telefonía pública
 - Telefonía local
 - Larga distancia internacional

- Soluciones TI
 - Outsourcing
 - Housing
 - Servicios SAP
 - End User Services (EUS)
 - Renovación tecnológica
 - Entel Secure Cloud
- Soluciones digitales / Entel Ocean

Es un ecosistema que conecta y habilita plataformas mediante diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables. De esta forma damos origen a nuestra estrategia de plataformas las cuales son:

- Plataforma de IoT, Reef
- Plataforma de Analytics, Kamal
- Plataforma Cloud, Entel Secure Cloud
- Plataforma de Contactabilidad, Touch
- Plataforma de MarketPlace
- Ciberseguridad a través de Entel CyberSecure
 - Gestión de seguridad de endpoints
 - Evaluación de ciberseguridad
 - Seguridad inteligente
 - Centro de ciberinteligencia
 - Escudo de protección en la nube

Mercado Mayorista

Proveemos arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles y servicios a más de 65 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, VTR, WOM, SILICA Networks, Internexa, entre otros, y 100 operadores internacionales, como AT&T, Grupo Vodafone, Millicom, Century Link, Verizon, Cable & Wireless, Orange y Telxius.

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.
- Cerca de 450 acuerdos con operadores de 191 países.

ROAMING NACIONAL Y SERVICIOS A OPERADORES MÓVILES VIRTUALES (OMV)

- Arriendo a operadores móviles la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no posean 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

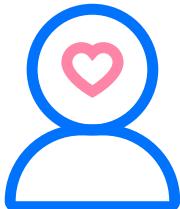
- Abarca un conjunto de prestaciones. Destacando servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.

Tráfico internacional

- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

Mercado Personas

A nuestros clientes personas buscamos entregarles una oferta innovadora y de calidad distintiva de servicios de voz, datos móviles y valor agregado. También brindamos servicios para el hogar, que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía, y televisión.



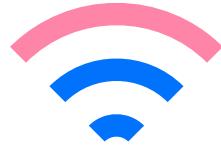
Servicios móviles

Durante 2018, la industria en general observó una fuerte migración de clientes de prepago a pospago, debido a las ofertas innovadoras y competitivas que surgieron a partir de la disminución de tarifas y del mayor uso de datos de los usuarios.

En ese contexto, con signos de estabilización y madurez en el negocio, mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado, con casi 8 millones de clientes móviles.

En 2018, la base de clientes de pospago voz creció un 21,8%, llegando a 3 millones de clientes, lo cual representa un 31,6% de la industria y un 76,0% de los ingresos del negocio móvil del segmento.

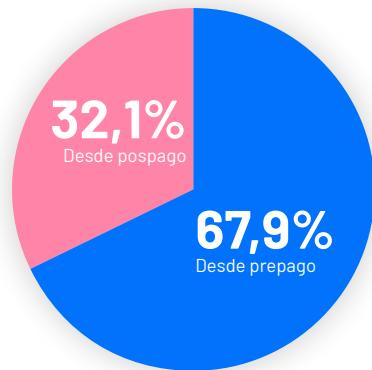
La portabilidad neta resultó positiva para nuestro negocio de pospago, con un resultado de 213.237 clientes, los cuales vienen en un 32,1% de pospago y 67,9% de prepago de la competencia.



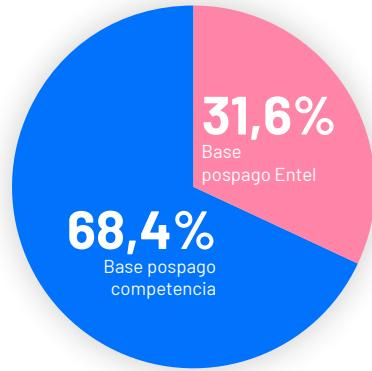
Con casi 8 millones de clientes, mantenemos nuestro liderazgo en el negocio móvil.



Portabilidad neta móvil pospago



Participación de mercado móvil pospago



Los planes con conexión ilimitada de voz y datos lanzados en 2017 tuvieron un impacto positivo en estos resultados, pues vinieron a satisfacer la creciente necesidad de uso de datos móviles de los clientes, apalancados por el desarrollo e inversión constante en la red e infraestructura, que permite a los clientes estar conectados en zonas donde otras compañías no tienen cobertura.

Desde el punto de vista de los ingresos, se produjo un impacto al bajar los consumos excedidos, los cuales (como proporción del cargo fijo) pasaron de ser un 9% en 2017 a no más del 3% en 2018. Estos cambios, comunes para todas las compañías en Chile, han hecho que la industria local presente bajo crecimiento de ingresos.

En nuestra constante búsqueda por entregar mejores soluciones para nuestros clientes, en 2018 desarrollamos productos para la familia, con descuentos en la segunda línea, con el objetivo de fortalecer la fidelización.

Base de prepago voz creció en más de

528 mil

abonados en 2018.



Otra innovación fue ampliar las posibilidades del servicio móvil mediante carrier billing, para que aquellos clientes que no usan tarjeta de crédito o, simplemente prefieren pagar a través de nuestra boleta, accedan a plataformas de entretenimiento o información como Netflix, Google Play y Spotify.

Junto con diferenciarnos por nuestra reconocida calidad de red, la digitalización de los contactos con nuestros clientes ha permitido hacer más simples y rápidas las interacciones, con resultados concretos en su satisfacción y mayor eficiencia en nuestros procesos (ver capítulo experiencia distintiva).

A pesar de que los ingresos de prepago han caído en toda la industria, por la migración de clientes a planes de suscripción, nuestra participación de ingresos en este segmento creció y se mantiene en la primera posición del mercado con una participación del 37%.

Este crecimiento se debe, principalmente, a la calidad de nuestro servicio y la facilidad de recarga en las diferentes plataformas digitales.

Nuestros atributos de calidad en red y servicio abren interesantes oportunidades en servicios fijos, donde recién alcanzamos un 4,1% del mercado, pero en el que tenemos el propósito de crecer y acercar posibilidades de conexión de calidad para todos.



Servicios al hogar

A nivel de industria, el servicio fijo al hogar es un negocio maduro, en el que la telefonía ha dado paso a la banda ancha. En este contexto, nuestra posición de entrante, con un 4,1% del mercado, abre posibilidades muy importantes para nuestra compañía por los atributos valorados de nuestra marca, especialmente en lo que respecta a calidad y servicio.

En esa línea, es muy relevante el Premio Pro-Calidad obtenido en 2018, pues nunca antes una compañía de telefonía fija se había hecho acreedora de la distinción.

El servicio Hogar a través de fibra óptica, que incluye banda ancha, telefonía fija y televisión, tuvo un interesante crecimiento en 2018, llegando a 21.660 hogares, de los cuales, 18.238 fueron conectados en el último año. Los planes van desde 200 hasta 400 megas y permiten ver contenidos en distintos dispositivos, como es la tendencia de uso en la actualidad.

Al cierre de 2018, contamos con 223 mil hogares bajo cobertura en Chile, a los cuales potencialmente se les puede brindar el servicio.

Los servicios de internet inalámbrico y televisión satelital para el hogar cumplen un doble propósito para la compañía. En primera instancia, son una solución para la disminución de la brecha digital en Chile ya que, gracias a ellos, podemos llegar a clientes de segmentos socioeconómicos medios y bajos donde no hay servicios disponibles o se encuentran en lugares donde la oferta es relativamente escasa. Además, son una solución para inyectar mayor dinamismo al segmento fijo.

En este nuevo servicio obtuvimos un crecimiento del 3,5% en UGIs para hogar inalámbrico al cierre de 2018, llegando casi a 299 mil hogares con servicio inalámbrico y 908 mil hogares bajo cobertura a lo largo del país. Una tasa inferior a la que habíamos proyectado, debido al congelamiento temporal del uso de la banda 3.500 MHz por algunos meses y la suspensión del despliegue comercial.

Considerando ambas tecnologías, los hogares que pueden acceder a estos servicios suman 1,1 millones, lo cual representa una cobertura de un 24% sobre los hogares no rurales del país.

Ingresos

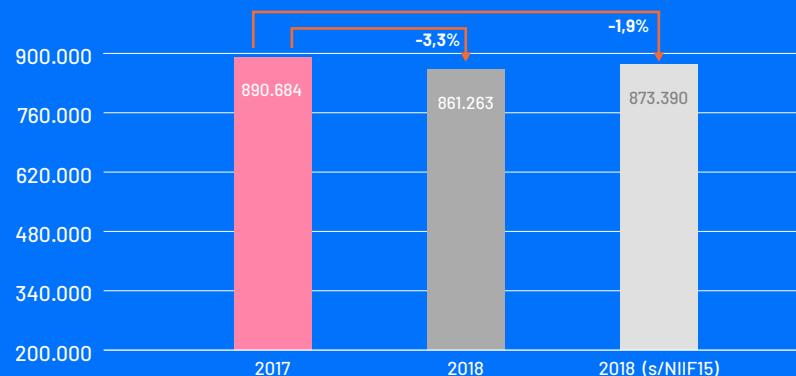
Los ingresos totales del segmento personas en el año 2018 sumaron \$ 861.263 millones indicando una disminución del 3,3% respecto al año 2017. Sin NIIF 15, los ingresos cayeron un 1,9%, explicado por menores ingresos en el negocio móvil (-2,2%), compensado parcialmente por mayores ingresos en servicios fijos (+2,4%) e impulsado por servicios en el segmento hogar (+4,2%).

Los ingresos por servicios móviles caen por menores ingresos en servicio mensual de voz y datos principalmente en el segmento de prepago, afectado por la continua migración de clientes al segmento de pospago y por menor volumen de recargas. En el segmento de pospago también se registra una caída de los ingresos excedidos, asociado al incremento de las cuotas de datos y de los minutos libres de voz ofrecidos, debido a la evolución de la oferta comercial. Esto fue compensado en parte por un aumento progresivo de los cargos fijos, asociado a un aumento en la base de clientes de alto valor y de los ingresos de cargos de accesos producto de mayores tráficos.

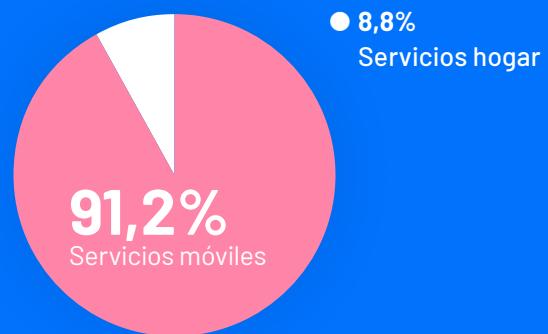
Los ingresos por ventas de equipos aumentaron (+16,7%), impulsados por el segmento de pospago, en línea con la estrategia de ventas de entregar planes de financiamiento para dispositivos, y en parte compensado por menores ingresos en prepago.

Los ingresos por servicios fijos crecieron debido a mayores ingresos de Entel Hogar, originados por un aumento en los servicios de internet y televisión, en parte compensados por menores ingresos por servicios de voz, asociados con mayores desconexiones. A diciembre de 2018, las UGI de Entel Hogar registraron 453 mil, con un incremento del 2%.

Evolución ingresos Mercado Personas en \$ millones



Distribución ingresos por servicios (%)



Participación de Mercado Personas en los servicios totales de Entel Chile

76%

Servicios móviles

Otros mercados

25%

Servicios fijos

Otros mercados

Mercado Empresas

En Entel queremos ser quien acompaña, inspira y moviliza a las empresas de Chile en sus procesos de transformación tecnológica, apoyando así sus desafíos futuros. En este mercado, atendemos a clientes pyme, medianas y grandes empresas (no corporaciones), con servicios móviles, fijos y tecnológicos (TI).



Servicios móviles

Los servicios móviles para el Mercado Empresas presentan signos de madurez, con niveles de crecimiento anual de líneas cercanos al 0,2%. Así, en el último ejercicio, nuestra compañía logró capturar el 42,7% de participación en líneas móviles en el segmento.

Esto se debe a que buscamos la mejor propuesta para nuestros clientes, que responda a sus necesidades de conectividad, diversificando la oferta con planes con y sin equipo. Además de potenciar nuevas fuentes de ingresos como la propuesta de consumerización, innovaciones en los planes de roaming y planes de banda ancha móvil.

Los servicios y equipos móviles alcanzaron un 69,8% de los ingresos del Mercado Empresas en la compañía.

Servicios fijos

En servicios fijos con acceso estamos creciendo a una tasa del 4,5% anual, en base a nuestra oferta principalmente sobre la red GPON, de fibra óptica, que nos permite brindar servicios empaquetados de internet con soluciones de telefonía, redes de datos y PBX virtual.

Durante 2018, lanzamos varios servicios conformando capas de valor sobre su acceso de red fijo.

La Red Local Administrada, cuyo lanzamiento tuvo lugar en el segundo semestre, es un producto orientado a administrar y gestionar la red de internet dentro de la empresa y permite optimizar el aprovechamiento de la infraestructura contratada. Entre sus principales atributos está el hecho de que el sistema genera reportes en tiempo real del funcionamiento de la red, permite controlar y priorizar el uso interno de la red, bloquear o habilitar sitios, además de entregar accesos diferenciados a WiFi.

Empresa Wireless es una solución dirigida a pequeñas y medianas empresas que necesiten un sistema telefónico inalámbrico inteligente que les facilite su movilidad dentro de sus instalaciones.

Con Plataforma Virtual, los clientes obtienen una solución de telefonía fija, con una central telefónica virtual e internet fibra óptica simétrica de alta velocidad que permite conectar a varios usuarios en una o más sucursales a bajo costo, sin la necesidad de invertir en equipamiento.

Servicios TI

En servicios TI, crecimos durante 2018 a una tasa del 5,1% respecto del año 2017, impulsado por soluciones de colaboración, administración e infraestructura cloud.

La suite de Google y Office 365 de Microsoft son los servicios de colaboración que ofrecemos. Estos incluyen correo y aplicaciones que profesionalizan a las empresas, dándoles las herramientas para estar conectados desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo.

Los servicios de administración como MDM (Mobile Device Management), permiten gestionar desde una plataforma los dispositivos móviles de la empresa, manteniendo segura su información.

Durante el 2018 lanzamos Entel Secure Cloud, un servicio de clase mundial con formato de nube híbrida, que complementa servicios alojados en nuestro propio data center con servicios provistos por terceros. Con esta solución las empresas tienen respaldo, procesamiento de datos y servicios de recuperación ante desastres.

Impacto de la metodología ágil

La metodología ágil significó un cambio en la forma de trabajo, pasando a formar tribus y células donde se empoderan los equipos y logran desarrollar soluciones en el menor tiempo posible, acorde al dinamismo del mercado. Esto ha hecho que nos acerquemos más a los clientes y podamos responder a sus necesidades y mejorar su experiencia.

Empresas en red

Además de proveer tecnología, en Entel nos preocupamos de apoyar a nuestros clientes con información, capacitación y generación de redes. Comunidad Empresa es una plataforma digital para pymes a través de la cual los clientes pueden acceder a cursos gratuitos, redes de contacto y vitrinas virtuales. Vinculada a ella existe Red Pyme, un espacio provisto por Entel pero auto-gestionado por sus participantes para generar colaboraciones y hacer negocios entre ellas.

Gira Entel

La Gira Entel Empresas, que ya lleva ocho años realizándose, congregó en 2018 a más de 3.000 personas en Temuco, Puerto Varas, Iquique, Antofagasta, Viña del Mar, Concepción y Santiago. Los clientes invitados de manera gratuita pudieron enterarse de tendencias en transformación digital presentadas por Jonas Kjellberg, co-creador de Skype; Julián Ugarte, fundador de Socialab y socio fundador de IF, y Felipe Ovalle, fundador de Medialabs y director de OhMyGeek!

Campaña Digitalizados

La campaña Digitalizados tuvo como objetivo informar y enseñar a clientes actuales y potenciales sobre cómo aprovechar las herramientas digitales en su negocio. En esta campaña tres negocios distintos fueron desafiados por asesores digitales para competir por un importante premio en equipamiento tecnológico, con formato de docu-reality. El video de lanzamiento tuvo 6 millones de visitas.

Ingresos

Los ingresos del segmento Empresas disminuyeron (-4,2%) en comparación con 2017. Sin NIIF 15, los ingresos también disminuyen (-4,7%), asociado a menores ingresos en el negocio móvil (-7,9%) y parcialmente compensado por un aumento en los ingresos fijos (+3,7%) y servicios TI/digitales (+5,1). La disminución en los ingresos móviles se explica por menores ingresos de servicios excedidos y cargo fijo, debido al aumento de cuotas de voz y datos, junto a una mayor adopción de planes SIM-only en el segmento.

Los ingresos de equipos móviles aumentaron un 4,5% en el período.

Adicionalmente los servicios fijos aumentaron principalmente asociados a servicios paquetizados de internet y voz sobre la red de fibra GPON, al mismo tiempo los ingresos de servicios de TI/digital también crecieron producto del aumento de servicios de colaboración, administración y de seguridad.

Participación de Mercado Empresas en los servicios totales de Entel Chile

19%

Servicios móviles

Otros mercados

24%

Servicios fijos

Otros mercados

12%

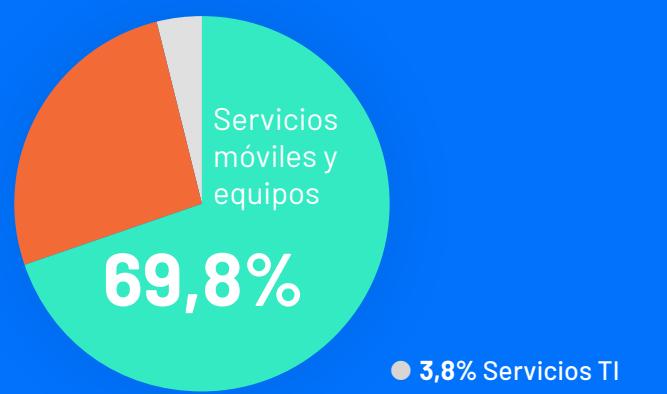
Servicios TI

Otros mercados

Evolución ingresos Mercado Empresas en \$ millones



Distribución de ingresos servicios empresas

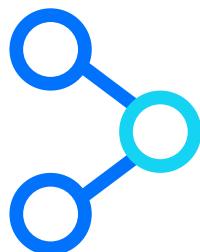


La marca Entel en el segmento Empresas lideró el Top of Mind al cierre de 2018 con un 44% de presencia en este mercado según estudio BrandVivo con GFK.



Mercado Corporaciones

En Mercado Corporaciones somos socios estratégicos de nuestros clientes – las grandes empresas e instituciones del país – y les ayudamos a integrar soluciones tecnológicas con sólidas capacidades para desarrollar proyectos de alta complejidad, que mejoran o contribuyen al núcleo de su actividad.



Como líderes en la preferencia del segmento corporaciones, atendemos a cerca de 600 de las más grandes empresas e instituciones públicas del país, con una oferta que integra servicios móviles, red fija, y tecnologías de la información (TI) y digitales.

Servicios móviles

Durante 2018 seguimos siendo líderes con un 47,9% de líneas de suscripciones de voz en el Mercado de Corporaciones, pese a que se vio un decrecimiento en el número de líneas, a raíz de la disminución del tamaño de las organizaciones y ajustes presupuestarios que impactaron en el gasto de los clientes en herramientas y beneficios para sus empleados.

Por otra parte, se ha visto un fuerte dinamismo en el sector, reflejado en las tarifas y subsidios de terminales, por lo que seguimos trabajando en la fidelización de nuestros clientes, concentrándonos en las renovaciones de contratos, ofreciendo una oferta mejorada de datos que se adapten a sus necesidades.

Nuestra preferencia en el mercado se demuestra con los nuevos clientes corporativos que nos han elegido, como también los empleados y familias de nuestros clientes a través de Entel Conviene, programa que se trabaja en conjunto con las áreas de bienestar y que nos ha permitido entregar propuestas diferenciadoras a los usuarios dentro de las empresas.

Durante el año 2018 se habilitaron 7.000 nuevas líneas, que son un beneficio para los colaboradores y familias de nuestros clientes, que les permite adquirir líneas, equipos y accesorios a precios preferenciales a través de canales de atención exclusivos y con una experiencia digital distintiva.

Servicios fijos

En 2018 alcanzamos un crecimiento en ingresos del 2,7% respecto al año anterior, gracias a la renovación de importantes contratos y el desarrollo de nuevos portafolios de productos para clientes antiguos y recientes.

Entre los servicios fijos para el segmento corporaciones, nuestra oferta de conectividad se ajusta a los requerimientos de las empresas para mantenerse conectadas en todo momento, gracias a la infraestructura robusta de nuestra compañía y soluciones adaptadas para cada necesidad. Entre ellas, contamos con servicio

SD-WAN, monitoreo convergente, redes privadas MPLS, internet dedicado, WiFi administrado, conectividad redes móviles privada y coberturas dedicadas.

En voz y colaboración ofrecemos soluciones que van desde centrales telefónicas y videoconferencias hasta soluciones integrales como UcaaS, producto que tiene por finalidad integrar en un solo portal las alternativas de comunicación del cliente, tales como voz, videoconferencia, transferencia de archivos y chat, contemplando la opción de instalar terminales de video y, además, integrarse con su PABX IP (central telefónica).

Servicios TI

El negocio de los servicios TI tradicionales, entre los cuales se cuentan outsourcing y housing en nuestro data center, servicios SAP, End User

Services (EUS) y Entel Secure Cloud tuvo un crecimiento del 3,3% sin considerar la venta de equipos PC y TI.

Entre los aspectos destacados estuvieron la adjudicación de espacios de housing para nuevos clientes y la duplicación de volúmenes de atención en terreno. Asimismo, se hizo un cambio en la estrategia de venta cloud a los clientes, con Cloud First y se comenzaron acuerdos "Pay as you Grow" con proveedores.



Mayor infraestructura de data center interconectados del país

8.500 m²

- En características de espacio que aseguran un servicio con estándares de alto nivel y diferentes acuerdos de niveles de servicio, según las necesidades del cliente.
- Para housing y outsourcing

TIER IV

Durante 2018 se terminó la fase 3 de Ciudad de los Valles y se obtuvieron las certificaciones TIER IV en "Design Documents y Constructed Facility", ésta última nos convierte en el primer data center en Chile en obtener esta certificación.

5 data centers

En operación en Chile (Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa, Pedro de Valdivia, Longovilo)

+350

Clientes totales, entre ellos importantes bancos e instituciones públicas

35%

Uso intensivo de freecooling disminuye un la huella de carbono y el consumo de agua.

+200

Clientes, son alojados en Ciudad de los Valles

25 mil

servidores son alojados



El negocio de ciberseguridad creció un 44,6% gracias a la venta de proyectos y tecnologías, más verticalización en infraestructuras críticas.



Servicios digitales

Durante 2018, nuestro foco estuvo en el desarrollo de los negocios digitales dentro del mundo TI, que es el de mayor crecimiento dentro de nuestro segmento.

El negocio de ciberseguridad creció un 44,6% en el último ejercicio, gracias a una intensa actividad que tuvo por foco la venta de proyectos y tecnologías, más verticalización en infraestructuras críticas. Esta unidad cuenta con capacidades instaladas en un Centro de Ciberinteligencia conformado por un equipo especializado en la materia y expertos en telecomunicaciones y TI. El servicio se compone de una consultoría que permite entender el nivel de exposición a riesgos del cliente y sus activos críticos, para definir un camino para incrementar la madurez en la organización.

Con una propuesta de valor única basada en los activos de Entel, en 2018 lanzamos Entel Ocean, nueva unidad digital creada para brindar soluciones de alto valor para el B2B. Esta se orienta a responder con flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a la medida para su negocio, en base a herramientas como big data, analytics, cloud, inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), automatización y modelamiento predictivo.



Distancia Cero con el cliente

En 2018 creamos Distancia Cero, iniciativa transversal anclada en los nuevos propósitos de nuestra marca, que busca fortalecer la relación con los clientes en su proceso de transformación digital. Ésta trabaja con dos miradas convergentes, que parten por estar muy cerca del cliente para mirar su negocio en 360 grados y así capturar la mayor cantidad de oportunidades de negocio. El segundo aspecto se relaciona con la co-creación mediante conversaciones virtuosas que permitan definir el portafolio de servicios que va a necesitar y cómo lo va a gestionar.

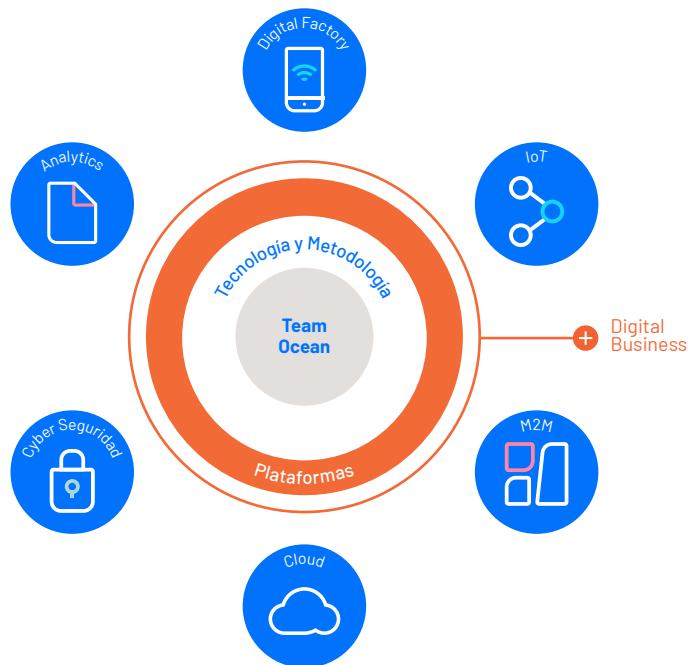
73%

de satisfacción promedio en el negocio móvil.

68%

de satisfacción promedio en el negocio fijo.

Visión de negocio, tecnologías habilitantes

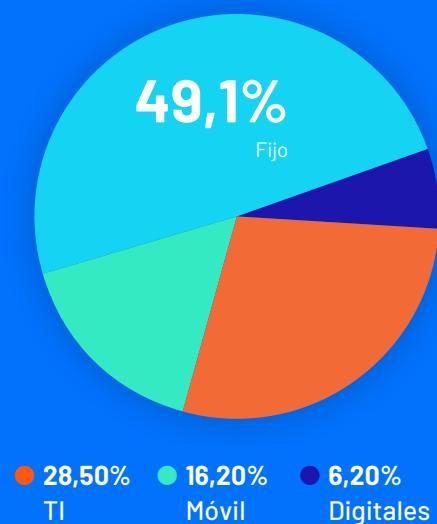


Ingresos

Los ingresos del Mercado Corporaciones disminuyeron (-0,9%) en comparación con el 2017. Sin efecto de la NIIF 15 los ingresos bajaron levemente (-0,3%), debido a menores ingresos en el negocio móvil (-12,6%) y en servicios fijos (-1,3%), esto fue parcialmente compensado por un aumento de ingresos TI/digitales (+8,6%). La baja en los ingresos móviles se explica por menores ingresos excedidos asociado al cambio en la oferta comercial que aumentó cuotas de voz y datos, además fue parcialmente compensado por aumento en los ingresos de cargos fijos.

Los ingresos de servicios fijos disminuyeron principalmente asociados a menores ingresos en telefonía local y servicios tradicionales de telecomunicaciones. Por otra parte, los ingresos de servicios TI/digitales aumentaron especialmente en servicios de TI tradicionales de outsourcing y housing y en Entel Secure Cloud, esto junto a un foco importante en el desarrollo de negocios digitales en los que la ciberseguridad tiene un rol importante.

Distribución de ingresos por servicio



Participación de Mercado Corporaciones en los servicios totales de Entel Chile



Evolución ingresos Mercado Corporaciones en \$ millones





Durante 2018, nuestro foco estuvo en el desarrollo de los negocios digitales dentro del mundo TI, que es el de mayor crecimiento dentro del segmento corporaciones.



Mercado Mayorista

Nuestro Mercado Mayoristas es un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica. Genera alianzas que permiten apalancar el crecimiento de sus clientes mayoristas, así como proveer a los clientes Entel de servicios con la mejor calidad y a precios competitivos.

Servicios

- **Negocio de tráfico de voz internacional:** consiste en el envío de las llamadas internacionales generadas desde teléfonos fijos y móviles a través del Carrier 123 de Entel, con destino a países en todo el mundo. También se realiza la recepción de llamadas provenientes desde el exterior hacia Chile, así como el tránsito de llamadas hacia terceros países en las que carriers internacionales utilizan la infraestructura y acuerdos comerciales de Entel.
- **Arriendo de infraestructura fija:** servicios de última milla para operadores nacionales e internacionales que aprovechan la red de Entel para acceder a sus clientes y, red de transporte para operadores fijos, móviles e ISP que necesitan interconectar distintas ciudades en el país.
- **Arriendo de infraestructura móvil:** servicios de instalación de antenas y equipos en torres de Entel para otros operadores fijos, móviles e ISP.

191

países con algún servicio roaming

74

países con 4G



- **Arriendo de red a OMV:** servicios de roaming nacional a otros operadores y servicios a operadores móviles virtuales.

- **Roaming internacional:** gestión de acuerdos con operadores en todo el mundo para proveer servicios de roaming a clientes de Entel cuando visitan esos países (voz, datos, SMS), y a su vez los clientes de dichos operadores puedan ocupar la red Entel al visitar Chile.

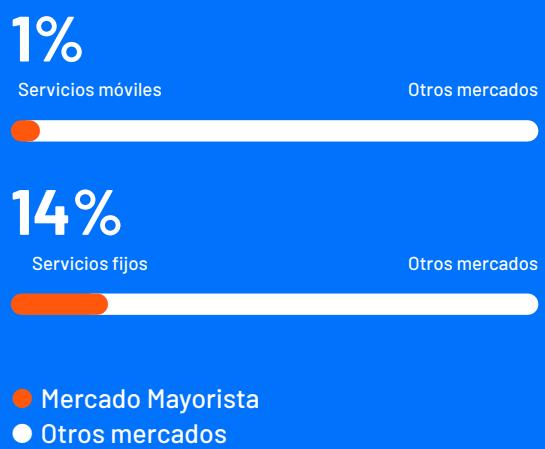
Hitos 2018:

- **Aumento cobertura Programa Viajero roaming internacional:** la cobertura del Programa Viajero Entel llegó a 100 países, aumentando en un 56% respecto a la que existía al cierre de 2017. Llegando así, a una cobertura de 191 países con servicio de roaming Entel.
- **Importante aumento de la cobertura de países roaming 4G habilitados:** durante 2018 aumentó significativamente la cantidad de países en los cuales se entregan servicios de roaming con tecnología 4G, lo cual permitió que al cierre de 2018, un 66% del tráfico de datos e internet de nuestros clientes fuera sobre redes 4G.
- **Se renegociaron favorablemente condiciones de importantes contratos satelitales y de transporte IP internacional,** generando reducciones de costos que permitieron continuar prestando servicios a precios muy competitivos y seguir expandiendo la cantidad de usuarios de los mismos.
- **Menor actividad en servicios de arriendo de red a operadores móviles:** el término de contratos a roaming nacional ocurrida en 2017 y el término de operaciones de operadores móviles virtuales impactó en una disminución de los ingresos provenientes de los mismos.

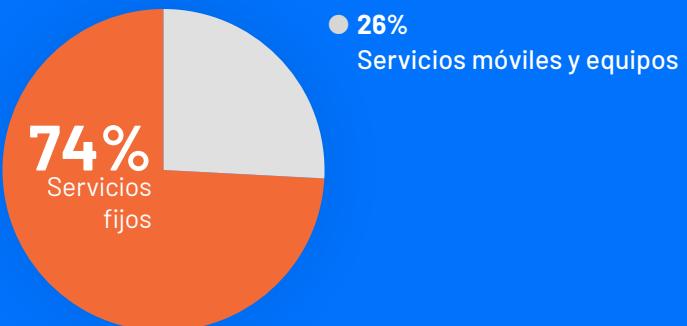
Ingresos

Los ingresos brutos del Mercado Mayorista disminuyeron un 8,5% en 2018, como resultado de una disminución en los ingresos de arriendo de infraestructura móvil asociado a servicios de roaming nacional y OMV, parcialmente compensado por un aumento en el negocio de tráfico.

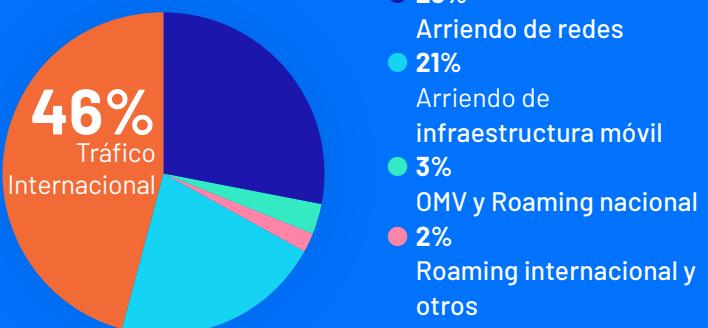
Participación de negocio Mayorista en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Mayorista distribución ingresos por servicios (%)



Composición ingresos 2018 según tipo de operador



Evolución ingresos Mercado Corporaciones en \$ millones





Capítulo IV

Entel

Perú

4

El año 2018 fue desafiante y dinámico para Entel Perú, en nuestro cuarto año de operación en el país. Con una oferta competitiva y reconocimientos a la calidad de servicio propia de la marca, nuestra empresa creció de manera sustantiva en cantidad de clientes móviles y continuó en su consolidación como referente de digitalización para el mercado empresas.

Con una inversión de USD 186,1 millones en el último ejercicio, aceleramos el desarrollo de proyectos con el fin de apalancar nuestro crecimiento.

Como resultado, somos la empresa de la industria de telecomunicaciones con mayor crecimiento en Perú, y la quinta en el mundo. Factores determinantes en ello han sido el alto reconocimiento y preferencia de marca, una mayor escala y la profundización en la experiencia digital.

Servicios móviles

En el competitivo mercado de servicios móviles, nuestra compañía sumó 1,3 millones de clientes sólo en 2018, alcanzando un total de 7,8 millones. Esto representa un crecimiento del 19,4% en la base total de clientes móviles, en la que prepago creció en 855 mil clientes, equivalentes a un 19,9%, y pospago creció en 417 mil clientes, que representan un 18,5%.

Para los clientes de prepago presentamos una oferta atractiva basada en minutos y apps ilimitados, así como mecanismos para incrementar la vigencia a través de bolsas. La transparencia y claridad de los productos fueron altamente valoradas por los clientes. Además, con el lanzamiento del plan Chip S/.29, los clientes tuvieron los beneficios de un plan de pospago

En nuestro cuarto año de operación, somos la empresa de telecomunicaciones con mayor crecimiento en Perú, y la quinta en el mundo.



sin contrato por 30 días, disponible para líneas adicionales y portabilidad. Esta iniciativa logró posicionar un prepago de alto valor desde el momento de la venta.

En el segmento de pospago, durante 2018 profundizamos la experiencia de los clientes con productos novedosos y disruptivos para el mercado, gracias a una nueva vista a nuestra base de clientes con ejecución de herramientas de blindaje y gestión de ARPU mediante modelos predictivos. Además de lanzar planes con minutos ilimitados a cualquier operador, ampliamos el uso del servicio con Whatsapp Roaming Ilimitado y creamos mecanismos de fidelización que incluyen líneas adicionales, teléfonos con financiamiento y plataformas de contenido digital OTT (Netflix y música) a través de carrier billing.

Con todo ello, durante 2018 fuimos líderes en portabilidad móvil prepago y pospago según el ranking de Osiptel, y pasamos de una participación de mercado del 5,5% heredada de la antigua marca (Nextel) a un 19,8%.



7,8

millones de clientes móviles.



19,8%

base abonados total mercado móvil.



Servicios fijos

Para el negocio Hogar, el año 2018 tuvo un importante hito en el despliegue de la red 2.300 MHz, que al ser independiente de la utilizada para servicios móviles nos permitió crecer con una potente oferta que triplicó la del año anterior. Empezamos a brindar servicios de internet fijo inalámbrico, con mayores velocidades y cobertura, en los formatos indoor, con dispositivos autoinstalables, y en la modalidad outdoor, con una gama nueva de servicio de instalación.

A diciembre se alcanzó un despliegue de 454 puntos de presencia que permitió cubrir 1 millón de hogares en Lima. Al cierre de 2018, el segmento Hogar cuenta con 193 mil UGI, creciendo un 39,3% respecto de 2017. Las mejoras fueron impulsadas por el servicio de internet fijo inalámbrico en Lima y en algunas regiones.

La nueva oferta fue acompañada de la creación de nuevos canales de venta (puerta a puerta) y mejoramiento de varios procesos de atención y retención de clientes.

Segmento empresas

En el año, expandimos para estos clientes nuestra propuesta de valor mediante herramientas digitales como geolocalización, colaboración, automatización e Internet de las Cosas (IoT), entre otras.

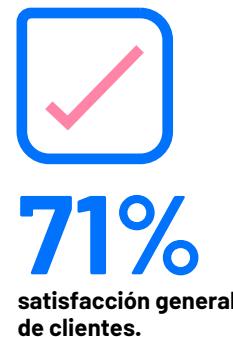
Los clientes empresas crecieron en un 15,2% respecto al año anterior, llegando a ser más de 900 mil en 2018. Este incremento fue incentivado fuertemente por el segmento de pequeñas y medianas empresas, que representa un 56% de crecimiento, seguido por las ventas a corporaciones, con un 33%.

Entre las mejoras en los procesos de atención destaca la aplicación de herramientas digitales como webs y apps, las cuales permiten agilizar procesos y que los clientes se auto-atiendan o conozcan el estado de sus solitudes. En materia de recomendación, cerramos el año con un 19%, tres puntos por sobre la meta fijada. Y en reconocimiento de nuestra marca Entel Empresas incrementamos en un 4% el Top of Mind (TOM), siendo líderes en la industria con un 46%.

Satisfacción de clientes

En Entel Perú aplicamos indicadores de satisfacción para cada punto de contacto con el cliente. De este modo obtenemos la información necesaria para mejorar tanto procedimientos como procesos. También prestamos atención a lo que los clientes comentan por redes sociales, lo cual nos permite estar siempre atentos a sus necesidades, con ofertas oportunas y concretas. Así, durante 2018 la satisfacción general fue del 71% (+12pp vs líder de la competencia).

Fruto de lo anterior, resultamos reconocidos por Best Customer Experience (BCX), con el primer lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica. El estudio evalúa a más de 50 mil consumidores de 117 empresas de Iberoamérica de distintos sectores en torno a la marca, producto e interacción con clientes.





Transformación digital

Las ventajas de la metodología ágil están también generando resultados en nuestra compañía en Perú. Innovaciones como la atención de clientes vía Whatsapp Business es muestra de ello, y de nuestro interés por atender de manera inmediata y simple a los clientes, dándoles la libertad de elegir el canal de contacto que mejor se ajuste a sus preferencias, sea este app, web o redes sociales. Cabe resaltar que al cierre del año, el 93% de las transacciones fueron por alguna vía digital.

El hito destacado del año fue la culminación, en febrero, de TDE prepago, llevando a una sola plataforma todas las herramientas de atención para clientes de este segmento. Gracias a las lecciones aprendidas en Chile, el proyecto se desarrolló en solo tres meses, con

la intensa participación de casi 100 profesionales del negocio, el área TI y el equipo TDE. El sistema fue capaz de gestionar 250.000 nuevos clientes en las primeras seis semanas y de migrar 5,9 millones de clientes en dos meses, todo sin mayores pérdidas en activaciones, recargas, tráfico y tasación.

Esta experiencia nos ha permitido incorporar las mejores prácticas a nivel global, diseñar una oferta simplificada y mejorar el time-to-market de productos y servicios para clientes prepago móvil. La nueva plataforma tiene como foco principal la omnicanalidad y considera que tanto clientes como ejecutivos de atención cuenten con una vista 360°, ya que TDE facilita tener toda la información relevante en una pantalla.



93%

de las transacciones fueron digitales.



Marco regulatorio

Espectro

El 2018 fue un año en el que destacó el protagonismo que adquirió el ente rector del sector, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), particularmente en un tema central para la industria: el espectro radioeléctrico. Así, a inicios de año se publicó una nueva metodología para el pago del canon por el uso del espectro para servicios móviles, que podría considerarse un avance en esta materia, al dejarse de lado progresivamente la metodología por terminales, que penalizaba la expansión del servicio. El impacto de este cambio ha sido positivo, sin perjuicio de las observaciones que advertimos en su momento al MTC.

Durante el primer semestre, se dieron importantes noticias para la empresa, relacionadas nuevamente con el espectro radioeléctrico, y en particular, con las bandas asignadas al grupo Entel en Perú. Se modificó el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias para: i) identificar las bandas disponibles para servicios de Internet Móvil Avanzado (IMT o 4G), entre ellas las bandas 700, 800, 1.700, 1.900, 2.300, 2.500 y 3.500MHz, ii) se cambió la atribución de la banda 800, en el sentido que puede ser utilizada para la prestación de todos los servicios públicos de telecomunicaciones en general y no sólo el servicio troncalizado; iii) se cambió la canalización de la banda 2.500, lo que permitirá a Entel hacer uso efectivo de la banda con tecnología FDD, una vez que se disponga su cambio de ubicación (reordenamiento); y iv) se dispuso que las bandas IMT serían asignadas vía concurso público.

En agosto, se declararon en reordenamiento las bandas 800, 2.300, 2.500 y 3.500MHz, y en octubre se publicó el Reglamento de Reordenamiento, habiéndose iniciado el proceso para

las bandas 2.300 y 2.500MHz en diciembre 2018. Si bien este reordenamiento puede culminar con la devolución de una parte del espectro, habilitará la transferencia del espectro de 2.300 MHz a una sola empresa del Grupo, generando eficiencias que permitan consolidar la oferta de internet fijo, así como utilizar el espectro 2.500MHz para brindar servicio móvil.

Portabilidad

Durante 2017 y 2018, la portabilidad empezó a mostrar irregularidades que distorsionaban los datos acumulados de la industria. En atención a este problema, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en telefonía móvil y fija para agilizar el procedimiento de cambio de compañía. Los cambios hechos por el regulador establecen: i) un mes como plazo mínimo para que el abonado pueda hacer uso de la portabilidad numérica, tanto para la primera como para las siguientes portaciones, ii) mayor información para el proceso y iii) portabilidades en fines de semana. El impacto de esta norma es positivo, para sincerar las cifras de portabilidad, por un lado, y por otro facilitar la portabilidad a los usuarios los fines de semana.

Bloqueos de IMEI

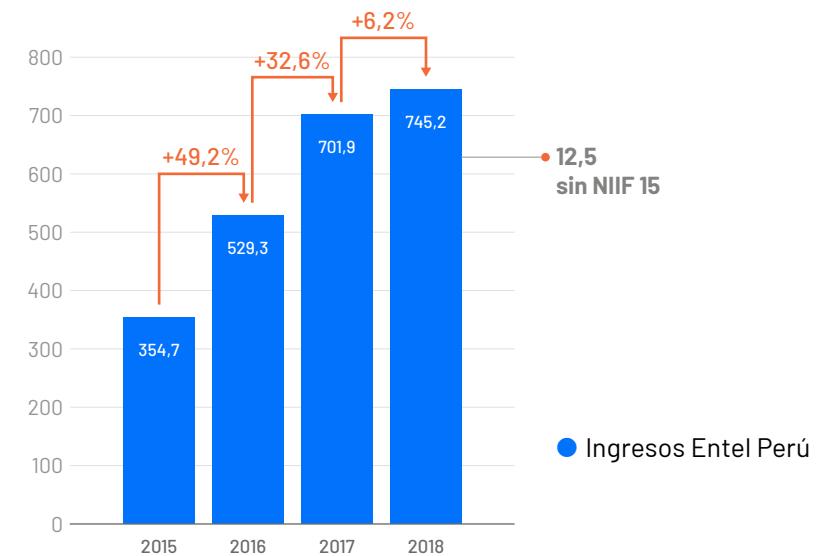
En el mes de septiembre, Osiptel solicitó a las empresas operadoras bloquear todos los teléfonos móviles correspondientes a un millón de códigos IMEI "inválidos", es decir, aquellos que no cumplen el estándar GSMA. Para ello, debían enviar mensajes de texto a los clientes anunciando el bloqueo del equipo y la suspen-

sión de la línea hasta la entrega del dispositivo al operador. Ante el anuncio, la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN) manifestó que el bloqueo de celulares con IMEI inválido "afectará el derecho de comunicación de las personas que han adquirido legalmente su equipo móvil, puesto que no se ha considerado que existen equipos que fueron importados legalmente y que se venden como 'liberados' en establecimientos formales" y en similares términos se pronunció la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), que propuso el "bloqueo progresivo para reducir los riesgos de la afectación a los usuarios que compraron sus equipos de buena fe". La autoridad acogió estos puntos de vista y presentó un calendario gradual de ejecución. Estos bloqueos están contemplados en la normativa vigente, con suspensión de servicio. No obstante, dado el impacto generado, se espera que se modifique la norma y se apliquen los bloqueos de manera gradual, sin suspensión del servicio.

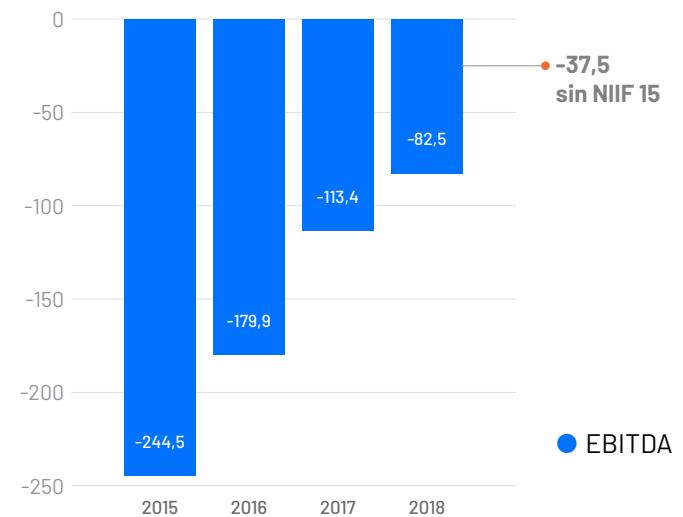
Ingresos

Los ingresos de Entel Perú aumentaron un 3,9% (en soles peruanos +6,2%), reportando \$ 489.053 millones. Sin efecto de la NIIF 15, los ingresos aumentaron 10,1%, registrando \$ 518.161 millones, a pesar de la reducción en las tarifas de terminación móvil (-67%) efectiva a fines de enero de 2018. El crecimiento de ingresos se atribuyó, principalmente, a un aumento en los ingresos por ventas de equipos (+80%). En forma adicional, los ingresos de servicios aumentaron en línea con el crecimiento de la base de abonados, en parte compensado por menor ingreso de interconexión asociado con las reducciones de cargos de acceso. Los servicios residenciales Entel Hogar aumentaron un 77%, debido a los servicios de Internet fijo inalámbrico por aumento de las UGI (+58,7%).

Ingresos Entel Perú (USD millones)



EBITDA Entel Perú (USD millones)



5

Capítulo V **Sustentabilidad**



Visión sustentable del negocio

El nuevo propósito de nuestra compañía refleja el desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización de nuestro entorno y la generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios.

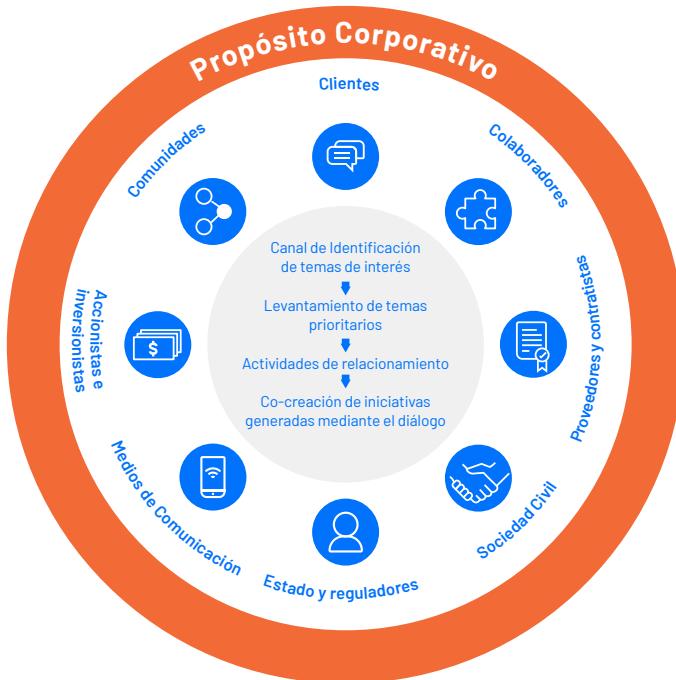
Al decir que “existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad” estamos asumiendo la sustentabilidad como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Tras avanzar en un camino que partió con iniciativas de responsabilidad social y el desarrollo de acciones de valor compartido, desde 2017 contamos con una visión de Sustentabilidad que define la transversalidad de este enfoque en toda la organización, la cual se plasma en la Agenda Sustentable. Esta nos ha permitido construir una mirada integral, a través de la cual vinculamos los objetivos de la empresa con las expectativas de los distintos grupos de interés y los desafíos que a nivel mundial se están planteando en estas materias.

La integración de la sustentabilidad a la gestión transversal de la compañía nos ha permitido posicionarnos y ser medidos a través de distintos acreditadores con estándares internacionales. Con ello, hemos potenciado dimensiones como transparencia y credibilidad, lo cual es relevante para inversionistas que observan con cuidado el comportamiento de las empresas.

Relacionamiento con grupos de interés

En Entel contamos con un Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con todos los públicos que impactan y son impactados de algún modo por nuestra operación. Tras una primera identificación y caracterización de los diferentes actores, establecemos canales para entregar información y distinguir los temas que son relevantes para ellos. Estos últimos son luego priorizados de acuerdo a los lineamientos de la compañía y, según su importancia, generamos actividades de relacionamiento e, incluso, creamos iniciativas en conjunto con los stakeholders. Dentro de este mismo modelo se establecen tanto objetivos como frecuencia de vínculos, lo cual permite hacer un seguimiento efectivo de todo el proceso. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.



Creación de valor transversal

A través de lo que hacemos, buscamos abrir múltiples posibilidades de desarrollo y transformación para los clientes en los diferentes mercados en los que nos desempeñamos, así como para las personas y los grupos con quienes nos vinculamos: colaboradores, contratistas, proveedores, comunidades, autoridades, organizaciones sociales y medios de comunicación, entre otros.

	Mercado Personas	Mercado Empresas	Mercado Corporaciones	Mercado Mayorista
Oferta de Valor	Ayudamos a que las personas puedan comunicarse y conectarse con otras personas, y a beneficiarse de la fuerza transformadora de la tecnología	Ayudamos a que las empresas de todos los tamaños puedan impulsar sus negocios a través de las tecnologías y la comunicación, llevándolos a límites impensados.	Ayudamos a que grandes organizaciones de diversa índole puedan acceder en forma segura e innovadora a soluciones específicas de comunicación y tecnología para sustentar los procesos estratégicos de sus operaciones.	Ayudamos a que diferentes operadores puedan acceder a nuestra gran red de infraestructura fija y móvil y ampliar las posibilidades de conectividad a nivel local e internacional.

Empleo y Calidad de Empleo: 4.399 colaboradores en Entel Chile | 11.206 puestos de trabajo para contratistas.

Capacitación: 318.094 horas de capacitación totales en Entel Chile.

Contratación de servicios y adquisición de productos: Casi \$959.000 millones de gasto total en proveedores

Inversión en infraestructura y tecnología: USD 33,3 millones en despliegue de internet Hogar en banda 3500 MHz

Cuidado del medioambiente: 370 toneladas de reciclaje electrónico a nivel consolidado en Chile y Perú

Reducción de la brecha digital y trabajo con la comunidad: 396 colaboradores en iniciativas de voluntariado corporativo

Asuntos relevantes

Mediante un trabajo de identificación y priorización de los temas más relevantes para la gestión sustentable del negocio, que consistió en entrevistas a los máximos ejecutivos de la compañía y consultas a los principales grupos de interés, elaboramos la siguiente matriz que resume los asuntos más importantes a trabajar.

Cada uno de estos temas relevantes es tratado en detalle en el Reporte de Sustentabilidad 2018. A continuación, ofrecemos un breve resumen de cada capítulo que permite entender su importancia y gestión al interior de la compañía.



- 1. Seguridad de la Información
- 2. Ética y Responsabilidad Corporativa
- 3. Transformación Digital
- 4. Protección de la Privacidad
- 5. Atracción y Retención del Talento
- 6. Experiencia del Consumidor
- 7. Cambios regulatorios en la industria
- 8. Derechos Humanos y Laborales
- 9. Creación de Valor Social
- 10. Diversidad e Inclusión Laboral
- 11. Gestión de Nuestra Cadena de Suministro
- 12. Ciclo de vida de productos/servicios
- 13. Eco-eficiencia operacional
- 14. Cambio Climático

Ciberseguridad y protección de datos

En un mundo interconectado, en el cual la actividad humana avanza progresivamente hacia su digitalización, las empresas de tecnología tenemos responsabilidad sobre el resguardo de la información y el uso que a ésta se le da para generar nuevas oportunidades. En Entel nos hemos preocupado de hacer de la ciberseguridad una dimensión prioritaria de nuestra gestión, transversal en toda la compañía. Contamos con una Gerencia de Ciberseguridad, responsable de identificar riesgos e implementar controles, apoyada por cuatro subgerencias a cargo de ejecutar un programa que cubre desde arquitectura e ingeniería hasta cultura y concientización. Los encargados de velar por el cumplimiento de la política y las normas son 23 Business Information Officers (BISO) desplegados en cada área de la empresa.

Así como un importante habilitador para múltiples actividades, Internet es también un espacio en el cual los derechos de las personas deben ser protegidos. En Chile y Perú hay avances legislativos tanto hacia la incorporación como hacia el perfeccionamiento de la protección de datos personales. En Entel trabajamos con las mejores prácticas en esta materia, velando porque la información personal de los clientes que se genera de interacciones y acciones digitales solo se utilice en forma anónima y agregada, resguardando la protección y privacidad de los usuarios mediante diversos sistemas y mecanismos.

Ética y responsabilidad corporativa

El desarrollo sustentable de los países requiere de la aplicación de principios sólidos y comportamientos sostenidos que contribuyan a avanzar hacia metas compartidas por la humanidad. En Chile y Perú, la percepción de corrupción ha empeorado en los últimos años, por lo cual se ha vuelto una tarea de los mundos público y privado el instalar sistemas de prevención y control a posibles faltas a la probidad.

En Entel tenemos como principios transversales el compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, el apego a las normas de conducta del mercado y el respeto de los derechos de las personas. Nuestro sistema de gestión ética, particularmente el Modelo de Prevención de Delitos, es uno de los pilares más importantes para mantener una operación sana y gestionar los riesgos asociados a conductas que pudiesen afectar el funcionamiento de nuestro negocio, velando por la integridad corporativa. Del mismo modo, al ser parte de una industria por esencia competitiva, mantenemos un estricto apego a las normas y a una conducta de mercado adecuada. Todo conflicto que surja debe ser resuelto de acuerdo con la normativa, legislación y autoridades competentes en la materia, velando siempre por el buen servicio y una operación sana de nuestro negocio. Asimismo, en nuestra cultura organizacional existe compromiso con los derechos humanos, su promoción y resguardo, abarcando desde las relaciones laborales y sindicales hasta el reconocimiento y respeto de la diversidad e inclusión. En estos compromisos esenciales, el Código de Ética rige la base de todo nuestro actuar.

Transformación digital

La cuarta revolución industrial o revolución 4.0 está generando cambios profundos en la vida de las personas, las economías y la sociedad a nivel

global. En Entel sabemos que somos parte de estas transformaciones y que nuestro negocio es clave en ayudar a nuestros públicos de interés en cómo abordan estos desafíos, ya sea como habilitadores de entornos de innovación, socios de grandes proyectos e iniciativas, o como protagonistas y artífices de las transformaciones.

En Entel hemos trabajado en un proceso de transformación estructural mediante la creación de áreas especializadas, con la tarea de generar políticas y gestionar cambios. A esto se suma la adopción de nuevas dinámicas de trabajo bajo la Metodología Ágil, cuyos resultados ya están observándose a través de nuevos productos y adaptación de procesos para mejorar la experiencia de los clientes. Todo ello se sustenta en un uso intensivo de nuevas herramientas como big data, analítica e inteligencia artificial, tanto en el plano interno como externo, siendo en este último, la creación de la unidad Entel Ocean uno de los grandes hitos de 2018, pues abre oportunidades de negocio y contribución a la digitalización de empresas e instituciones.



En Entel tenemos como principios transversales el compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa.



Experiencia del consumidor

Las empresas que ofrecemos acceso a la tecnología tenemos importantes desafíos y responsabilidades ante los consumidores, pues nos movemos en escenarios de fuerte competencia y atendemos clientes cada vez más exigentes respecto a la calidad de sus servicios.

En nuestra compañía estamos haciendo importantes inversiones y esfuerzos en la Transformación Digital Entel (TDE) con el fin de digitalizar nuestros procesos y canales de atención para ofrecer experiencias más simples y resolutivas a nuestros clientes.

Además, trabajamos día a día para presentar una oferta en constante renovación, adaptándonos ágilmente a necesidades que evolucionan y cambian a ritmos acelerados. Estos cambios abarcan todos nuestros mercados: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas, e involucran a todas las áreas de la compañía.

Atracción y retención de talento

Atraer y retener personas con talento es un asunto de alta importancia en Entel, porque tenemos claro que nuestro negocio se va a sustentar en una combinación entre automatización e inteligencia artificial con personas de miradas diversas y especializadas, que participen en equipos ágiles, innovadores y en constante actualización de sus conocimientos y aptitudes.

El proceso de transformación que estamos llevando a cabo en nuestra compañía se basa en cambios importantes en la gestión y coordinación de personas y equipos. Esto va desde la incorporación de inteligencia artificial al proceso de reclutamiento y selección, hasta el desarrollo de capacidades mediante su autogestión, junto a un desarrollo de carrera que aliente a las personas a crecer y aportar a la compañía, en concordancia con sus proyectos y valores.

Diversidad e inclusión

La gestión de la diversidad y la inclusión en el mundo laboral es parte de la agenda actual a nivel global, producto de la toma de conciencia de diversas inequidades. El impulso al cambio cultural viene dado por leyes y normativas específicas, y también por la valoración de la diversidad como aporte a los distintos procesos de negocios. En Entel reconocemos los beneficios en: atracción y retención de talento; satisfacción y orgullo de pertenencia; mejora en la creatividad

e innovación; y mayor receptividad frente a las necesidades de clientes.

Para nuestra compañía, la diversidad es parte de una cultura ágil y un elemento importante para generar el clima de seguridad y pertenencia que necesitamos para impulsar los desafíos de la empresa hacia el futuro. El compromiso irrestricto que tenemos hacia los derechos humanos de todos los colaboradores, valorando a la persona en su integridad y sin discriminaciones está declarado en nuestro Código de Ética y en el Manual de Aplicación. La construcción real de una cultura efectiva en estas materias es responsabilidad del Gobierno de Diversidad e Inclusión. A través de un proceso participativo, se está trabajando en la elaboración de nuestra Política de Diversidad e Inclusión que regirá el actuar de todas las áreas de la compañía en estas materias. Los principales temas a trabajar serán: balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

Los focos en diversidad e inclusión fueron definidos por 450 participantes de todos los estamentos, en cinco ciudades.



En Entel sabemos que nuestro negocio es clave en ayudar a los públicos de interés a abordar sus desafíos de transformación digital.



Gestión responsable de proveedores

La economía de los países prospera en la medida que hay relaciones sanas y beneficiosas para los distintos actores, que incluyen tanto el desarrollo de oportunidades comunes, como la externalización de servicios y la compra de insumos. Siendo todo parte de una cadena de abastecimiento, es importante cuidar las responsabilidades de cada uno y los posibles riesgos que pudiesen aparecer. En esa línea, es básico el desarrollo de relaciones colaborativas para establecer buenas prácticas laborales y estándares de calidad.

En Entel contamos con un sistema de calificación para todo nuevo prestador de servicio o vendedor de insumo. Además, cada proveedor debe adherir al Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos y no puede tener conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía.

Por la responsabilidad que significa esta cadena en el desarrollo de empresas de menor tamaño, se han hecho cambios regulatorios para incentivar buenas prácticas como es la Ley de Pago Oportuno tramitada en Chile durante 2018. Con un 60% de proveedores en la categoría pequeñas y medianas empresas, en Entel estamos conscientes del impacto que podemos tener a través de nuestros procesos de contratación y compra, por lo cual observamos cada aspecto de nuestra gestión para tener con ellas un relacionamiento responsable y constructivo. Desde octubre de 2012 contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía del Gobierno de Chile que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empresarial.

Cambios regulatorios

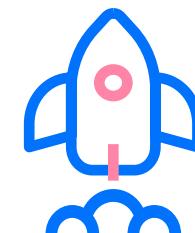
En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en las leyes vigentes tanto en Chile como en Perú. Sin embargo, los mercados altamente regulados tienen también riesgos frente a cambios que puedan suscitarse. De ahí que la diversificación y el tamaño relativo de nuestra empresa nos permitirían mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo los riesgos que podrían impactar la operación, los flujos, la creación de valor para los accionistas y el aporte a la comunidad.

Nuestros planes de inversión y cualquier proyecto de desarrollo o expansión de servicios estarán siempre amparados en la normativa vigente y orientados a la transformación responsable de la sociedad: que genere mayores oportunidades de acceso a las comunicaciones y a la tecnología, busque oportunidades de creación de valor conjunta, y apoye el desarrollo del sector desde las mejores prácticas a nivel mundial.

Creación de valor social

Entre las distintas brechas que existen en el mundo, la digital se ha ido profundizando pues no solo abarca la conexión – hoy considerada un servicio básico – sino también la inclusión a la economía y los servicios en red. Así, la brecha digital persiste por razones geográficas, de género, socioeconómicas, generacionales o cognitivas.

Por varios años, en Entel hemos trabajado en llevar conexión y tecnología a puntos geográficos distantes y vulnerables, mediante iniciativas de gran alcance como Conectando Chile, que culminó en 2017 llegando a 730 comunidades aisladas del país. En la actualidad, estamos



Desde 2012 contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empresarial



desplegando redes de internet inalámbrico al hogar, dirigido a segmentos no atendidos o con deficiente calidad de servicio.

Nuestro enfoque en inclusión abarca a todos nuestros grupos de interés: desde los colaboradores que con su trabajo y actividades de voluntariado ayudan a comunidades, hasta los clientes, los proveedores y numerosas iniciativas de colaboración público-privada. Desarrollamos acciones en diversos ámbitos, como el aprendizaje de lengua de señas para atender a personas con discapacidad auditiva o el fomento de la digitalización de Pymes, mediante concursos y capacitación directa.

Cuidado del medioambiente

La industria tecnológica tiene el importante desafío de hacerse cargo de impactos medioambientales relacionados con el creciente uso de energía y la generación de residuos electrónicos, dado el aumento de la demanda de los servicios digitales a nivel mundial.

Por las características de la operación y sus impactos más significativos, nuestro foco en esta materia está puesto en la eficiencia energética de nuestra infraestructura de red y data center. Mientras en red llevamos a cabo iniciativas y establecemos metas de ahorro para disminuir el consumo en sitios fijos y móviles, en nuestros data center monitoreamos las pérdidas energéticas entre la energía total consumida y la que

realmente llega al equipamiento de TI, conocido como indicador Power User Effectiveness o PUE, por sus siglas en inglés. Durante 2018, se logró un PUE de 1,76, con una leve disminución respecto de 2017 en comparación a disminuciones más significativas de períodos anteriores, lo cual revela estabilización en el nivel más avanzado.

En Entel estamos trabajando la reducción de residuos a través de nuestra cadena de comercialización y posventa desde 2014. Nuestro sistema de recolección en Chile abarca 109 tiendas y 641 buzones distribuidos en comunas de todo el país que reciben celulares antiguos y sus baterías, cargadores, audífonos, teléfonos fijos, módems y otros accesorios electrónicos. En vez de ir a vertederos, estos objetos entran en un ciclo de economía circular y revalorización a través de un proceso de recuperación de minerales y otros elementos, para su uso en la elaboración de diversos productos.

En 2018, reciclamos más de 370 toneladas de residuos electrónicos a nivel consolidado en Chile y Perú, y continuaremos gestionando el impacto ambiental de nuestros productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida, manteniendo nuestro compromiso en ese ámbito.



6

Capítulo VI **Otras Filiales**



Americatel

En muy poco tiempo, estamos evolucionando a servicios de mayor valor agregado y administrados mediante auto-gestión de los clientes.



En plena evolución hacia una empresa de tecnología provista sobre la mejor conectividad fija y móvil se encuentra nuestra filial Americatel Perú, que en 2018 expandió su cartera de soluciones para empresas a través de herramientas digitales.

Los negocios en que nos movemos han ido cambiando y, así también, la composición de los ingresos que generan a la compañía. De este modo, los servicios de larga distancia y mayoristas, si bien continúan siendo cerca del 10% de los ingresos, han venido cayendo por la sustitución de otros medios de comunicación a través de internet.

Los servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, ofrecidos tanto sobre fibra óptica como tecnología 4G, crecieron durante 2018 un 25%, mientras que el negocio de TI, entre los cuales está el outsourcing (housing y hosting en nuestro data center de Lima) se incrementó en un 8%.

Hitos 2018

- Trabajo de la mano de Entel Perú para fortalecer una oferta integrada y convergente e impulsar el volumen del negocio hacia adelante, sacando partido de una infraestructura amplia y robusta.
- Desarrollo de productos en soluciones TI, basadas en el trabajo de innovación tecnológica que está desarrollando Entel en Chile, para una rápida implementación en el mercado peruano.
- Anunciamos que, a partir de 2019, Americatel pasará a llamarse Entel Empresas.



Negocios digitales

En pleno cambio de los paradigmas de negocio y ante los desafíos que implica la digitalización para las empresas, contamos con una oferta integrada de servicios de conectividad y TI, con foco principal en Lima y crecimiento en provincias. Nuestra metodología de trabajo nos permite ofrecer servicios de valor agregado, flexibles respecto al tamaño y las necesidades del cliente y a demanda, según sea la etapa en que se encuentre.

Con el respaldo y la capacidad de desarrollo del Grupo Entel, brindamos soluciones como Entel secure cloud, data center virtual y ciberseguridad, entre otros. Asimismo, entramos al mercado con servicios de business intelligence, big data, analytics, IoT, todas con soporte en nuestra plataforma cloud y diseñadas para impulsar los negocios basados en el análisis y explotación de los datos, con el respaldo de la nueva unidad Entel Ocean.

En muy poco tiempo, estamos evolucionando del arriendo de espacio para equipos a servicios de mayor valor agregado y administrados mediante auto-gestión de los clientes. Las oportunidades se están abriendo gracias a que la adopción

tecnológica ya no requiere de grandes inversiones por parte de los clientes, debido a que en plataformas tipo cloud la facturación es proporcional al uso, lo cual está teniendo muy buena recepción en el mercado.

Redes

En 2018 hicimos una inversión de USD 8,9 millones, principalmente destinada a brindar conexión de clientes de fibra óptica con equipamiento para poner en funcionamiento el sistema, especialmente en plataformas y software.

Nuestros servicios operan sobre tres grandes redes de fibra óptica y satelitales interconectadas entre sí. Una red local, con cobertura en toda la ciudad de Lima; una red nacional que cubre los 24 departamentos del Perú; y la red mundial, con interconexión directa a los principales operadores del mundo. Vale destacar que nuestros servicios llegan incluso a la selva peruana, mediante conexión satelital.

En soluciones inalámbricas para servicios fijos utilizamos la red LTE en conjunto con Entel, para conectividad de voz y datos.

7,7

(de 10) satisfacción de clientes

4%

participación de mercado

5 mil

clientes



Entel Call Center

Asesoramos y acompañamos a nuestros clientes en la transformación de canales por la irrupción digital.



Nuestra filial Call Center, que presta servicios en Chile y Perú, tiene como objetivo ayudar a transformar las experiencias de los usuarios, integrando tecnología, procesos y personas, aportando al desarrollo de sus negocios y la sociedad. El negocio muestra una evolución en los canales de atención, con una disminución progresiva de los contactos telefónicos y un incremento de soluciones digitales y de auto-atención.

La industria de los centros de llamado y de contactos crece a nivel global a tasas cercanas al 5%, mostrando una tendencia a la baja respecto a años anteriores. Esto se debe a que, si bien las empresas muestran disposición a invertir en estos servicios, buscan soluciones de mayor eficiencia en el gasto y simples para usuarios digitalizados, entre las cuales están las redes sociales y apps.

Desde esa perspectiva, en Entel Call Center hemos asumido un rol de asesoramiento de nuestros clientes – empresas e instituciones de gobierno – en la transformación de canales por la irrupción digital para generar mejores experiencias a sus usuarios.

Los ingresos de nuestra empresa provienen en un 65% de los servicios que prestamos dentro del Grupo Entel y en un 35% de clientes externos. La veloz transformación de los modelos de atención dentro del Grupo, en búsqueda de mayores eficiencias y mejores índices de satisfacción, impactó los resultados con una disminución de los ingresos en 2018, los cuales fueron en parte compensados por el crecimiento de clientes externos.



60%

satisfacción neta de clientes, consolidando tendencia creciente de los dos últimos años.

Hitos 2018

- Crecimiento de un 17% en clientes fuera del Grupo Entel: 18 nuevas cuentas en el año.
- Creación de dos nuevas gerencias: Transformación e Innovación Digital, con foco en la incorporación de nuevas tecnologías (automatización, inteligencia artificial, nuevos canales e integración de canales) y Gerencia de Excelencia Operacional, orientada a mejorar la calidad en la ejecución de los procesos de atención a clientes.
- Satisfacción neta de clientes de un 60%, consolidando tendencia creciente de los dos últimos años.

Servicios

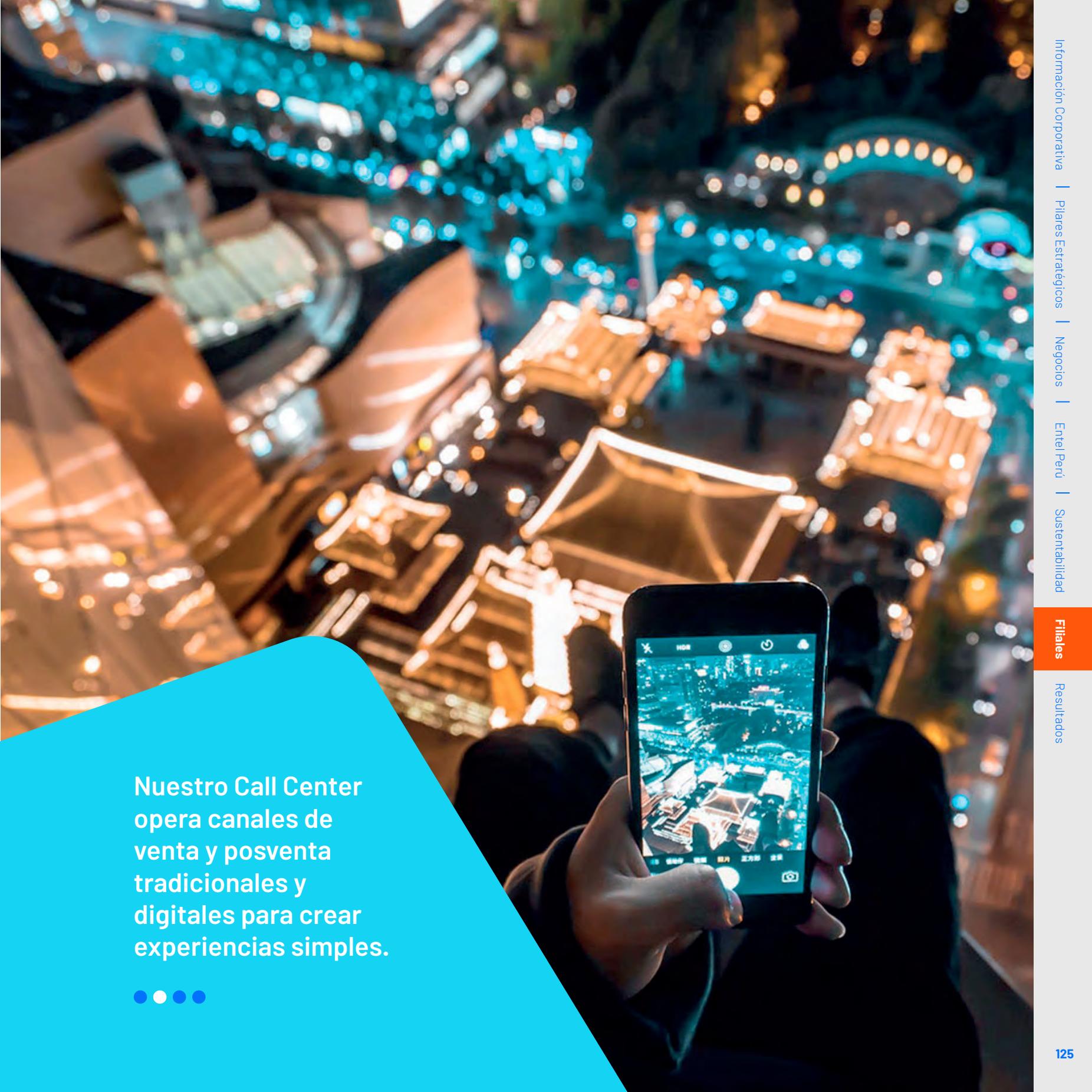
- **Servicios multicanal:** implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.
- **Service desk:** mesas de ayuda técnica para empresas.
- **Servicios back office:** implementación de servicios complementarios a la atención 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 al negocio.
- **Servicios tecnológicos:** implementación de plataformas bajo demanda.
- **Servicio de consultorías:** speech analytics on demand, auditorías de calidad y workforce management.

En resumen, operamos canales de venta y posventa, tanto tradicionales como digitales, en línea con el modelo de atención del Grupo Entel que busca crear experiencias simples. Los servicios están integrados en una estructura de información única y centralizada, que facilita un uso inteligente de los datos. Esto se complementa con una oferta end-to-end, mediante la cual aportamos calidad a la cadena de valor del cliente en sus interacciones con los usuarios finales.

Apoyo a la transformación digital de Entel

Por la relevancia que tiene la creación de experiencias distintivas dentro del modelo de negocios del Grupo Entel, durante 2018 nuestra filial Entel Call Center trabajó intensamente en la aplicación de innovaciones y mejoras en procesos y atenciones automatizables y la erradicación de fricciones, que eliminan la necesidad de los clientes de llamar o contactarse en búsqueda de soluciones.

Uno de los canales con más cambios fue el de venta telefónica, por cambios en las estrategias de ventas basados en el uso de inteligencia de datos y canales digitales.



Nuestro Call Center opera canales de venta y posventa tradicionales y digitales para crear experiencias simples.



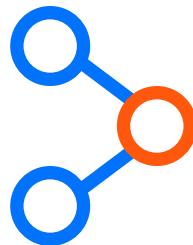
7

Capítulo VII

Resultados



Nuestra filial Entel Perú llegó casi a los 8 millones de clientes y alcanzó el breakeven de EBITDA en el cuarto trimestre sin efecto de la NIIF 15.



En Chile continúa un fuerte crecimiento en clientes de alto valor en mercado móvil.

Contexto mercado chileno

Durante 2018, el ambiente económico de Chile mostró signos de creciente recuperación, aun dentro de un panorama global inestable provocado, entre otros factores, por la guerra comercial entre Estados Unidos y China. El año cerró con un crecimiento estimado del PIB del 4,0%, por efecto de un alza en las inversiones y un incremento en la demanda interna impulsada por el consumo en los hogares, a lo cual contribuyó el gasto en servicios y bienes durables. La inflación se situó dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el periodo con una tasa del 2,6%. En tanto, el precio del dólar se apreció un 13% (\$694,77), respecto a igual fecha de 2017.

En materia regulatoria, distinguimos dos hechos relevantes que afectaron a la industria de telecomunicaciones: la resolución dictada por la Corte Suprema, en la cual se acogió el recurso presentado por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conade-

cus), estableciendo la enajenación de espectro equivalente a lo adjudicado en licitación de banda 700 MHz e indicando que, en caso de que la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) estime necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) con este objetivo. Finalmente, el regulador optó por presentar un plan espectral nacional que está en su fase consultiva. El segundo hecho relevante se dio con el congelamiento impuesto por la Subtel en junio de 2018 para el uso en la banda 3.400-3.800 MHz a todos aquellos operadores que se encuentren utilizándola. Posteriormente, en octubre la Subtel levantó la prohibición de uso equivalente al 50% del espectro y limitó el uso solo para servicios fijos inalámbricos. En el caso de Entel, nuestra compañía posee 100 MHz y puede utilizar 50 MHz para continuar con el desarrollo de servicios al segmento Hogar. Estos hechos conllevan un desafío regulatorio relevante, de modo de entregar las señales correctas a la industria para la ejecución de sus inversiones y seguir liderando en Latinoamérica la expansión a las nuevas tecnologías como elemento de desarrollo para el país.

En 2018 la Subtel dio inicio al nuevo proceso tarifario correspondiente al quinquenio 2019-2024 para la industria de telefonía móvil, disminuyendo las tarifas en un 80% (alcanzando \$1,8), las cuales comenzarán a regir luego de la toma de razón de la Contraloría.

Industria en Chile

El sector de telecomunicaciones (incluido TI) en Chile, mostró un crecimiento de ingresos moderado del 1,2% en comparación con 2017, alcanzando \$ 5.934 mil millones (estimaciones Entel), impulsado por el crecimiento en los ingresos de servicios residenciales (+3,5%), destacando los servicios de banda ancha hogar y en menor medida la televisión de pago. Los servicios al hogar a nivel mundial están siendo potenciados por banda ancha y servicio sobre plataformas OTT, donde los distribuidores de contenido están llegando directamente al consumidor final, lo cual es señal de un proceso de transformación en la industria de TV de pago.

Los ingresos de servicios fijos del segmento Empresas en 2018 mostraron una leve baja de 0,2%; incluyendo los servicios tradicionales de telecomunicaciones (-0,6%) y los negocios de TI y digitales (-0,1%). Por otra parte, los servicios móviles mostraron un aumento de 1,8%, asociada al crecimiento de equipos (por entrada en vigencia de NIIF 15 que impacta el reconocimiento de ingresos móviles de equipos). En tanto, los ingresos de servicios han experimentado una disminución por el aumento en las cuotas de datos y voz en los planes, siendo importante destacar que el uso de datos sigue aumentando significativamente.

Contexto mercado peruano

Perú tuvo un año agitado en términos políticos que afectó a todos los poderes del Estado. En marzo, el expresidente Pedro Pablo Kuczynski renunció, siendo reemplazado por el ahora pre-

sidente Martín Vizcarra. Durante el periodo, el PIB estimado alcanzó un crecimiento del 4,0% con oscilaciones importantes entre trimestres. Influyeron en estos resultados la inversión pública y privada y el aporte de la demanda interna, que pasó de un 1,4% en 2017 a un 4,4% en 2018.

En temas regulatorios, destacó el reordenamiento del espectro en que intervienen tanto el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) como el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). Durante 2018 se publicó un reglamento para establecer las condiciones del uso de varias bandas, algunas que posiblemente se utilizarán para el futuro despliegue en 5G.

El sector de telecomunicaciones en Perú estuvo marcado por una fuerte competencia e importante baja en los cargos de accesos móviles (-67%), lo que repercutió en una caída del 3% en los ingresos de la industria a diciembre de 2018.

Asimismo, los mayores incrementos se registraron en el mercado móvil con un crecimiento del 72% en los ingresos de equipos, debido a menores subsidios observados a nivel de los operadores, en parte compensado con menores ingresos en servicios (-20%) en línea con la baja de cargos de acceso, aumento de cuota de datos y voz y la aplicación de la norma NIIF 15. Los servicios fijos mantuvieron sus ingresos, experimentando aumentos en banda ancha (+6%) y TV de pago (+7%), compensados en parte por menores ingresos de voz (-10%).

A nivel global, la industria de telecomunicaciones vive un proceso de transformación relacionado con los cambios en el comportamiento y estilo de vida de las personas. Estamos viendo un aumento en la demanda de conectividad a medida que los países se convierten cada vez en más digitales. La necesidad de movilidad también está siendo impulsada por nuevas tecnologías que están ayudando a cambiar las prácticas

sociales (por ejemplo, comercio electrónico, banca móvil y redes sociales). En la era de la digitalización, vemos una oportunidad de que las empresas de telecomunicaciones puedan participar con nuevas propuestas de valor para conectividad y servicios digitales.

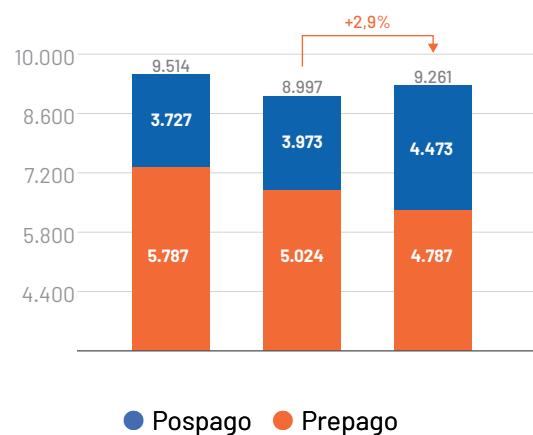
Estrategia 2018

Mantener participación en mercados maduros

Luego de un cambio significativo en la dinámica comercial impulsado por la compañía a partir de agosto 2017, mantenemos nuestra participación de mercado y lideramos la portabilidad neta de suscripción sobre todos los participantes de la industria. La tendencia de la industria móvil en Chile muestra un mercado con ingresos de servicios estables, con una continua migración de abonados desde prepago a pospago, intensidad competitiva más estable y aumento significativo de tráfico de datos. La evolución de nuestra base de clientes fue positiva, creciendo un 2,9% respecto a 2017. El avance estuvo dado por el segmento de suscripción voz, aumentando año a año un 15,7%, asociado a atractivas ofertas de datos y la baja rotación de clientes, junto con efectivos programas de fidelización y aumento de interacciones digitales. La base de prepago voz se ajustó a la baja (-4,2%), pero mejorando la participación de recargas sobre el total del mercado.

Las ofertas en el segmento de suscripción se concentraron en atractivos planes de datos, financiamiento de equipos móviles, promociones para líneas adicionales, combinadas con asociaciones relevantes de OTT (incluidas Spotify, Netflix y Google Play). Además, una amplia gama de accesorios y ofertas de seguros para teléfonos móviles, que se ha vuelto relevante en la propuesta de valor. Para el segmento de prepago, la oferta se complementó con servicios digitales a través de "recargas de un solo click", que se traducen en eficiencias y altos niveles de satisfacción.

Abonados móviles totales Chile (En Miles)



Abonados de pospago voz crecieron 15.7%



Crecer en negocios fijos en Hogar y Empresa

La compañía hoy cuenta con un importante despliegue de red para ofrecer sus servicios en el segmento Hogar. Actualmente, las casas cubiertas con servicios inalámbricos alcanzan las 908 mil, estando disponibles en 70 comunas a lo largo de Chile. El despliegue de la red de fibra óptica continuó en las áreas de alta densidad en Santiago, alcanzando 223 mil hogares disponibles para ventas al término de año 2018.

Nuestro servicio Entel Hogar registró 453 mil UGI (Unidades Generadoras de Ingresos), con un incremento del 2,3% sobre 2017, incluidas las conexiones inalámbricas y de fibra óptica. El bajo crecimiento de UGI se debe, principalmente, al retraso en el crecimiento de servicio Internet inalámbrico al hogar por el congelamiento de la banda 3.500 MHz en junio de 2018 y que fue parcialmente levantada por el regulador durante el cuarto trimestre del año. Asimismo, también influyeron mayores desconexiones de voz asociadas a menor venta de servicios paquetizados. La compañía cuenta con una oferta competitiva para servicios de Internet alámbricos (fibra óptica) con velocidades desde 200 a 400 Mbps y para servicio de Internet inalámbrico al hogar hasta 30 Mbps con antena en exterior.

La conectividad fija con acceso para el segmento Empresas tuvo un buen desempeño en el año 2018, aumentando sus ingresos en un 4,5%. respecto al año anterior. Estos avances están, principalmente asociados a servicios de conectividad IP, logrando un mayor uso de la red desplegada GPON y ofreciendo una gama de nuevos servicios. Es así como durante el año se lanzaron al mercado innovaciones como la “Red Local Administrada”, completa solución tecnológica que simplifica desde la nube la gestión de la red local, y se mejoró la escalabilidad de los servicios, de modo de permitir integrar de manera flexible productos como Internet Dedicado y Datos MPLS.

908.000

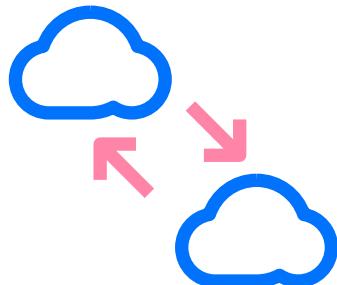
homes passed inalámbrico.

406.350

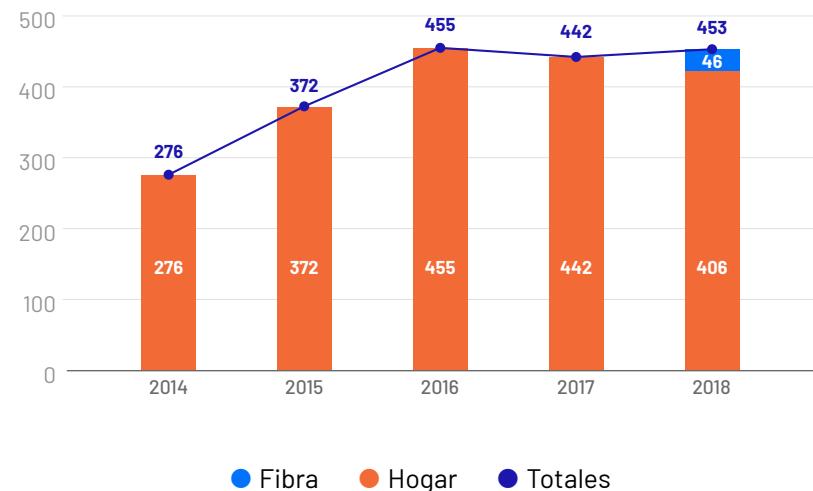
UGI inalámbrico.

46.154

UGI fibra óptica.



UGI Hogar pospago Chile (en miles)



Entregar una experiencia de servicios simple y única

Como operador referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, en Entel brindamos una oferta distintiva a nuestros clientes. La experiencia de servicio simple y única se construye en cada interacción con la compañía, en la entrega de soluciones simples, la ejecución eficiente de cada proceso y a través de una atención personalizada en los requerimientos. El resultado de esto queda plasmado en los distintos reconocimientos obtenidos durante 2018: Primer lugar en satisfacción de servicios móviles en segmento suscripción y segundo lugar para servicios de televisión de pago, según el “Estudio de satisfacción de usuarios”, realizado por Subtel (octubre, 2018). Nuestra compañía fue reconocida por Procalidad en la categoría de telefonía fija con la mayor satisfacción de clientes en Chile. Adicionalmente, obtuvo el primer lugar por séptimo año consecutivo en “Best Customer Experience” en la industria de telecomunicaciones en Chile y en empate con Entel Perú, en primer lugar en Iberoamérica.

Durante el año lanzamos una nueva identidad de marca, con el fin de conectarnos con los consumidores. Hoy somos una compañía que acerca las infinitas posibilidades que trae la tecnología para transformar responsablemente la sociedad, teniendo un alcance a nivel de acceso y transformación.

Importantes avances en la transformación digital de Entel y nuevas formas de trabajo asociadas a estructuras ágiles han permitido mejorar los canales de interacción con los clientes, a través de medios digitales, donde se han aplicado importantes eficiencias de costos. A fines del año 2018, el 92% de las interacciones en el segmento personas son digitales y las restantes se realizan a través de tiendas y call centers. También estamos avanzando en performance, mejorando la venta online y la segmentación de ofertas únicas para cada cliente.

Desarrollar nuevos negocios digitales

En junio de 2018 lanzamos Entel Ocean, unidad que desarrolla soluciones avanzadas para acelerar la transformación digital de empresas. Las soluciones se basan en el uso de distintas plataformas que facilitan el análisis de flujos, como es el caso de Kamal, plataforma que usa las antenas celulares para analizar cómo se mueven los clústeres de personas en todo Chile y Perú, con el fin de realizar predicciones de movimiento con inteligencia artificial, perfilamiento y análisis origen-destino. Su uso permite facilitar la planificación urbana, la apertura de hospitales y los estudios de ingeniería, por mencionar algunos. En el caso de Reef, plataforma IoT, está disponible para administrar dispositivos, redes, almacenamiento, control de flota, activación/desactivación de dispositivos y actualizaciones de firmware OTA. También considera una unidad de consultorías de analítica avanzada, las cuales emplean data science

para generar modelos predictivos de churn, demanda, clasificación, automatizaciones, entre otros. A finales de 2018, la compañía ha firmado contratos con entidades en el sector de retail y organismos públicos.

Crecer y consolidar el negocio de Perú

En Perú, la industria continuó activa y mostrando signos de estabilidad en las promociones de datos, ajustes tarifarios limitados y disminuciones en los subsidios para terminales móviles. En este escenario, en Entel Perú continuamos expandiendo la base de clientes (+19,4%), ingresos y mejorando márgenes que contribuyeron a alcanzar el punto de equilibrio de EBITDA en el cuarto trimestre sin el efecto de la NIIF 15. Todo lo anterior, soportado por un alto reconocimiento y preferencia de marca, una mayor escala y la profundización en la experiencia digital.

En el segmento de pospago, el crecimiento provino de ofertas de servicios de datos para planes de alto valor y mejoras en los programas de fidelización de clientes para satisfacer mejor las necesidades, incluidas líneas adicionales, teléfonos con financiamiento y atractivas plataformas de contenido digital OTT (Netflix y música) a través de la facturación mensual.

En prepago, los clientes de valor fueron el foco de atención, con ofertas que recompensaban la estabilidad en la recarga. Durante el año, hubo bonos de bienvenida para los clientes portados y recargas "Infla tu Yapa" que permitían la compra de bolsas de datos y de voz por tiempo limitado, todos servicios proporcionados a través de plataformas digitales. Además, nuestra compañía ofreció los beneficios de un plan de pospago, sin contrato por 30 días (Chip prepagado 29), disponible para líneas adicionales y portabilidad.



92%

de nuestras interacciones con clientes en el Mercado Personas son a través de canales de auto-atención.

Así, la base total de clientes móviles aumentó un 19,4% en comparación con el año 2017, con 7.814.806 suscriptores. En pospago (incluido BAM), la base de clientes creció un 18,5%, alcanzando los 2.671.201. El segmento prepago (incluyendo BAM) registró 5.143.605 clientes, aumentando un 19,9% en comparación con el año anterior. Esto permitió alcanzar una participación de abonados móviles estimada del 19,8%, aumentando 2,4 pp comparado con el año 2017.

Para alcanzar el alto potencial del mercado residencial, la compañía está implementando servicios de internet fijo inalámbrico en la banda de 2.3 GHz, que permite mayores velocidades y cobertura. A diciembre se alcanzó un despliegue de 454 puntos de presencia y logró cubrir 1 millón de hogares en Lima. Al cierre de 2018, el segmento Hogar cuenta con 193 mil UGI, creciendo un 39,3% comparado con 2017. Las mejoras fueron impulsadas por el servicio de internet fijo inalámbrico en Lima y en algunas regiones.



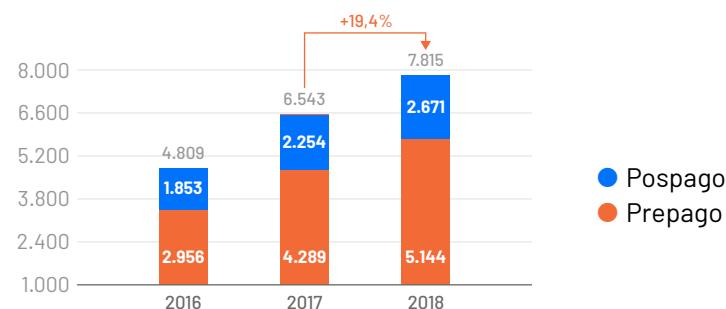
7.814.806

clientes móviles en Perú.

19,4%

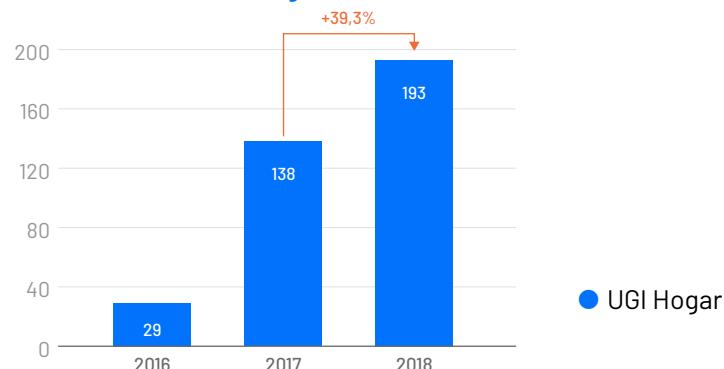
de crecimiento más que en 2017.

Total abonados móviles Perú



● Pospago
● Prepago

UGIs Entel Hogar Perú



● UGI Hogar

Gestión financiera 2018

El 1 de enero de 2018, la compañía adoptó la nueva norma contable NIIF 15 para el reconocimiento de ingresos. Los cambios se aplican a los contratos móviles paquetizados que incluyen los ingresos por equipos y servicios, así como a las comisiones de ventas y las deudas incobrables asociadas con esos contratos. El cambio contable aumenta el reconocimiento de los ingresos por equipos por adelantado y disminuye los ingresos por servicios durante el periodo del contrato, ambos netos de provisiones por deudas incobrables. Las comisiones de ventas asociadas a los servicios móviles se capitalizan y amortizan durante el plazo del contrato. En consecuencia, se contabilizan los impuestos diferidos relacionados con lo anterior. Para el ajuste inicial, se aplicó el método retrospectivo

modificado (es decir, contratos paquetizados de 18 meses antes del 1 de enero de 2018) y se registró un ingreso de \$100.780 millones en utilidades retenidas. Dentro de este monto neto, \$140.842 millones corresponden al EBITDA anticipado para los años 2018 - 2019. Por lo anteriormente descrito, los resultados 2017 y 2018 no son comparables y se analizan sin efecto de la NIIF 15.

Nuestra compañía obtuvo ingresos consolidados por \$1.922.960 millones en 2018, cifra

que representa una disminución del 1,6% con relación al año anterior, debido al nuevo método de reconocimiento de ingresos (NIIF 15). Sin efecto de la NIIF 15, los ingresos consolidados aumentaron levemente (+0,5%), alcanzando \$1.964.183 millones. El aumento fue impulsado principalmente por mayores ingresos en Entel Perú (+10,1%) y en servicios fijos en Chile (3,7%), en parte compensado por menores ingresos en servicios móviles e infraestructura en Chile (-4,1%).

Resultados consolidados (millones de \$)					
	2018	2017	Var. %	2018 (s/NIIF 15)	Var. %
Ingresos Consolidados	1.922.960	1.955.171	-1,6%	1.964.183	0,5%
EBITDA	426.921	437.103	-2,3%	456.547	4,4%
Utilidad Operacional	90.913	117.385	-22,6%	120.539	2,7%
Gasto Financiero Neto	-75.821	-74.810	1,4%	-75.821	1,4%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-17.363	-16.574	4,8%	-17.363	4,8%
Resultados antes de Impuestos	-2.271	26.001		27.355	5,2%
Impuestos	-21.343	17.409		-30.228	
Utilidad del Ejercicio	-23.614	43.410		-2.873	-106,6%
Ingresos operacionales (millones de \$)					
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.001.678	1.050.382	-4,6%	1.013.793	-3,5%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	472.958	457.018	3,5%	502.066	9,9%
Servicios de Datos (incluye TI)	196.426	188.921	4,0%	196.426	4,0%
Telefonía Local (*)	52.845	57.244	-7,7%	52.845	-7,7%
Larga Distancia	10.464	12.367	-15,4%	10.464	-15,4%
Internet (**)	49.366	43.845	12,6%	49.366	12,6%
Servicios a Otros Operadores	34.621	43.425	-20,3%	34.621	-20,3%
Negocios de Tráfico	23.652	19.989	18,3%	23.652	18,3%
Servicio TV	36.521	33.161	10,1%	36.521	10,1%
Americatel Perú	20.448	23.710	-13,8%	20.448	-13,8%
Servicios Call Center y Otros	14.195	13.007	9,1%	14.195	9,1%
Otros Ingresos	9.785	12.099	-19,1%	9.785	-19,1%
Total Ingresos Operacionales	1.922.960	1.955.171	-1,6%	1.964.183	0,5%

(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP

(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

Ingresos Entel Perú

Los ingresos de Entel Perú aumentaron un 3,9% (en soles peruanos +6,2%), reportando \$ 489.053 millones. Sin efecto de la NIIF 15, los ingresos aumentaron 10,1%, registrando \$ 518.161 millones, a pesar de la reducción en las tarifas de terminación móvil (-67%) efectiva a fines de enero de 2018. El crecimiento de ingresos se atribuyó, principalmente, a un aumento en los ingresos por ventas de equipos (+80%), asociado al cambio contable y una fuerte actividad de ventas por una mayor disponibilidad de planes de financiamiento para clientes y ventas de dispositivos a través de tiendas y plataformas digitales. En forma adicional, los ingresos de servicios aumentaron en línea con el crecimiento de la base de abonados, en parte compensado por menor ingreso de interconexión asociado con las reducciones de cargos de acceso. Los servicios residenciales Entel Hogar aumentaron un 77%, debido a los servicios de Internet fijo inalámbrico por aumento de las UGI (+58,7%).

Ingresos servicios fijos con acceso y TI digitales para empresas y corporaciones

Los ingresos asociados a conectividad fija para el segmento empresas y corporaciones sumaron \$ 268.070 millones, aumentando un 3,3% respecto al año 2017. El crecimiento viene dado principalmente por mayores ingresos de servicios TI y soluciones digitales (+8,2%), asociados a servicios de seguridad y en la nube, en tanto los servicios IP, ofrecidos sobre nuestra infraestructura de fibra óptica de alta velocidad para el segmento aumentaron un 6,0%. Los ingresos tradicionales de telecomunicaciones provenientes de soluciones integradas de datos, voz e internet a través de la red de infraestructura MPLS crecieron levemente (+0,6%).

Ingresos servicios hogar

Entel Hogar en Chile creció un 4,2%, totalizando \$ 71.987 millones. Este incremento está asociado a mayores ingresos por concepto de servicios de banda ancha (+36,5%) y servicios de televisión de pago (+14,6%), en línea con el crecimiento de las UGI en servicios sobre fibra óptica para banda ancha (+42,1%) y TV de pago (+5,3%). El ARPU creció un 3,8% (\$12.705) comparado con el cierre de 2017, dada una mayor venta de servicios alámbricos sobre fibra óptica. Los ingresos de voz disminuyeron (-14,1%) por mayores desconexiones de servicios de voz inalámbricos.

Ingresos servicios móviles Chile

Los ingresos por servicios móviles en Chile disminuyeron un 4,6%, alcanzando \$ 1.001.678 millones. Sin el efecto de la NIIF 15, los ingresos habrían registrado una caída del 3,5%, reportando \$ 1.013.793 millones, como resultado de menores ingresos por servicios, explicados en gran parte por una disminución en los ingresos mensuales en servicios de voz y de valor agregado en el segmento de prepago, debido a la continua migración de cliente al segmento de pospago y menor ARPU registrado en el periodo. De igual forma, los ingresos de servicios de pospago disminuyeron a raíz de la caída en los ingresos excedidos de voz y datos, luego del cambio tarifario impulsado en el segundo semestre del 2017 y a banda ancha móvil, en parte compensados por mayores ingresos en cargos fijos mensuales y cargos de acceso. Las ventas de equipos aumentaron (+14,3%) en el segmento de pospago, asociado con mayores ventas brutas y la profundización de atractivos planes de financiamiento para compras de equipos móviles.

Ingresos Mayoristas, Call Center y Americatel

Respecto a los ingresos de los servicios del Mercado Mayorista – segmento de arriendo de infraestructura y venta mayorista a otras empresas – registraron una caída durante 2018, como resultado de una disminución en los ingresos de arriendo de infraestructura móvil, asociado a servicios de roaming nacional y operadores móviles virtuales (OMV), parcialmente compensado por un aumento en el negocio de tráfico.

Los ingresos de la filial Call Center, provienen en un 65% de servicios que prestamos dentro del grupo Entel y en un 35% de los servicios a clientes externos. Si bien los ingresos en 2018 disminuyeron, en parte por la transformación en los modelos de atención dentro del grupo, en búsqueda de mayores eficiencias y mejores índices de satisfacción, fueron compensados parcialmente por el crecimiento de clientes externos.

La filial Americatel Perú presentó una disminución de ingresos (-14,0%) respecto de 2017, cerrando con \$20.448 millones. La baja está relacionada con menores ingresos en el negocio de tráfico y de larga distancia, asociadas a menores tráficos y tarifas en servicios internacionales. En parte fueron compensados por mayores ingresos para el segmento empresas en servicios de data center / TI y en servicios integrados de voz y datos sobre fibra óptica.

EBITDA

El EBITDA consolidado de 2018 alcanzó los \$ 426.921 millones, cifra que representa una disminución del 2,3%. Sin efecto de la NIIF 15, el EBITDA aumentó un 4,4%, impulsado por menores pérdidas en la operación móvil en Perú y en parte compensado por menores resultados en Chile.

Nuestra filial Entel Perú mostró una pérdida a nivel de EBITDA de \$ 54.121 millones, indicando un avance del 28,8% respecto a la pérdida registrada de \$75.998 millones al año 2017. Sin efecto de la NIIF 15, la pérdida registrada fue de \$ 24.579, lo cual representa una mejora de \$ 51.419 millones respecto del cierre de 2017 (+67,7%). Este progreso fue impulsado por la escala alcanzada por la expansión de la base de clientes y los planes de eficiencia implementados. Los márgenes de servicio crecieron debido a los flujos de ingresos de los clientes, un mejor balance de cargos de acceso y menores costos de transporte de red. El costo de adquisición también disminuyó, debido a menores subsidios para equipos móviles, junto a menores gastos en comisiones de venta y publicidad. Por otra parte, los gastos de administración aumentaron principalmente por un aumento en provisiones por concepto de incobrables y gastos de facturación, en línea con el crecimiento en los ingresos de equipos móviles en el segmento de pospago y la expansión de la base de clientes.

En Chile, el EBITDA registró \$ 481.042 millones, una baja del 6,2% en comparación con 2017. Sin efecto de la NIIF 15, el EBITDA fue \$ 481.126 millones, la baja registrada se asocia principalmente a menores márgenes en servicio móviles, debido a una baja de ingresos en el segmento prepago y menores ingresos de servicios excedidos en parte compensado por mayores márgenes de equipos. Los márgenes de servicios de infraestructura también disminuyeron, asociados a menores arriendo de infraestructura móvil. El desempeño de los servicios fijos en los segmentos empresas y hogar mostraron un crecimiento.

Para todo el año 2018, la operación consolidada generó un margen EBITDA de 22,2%, levemente menor al 22,4% reportado en 2017, sin efecto

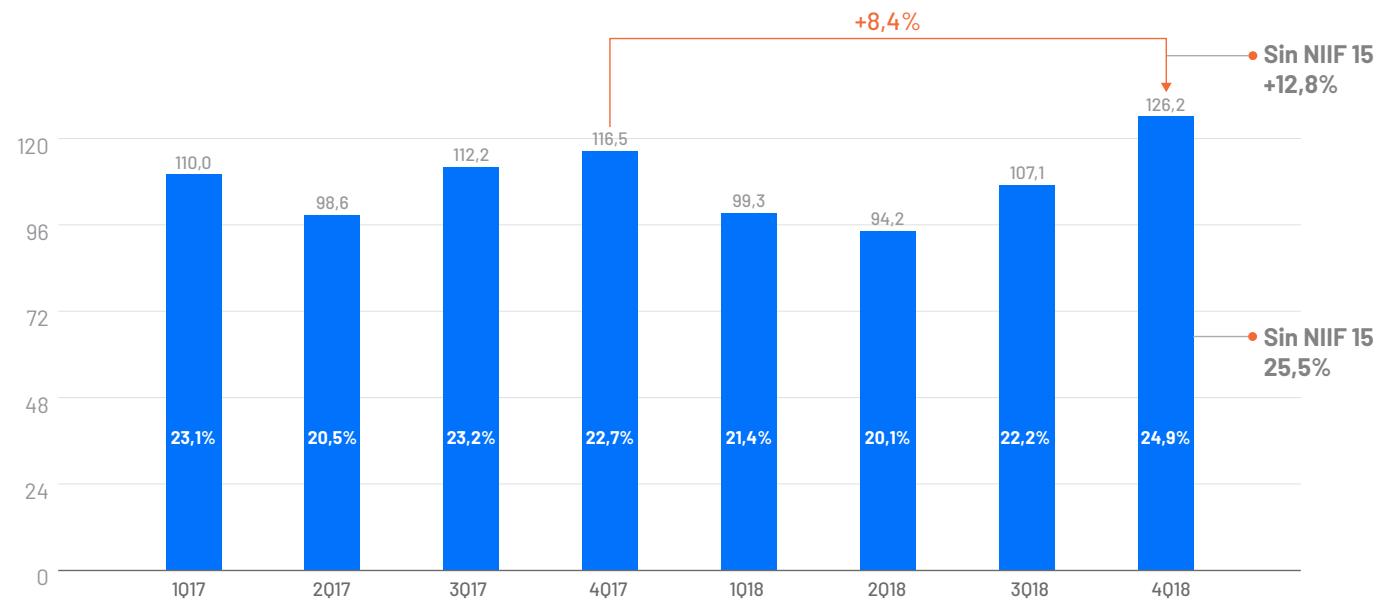
de la NIIF 15 alcanzó 23,2%, aumentando 1,0 pp. Esto muestra la posición de la compañía, la cual mediante eficiencias operacionales y la instalación de proyectos habilitadores como TDE y la transformación ágil ha logrado mantener sus márgenes en un escenario competitivo, sin comprometer su capacidad de liderazgo ni la calidad de su servicio.

Es importante destacar la mejora de EBITDA y márgenes que logra obtener la compañía a nivel

consolidado a partir del tercer y cuarto trimestre del año, aumentos donde contribuyen ambas operaciones en Chile y Perú.

La utilidad operacional consolidada al 31 de diciembre de 2018 fue de \$ 90.913 millones, disminuyendo un 22,6% respecto del cierre de 2017. Sin efecto de la NIIF 15, la utilidad operacional registra un alza del 2,7%, alcanzando \$ 120.539 millones en línea con menores pérdidas en Entel Perú y compensados con menores márgenes en Chile.

EBITDA Entel Consolidado (Miles MM CLP; Con IFRS15)



Resultado no operacional

El resultado no operacional presenta una pérdida de \$ 93.184 millones, aumento comparado con la pérdida de \$ 91.384 millones (+2,0%) al cierre de 2017. Esto, debido principalmente a un mayor reajuste por Unidades de Fomento (UF) de los instrumentos derivados y bonos, mayor gasto de intereses por aumento en tasas de interés Libor y menores intereses ganados por menor saldo caja promedio sostenido en el año. Lo anterior fue parcialmente compensado por un menor costo de los instrumentos de cobertura cambiaria y mejor resultado en la valorización de los instrumentos derivados financieros (mark to market).

Utilidad del ejercicio

El impuesto a la renta para el año 2018 considera en Chile el aumento de la tasa impositiva desde un 25,5% a un 27,0% determinado para ese año. Durante el ejercicio analizado, se produjo un cargo por impuesto a la renta de \$ 21.343 millones, que se compara con un crédito en el año 2017 por \$ 17.409 millones, básicamente asociado a un mayor tipo de cambio, generando un mayor valor tributario de las inversiones en el exterior. Al cierre del año, se registró una pérdida por \$ 23.614 millones, comparada con \$ 43.410 de utilidad reportada en 2017. Sin efecto de la NIIF 15, se generó una pérdida por \$ 2.873 millones.

Inversiones

Las inversiones en 2018 ascendieron a \$ 432.021 millones, aumentando en \$ 45.010 millones (+11,6%) comparado con el año 2017. En Chile, éstas se destinaron principalmente a infraestructura móvil, fija, data centers y de apoyo (63%), negocio hogar (13%), en el mercado Empresas y Corporaciones (12%) y al proyecto de transformación digital de la compañía (10%). En Perú las inversiones se destinaron mayoritariamente al crecimiento de la red, negocio hogar y transformación digital.

Flujo de caja operativo

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo negativo de \$ 11.606 millones, que se compara con un flujo positivo de \$ 65.905 millones con que finalizó el año 2017. La variación se debió a menor EBITDA consolidado, un mayor uso de recursos que impactaron el capital de trabajo y aumento en inversiones.



Deuda

Al 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera bruta aumentó 14,1%, alcanzando \$1.807,6 billones, como resultado de un aumento del 13,0% en la tasa de cambio de \$/USD, que afecta la deuda denominada en dólares estadounidenses, junto con una inflación más alta que impacta en la deuda designada en unidades de fomento (U.F.) y por un préstamo de USD 80 millones otorgado por KFW Bank. La deuda neta (deuda bruta menos efectivo y saldos netos de los instrumentos de cobertura F/X, incluidos los mark-to-market) durante el período, alcanzó los \$1.638,1 billones, un aumento del 13,5% en comparación con los \$1.443,2 billones registrados en 2017. La deuda de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados y el 72% se encuentra a tasa de interés fija.

El 29 de octubre de 2018 se extendió el préstamo del Banco Estado por \$ 99 billones, con vencimiento en 2022. Las nuevas condiciones fueron una tasa variable ("tasa TAB") más márgenes anuales. El nuevo calendario de amortización es: \$ 19,8 billones mantenidos a su fecha de vencimiento original en 2022 (tasa TAB + 0,30%), \$ 49,5 billones se extendió a 2023 (tasa TAB + 0,45%) y el restante de \$ 29,7 billones se extendió a 2024 (tasa TAB + 0,62%).

El 20 de diciembre de 2018, KFW IPEX Bank otorgó un préstamo de USD 80 millones, el cual

se amortizará completamente en dos cuotas iguales de USD 40 millones cada una, pagaderas en 2024 y 2025, y tiene pagos de intereses trimestrales a Libor + 1,38% anual.

Debido a la implementación de la NIIF 15 y de acuerdo con la metodología contenida en los contratos de bonos y préstamos, los convenants financieros se adaptaron a los cambios contables: para Deuda Financiera Neta / EBITDA de 4,0 a 4,5 veces (menor que) y EBITDA / Gastos netos por intereses de 2,5 a 2,2 veces (superior a) hasta junio de 2020.

La mayor deuda neta vigente y el menor EBITDA explican que al 31 de diciembre de 2018 la relación Deuda Neta / EBITDA haya aumentado desde 3,30 veces hasta 3,84 veces. También se presenta a fines del 2018 una razón de endeudamiento (pasivos totales sobre patrimonio neto) de 1,9 veces y una razón de cobertura (EBITDA sobre gastos financieros netos) de 6,0 veces. En cuanto al perfil de vencimientos de sus deudas el primer vencimiento relevante es en el año 2021 por USD 150 millones.

Durante marzo de 2018, tanto la agencia de crédito Fitch y Standard & Poors, rebajaron la calificación crediticia de Entel de "BBB" a "BBB-" y mejoraron el "Outlook" desde negativo a estable, y la agencia Moody's mantuvo su clasificación en BBB- con "Outlook" estable.



Edición de contenidos

Nexos

Fotografía

Ricardo Pastén

**Diseño**

Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión

A Impresores

e)

entel.cl

e) entel

Memoria

20
18

—
Información
Financiera

Fin
an
cie
Ra

e)

Tabla de Contenidos

Información Societaria

Documentos Constitutivos	04
Propiedad de la Sociedad	04
Controladores	05
Estructura Societaria	11
Política de Dividendos	12
Política de Inversiones	13
Política de Financiamiento	14
Utilidad Distribuible	15
Dividendos Pagados por Acción	16
Presencia Bursátil	16
Resumen de Transacciones	16
Transacciones de Acciones	17
Actividades Financieras	17
Factores de Riesgo	18
Comportamiento Comparado de la Acción	20
Comentarios de Accionistas	20
Hechos Relevantes 2018	20
Seguros Comprometidos	22
Proveedores	24
Declaración de Responsabilidad	25

Estados Financieros Consolidados

Informe de Auditores Independientes	28
Estados Financieros Consolidados	30
Notas a los Estados Financieros Consolidados	36
Ánalisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados	134
Certificado de los Inspectores de Cuentas.	154

Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales	158
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales	158
Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales	160
Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales	160
Descripción Sociedades Filiales de Entel S.A.	162

1

Capítulo 1

Información Societaria





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 No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 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 No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2018, 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 1.797 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:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2018/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	17.063.963	5,650%
3	AFP HABITAT S A	16.990.225	5,626%
4	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	16.436.760	5,442%
5	AFP PROVIDA S.A.	14.951.039	4,950%
6	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	10.555.473	3,495%
7	AFP CUPRUM S A	9.568.603	3,168%
8	AFP CAPITAL S A	7.343.040	2,431%
9	AFP MODELO S.A.	4.217.087	1,396%
10	BANCHILE C DE B S A	2.905.563	0,962%
11	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	2.459.576	0,814%
12	AFP PLANVITAL S A	2.127.624	0,704%
	Otros	31.724.058	10,504%
	Total	302.017.113	100,00%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2018.

"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del Controlador".

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 Telecommunicaciones 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 Telecommunicaciones 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 de 2018

RUT	Accionista	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%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
Grupo Fernández León (3)		2.168.830.096	12,04%
96.950.580-0	Inversiones Huillard S.A.	1.526.191.700	8,47%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	349.685.252	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda	65.399.151	0,36%
Grupo Hurtado Vicuña (3)		1.941.276.103	10,77%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2018

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	734.924.284	4,08%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	1.749.567.656	9,71%
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 Marchigue 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 Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofia Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Robles (*)	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	Valdes Covarrubias Maria Teresa	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%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	166.199.560	0,92%
76.416.849-6	Flomanju SpA(*)	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	152.948.520	0,85%
	Grupo Gianoli (4)	923.885.230	5,13%
	Grupo Controlador (49)	14.096.181.119	78,24%
	Minoritarios (1.612)	3.921.398.012	21,76%
	Total (1.661)	18.017.579.131	100,00%

(*) Con acciones en Custodia de 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 31 de diciembre de 2018.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. 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 4.436.502-2 (7,21%) y sus hijos: Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,27%).
- > Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos: Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%).

A las personas naturales identificadas precedentemente se les presume por parentesco pertenecer 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 un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

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 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c. Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son los señores 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, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

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 Huildad, Inversiones Paso Nevado e Inversiones Metropolitana).

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 82,06% 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 80,30% 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 99,91% 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 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23% del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 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 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% 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) El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A." lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02% de la propiedad y Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2% cada una.

k) Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,25%, 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 Limitada S.A., 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 Inversión, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

o) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K 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 Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 32,82476 %, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,7364%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 10,57314%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 10,57314%;

Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 10,57314%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 10,57314%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 10,57314%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 10,57314% de participación directa del capital social, respectivamente.

r) Cerro Colorado 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 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

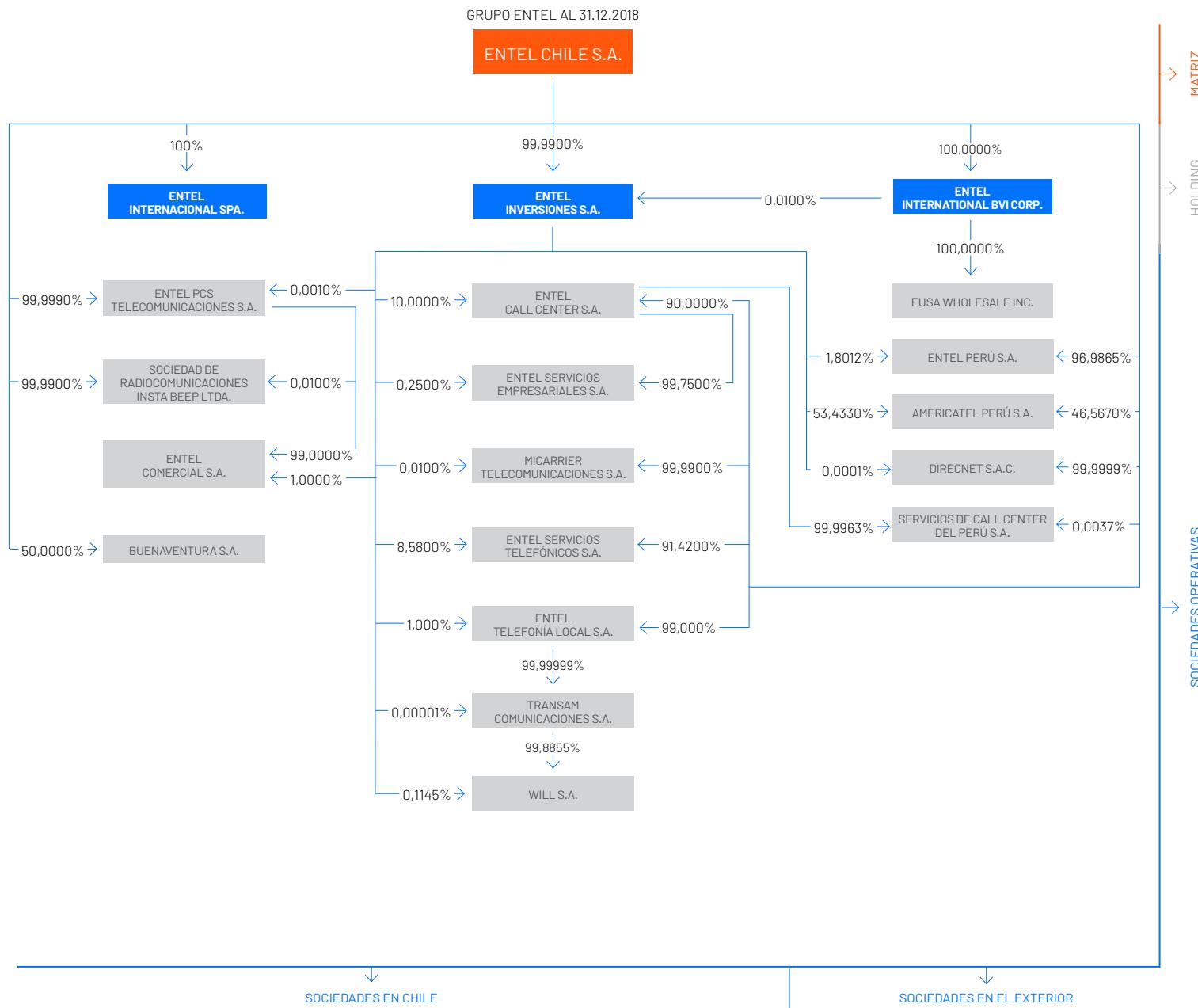
a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Pifemarno SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza Cl Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

c) Allegra SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza Cl Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

d) Flomanju SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza Cl Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de Abril de 2018, es la siguiente;

A. Política de dividendos.

La intención del Directorio, para el año 2018 y siguientes, es mantener provisoriamente la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017 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 pagar al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2018 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2018, 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. 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 señores 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 señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular.

El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo o vale a la vista a su favor con despacho vía carta certificada.

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

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas 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 económica y tecnológicamente 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 que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2018 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 se supere el índice de endeudamiento permitido 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 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 velará 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. 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.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2018, presenta una pérdida de \$23.614.092.143. 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 realizadas. Por este concepto, al 31.12.2018, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, no existen utilidades distribuibles para el ejercicio 2018.

Dividendos pagado por acción

Año	Dividendo Nominal (en \$)
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00
2018	44,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2018 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 y Bolsa Electrónica. Respecto a la Bolsa de Valparaíso (en liquidación) la presencia bursátil informada corresponde a 0,53.

Resumen De Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1º trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2º trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3º trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4º trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
1º trimestre 2017	18.568.252	136.931.977.883	7.375	473.409	3.557.842.814	7.515		Sin transacciones	
2º trimestre 2017	13.827.372	106.714.121.661	7.718	501.386	3.884.031.684	7.747		Sin transacciones	
3º trimestre 2017	15.682.972	107.335.276.843	6.844	718.247	4.890.042.480	6.808		Sin transacciones	
4º trimestre 2017	14.301.694	97.406.404.677	6.811	632.957	4.225.740.567	6.676	1328	8.992.552	6.772
1º trimestre 2018	13.180.194	93.209.495.030	7.072	408.975	2.869.619.411	7.017		Sin transacciones	
2º trimestre 2018	16.904.524	113.543.135.939	6.717	1.045.139	7.032.269.618	6.729		Sin transacciones	
3º trimestre 2018	19.709.742	114.000.568.385	5.784	440.256	2.536.968.267	5.762	787	4.598.756	5.843
4º trimestre 2018	15.962.711	86.120.581.148	5.395	957.959	5.219.606.672	5.449		Sin transacciones	
Totales	191.535.492	1.260.445.676.733	6.581	8.118.963	53.279.064.756	6.562	3.381	21.610.822	6.392

Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio unitario (pesos)	Monto Transado (pesos)
Parot Donoso Alfredo	Ejecutivo Principal	02-02-18	Enajenación	En Bolsa	14.102	7.250	102.239.500
Dominguez Philippi Sebastián	Ejecutivo Principal	04-07-18	Adquisición	En Bolsa	833	6.000	4.998.000
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	07-08-18	Adquisición	En Bolsa	8.400	5.893	49.501.200
Dominguez Philippi Sebastián	Ejecutivo Principal	16-08-18	Adquisición	En Bolsa	909	5.500	4.999.500
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	05-11-18	Adquisición	En Bolsa	191	5.279	1.008.308
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	05-11-18	Adquisición	En Bolsa	6.809	5.300	36.088.384

Actividades Financieras 2018

Entre las actividades financieras destacó la incorporación a los Contratos de créditos bancarios y Bonos locales, de la nueva normativa contable IFRS15 cuyo impacto en la anotación de los ingresos en el tiempo, modificó la medición del Ebitda utilizado en el cálculo de las restricciones financieras. Estas adaptaciones, cuya metodología estaba previamente definida en la documentación, se aplicarán hasta junio de 2020 retomando los niveles previos desde esa fecha en adelante.

Adicionalmente, las actividades estuvieron enfocadas en extender los plazos de las obligaciones financieras mediante la firma de diferentes acuerdos bancarios. Es por ello que, en el mes de octubre, la Sociedad tomó la alternativa de ampliar el vencimiento del crédito con el Banco del Estado suscrito con fecha abril de 2017 por un monto de CLP 99.000 millones. En esta operación se extendió un 80% de las amortizaciones de capital hasta los años 2021 y 2022.

Posteriormente 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. Estas líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones.

Con fecha 20 de diciembre de 2018 la Sociedad suscribió un crédito internacional a un plazo de 6,5 años con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libo + 1,38% anual. El crédito contempla dos amortizaciones de capital iguales en los años 2024 y 2025.

Consistente con la evolución positiva del negocio en Perú, las principales métricas financieras consolidadas fueron mostrando una mejora en los aspectos determinantes para la consolidación del Grado de Inversión de la Sociedad. Lo anterior se reafirmó en diciembre con una tercera evaluación por parte de la agencia local de rating Standard & Poor's.

Durante el año se renovaron los instrumentos derivados forward's por USD 200 millones y que están asociados a la cobertura de los fondos de la emisión de los bonos internacionales entre los años 2013 y 2014. La tasa

combinada de estos forwards más la renovación de la tasa de los Contratos de Interest Rate Swaps(IRS), resultó de CLP + 4,6%.

Hacia finales del año se extinguieron los contratos de leasing que la sociedad mantenía por la compra de activos inmobiliarios.

Durante el 2018 la sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada a la comunidad financiera sobre la evolución de la Compañía. Esto incluyó seguimiento de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, todo con el propósito de compartir los aspectos relevantes que permitan entregar una adecuada evaluación de la compañía.

Durante el periodo, Entel Chile materializó transferencias de fondos a Entel Perú por USD 350 millones, con el

propósito apoyar su expansión tanto de los mercados como de la Red y tecnologías. No obstante, la compañía continuará revisando la potencial participación local de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial.

En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en caja fue de \$72.748 millones los cuales se mantuvieron invertidos bajo los rigurosos lineamientos conservadores que contempla la Política de Inversiones. Durante el año se usó en algunos meses, línea de sobregiro bancario terminando completamente pagada hacia finales del año.

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.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL			
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
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 preestablecidos 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. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
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 incumpliendo 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.

Comportamiento Comparado de la Acción



Durante el 2018, el desempeño del IPSA finalizó con una caída de 8,25%, a pesar de los mejores resultados en las empresas locales, estos no compensaron la alta volatilidad producto de la guerra comercial entre China y EEUU y alzas en las tasas de la FED. Por su parte, la acción de Entel tuvo un menor desempeño que el índice, en parte asociados a temas regulatorios en Chile y la alta competencia en los mercados que participa.

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.

Hechos Relevantes Consolidados 2018

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año de 2018, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (pago de dividendos), Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°1 de fecha 3 de abril de 2018, se informó que en sesión de Directorio de 2 de abril de 2018 se acordó lo siguiente:

- > Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 26 de Abril de 2018, cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal; y

- > Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio de 2017 un dividendo definitivo de \$ 44 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio dentro del año pasado, a ser pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Política de inversión y financiamiento Reparto de utilidades (pago de dividendos) Políticas de dividendos

Por carta N°02 de fecha 26 de abril de 2018, se informó que en la Junta de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2018 se acordó por los accionistas lo siguiente:

- > Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2017
- > Distribuir como dividendo definitivo la suma de \$ 44 por acción, equivalente a un 30,61% 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 23 de mayo de 2018.
- > Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- > Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaron en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas, se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación como auditores externos de la firma Ernst & Young, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS, hoy Comisión Mercado Financiero, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas. Se

deja constancia que no correspondía en esta Junta proceder a la Elección de Directores de la sociedad.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esa Junta de Accionistas, dentro de los plazos que establece la normativa vigente, será dada a conocer conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz - Activos o paquetes accionarios, adquisición o enajenación

Por carta N°3 de fecha 4 de junio de 2018, se informó que en sesión de Directorio de 4 de junio de 2018 se acordó lo siguiente:

Aprobar por parte de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Entel Inversiones S.A. la adquisición de la totalidad de las acciones de la Sociedad Peruana Direcnet S.A.C. en la suma de US\$3.599.759,31(tres millones quinientos noventa y nueve mil setecientos cincuenta y nueve coma treinta y un dólares de los Estados Unidos de Norteamérica).

Dichas acciones se compraron al contado y el cierre de la operación se efectuó el día 31 de mayo en la Ciudad de Lima Perú.

Dicha Sociedad posee como activo principal una concesión y espectro sobre el Bloque B en la banda de 2.300 MHz., con un ancho de banda de 30 MHZ.

IV. Sociedad Matriz - División, fusión o constitución de sociedades.

Por carta N°5 del 2 de octubre de 2018, se informó que en sesión de Directorio de fecha 1º de octubre de 2018 se acordó:

Por acuerdo de Directorio de fecha 1º de octubre de 2018, se aprobó por parte de Entel S.A. la creación de una nueva sociedad filial, constituida bajo la forma

social de sociedad por acciones, que cumplirá el rol de ente centralizador de las operaciones que el grupo realiza fuera del país y de las inversiones extranjeras.

Dicha sociedad filial se conformará teniendo como accionista principal a Entel S.A., y en ella se radicarán los activos necesarios para su funcionamiento de acuerdo con los fines propuestos, entre ellos, las acciones que se posean en sociedades extranjeras. Además, se solicitará en el extranjero las autorizaciones a las autoridades gubernamentales que fueran necesarias para perfeccionar la operación antes mencionada.

Con esto se logra optimizar la administración y gestión de los negocios de las entidades o filiales extranjeras permitiendo tener una mejor visibilidad de la operación consolidada de las mismas.

V. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°6 del 5 de noviembre de 2018, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha, se acordó que:

Conforme con la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas y considerando los resultados acumulados por la sociedad al tercer trimestre de 2018, no se procederá a repartir dividendo provisorio dentro de este año.

Seguros Comprometidos

Entel cuenta con coberturas de seguros para la matriz y todas sus filiales con domicilio en Chile y en Perú, las que permiten cubrir eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, impactando negativamente en los resultados y el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una po-

lítica de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados en dichos objetivos además de establecer planes de inversión en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política 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, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo en primas, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades 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 aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos en especial los de carácter climático y demandas de un entorno más exigente.

Los seguros más relevantes 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.

En relación a la siniestralidad, en el año 2018 la corporación no se vio afectada por siniestros importantes.

Las empresas del grupo Entel enfrentaron los riesgos de la naturaleza con medidas de mitigación que son parte de un programa permanente a las que se suman medidas adoptadas en forma extraordinaria ante la inminencia de posibles eventos que podrían ocasionar daños en los bienes y a consecuencia de ello arriesgar la continuidad de la operación. Esta

política de mitigación riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes de las empresas del grupo, mantener el servicio y evitar pérdidas.

El programa de Seguros Corporativos del año 2018 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas, donde las más relevantes son:

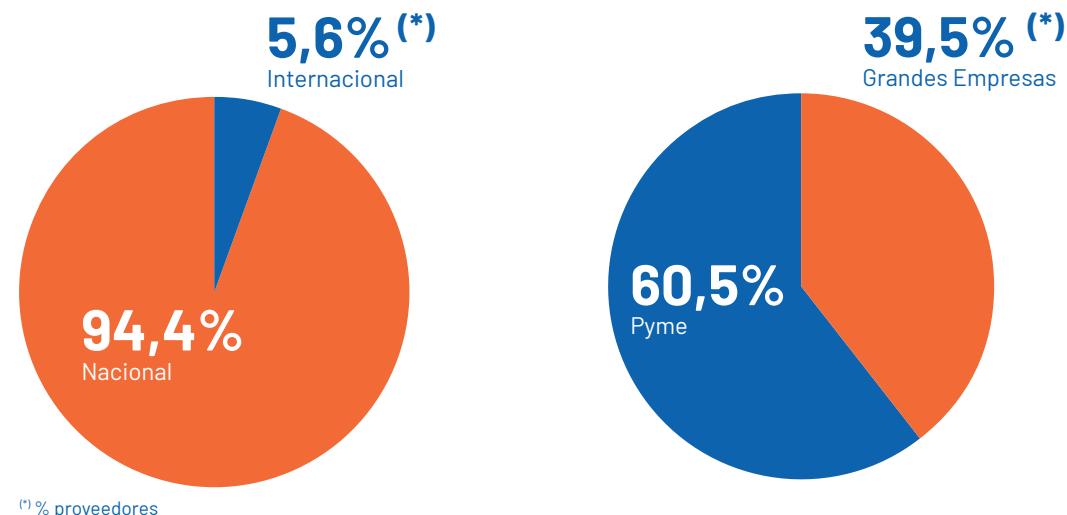
- a. Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización. Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo Operativo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.
- b. Responsabilidad Civil General. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel 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 Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos frente a demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración, como asimismo cubre algunas multas impuestas a la organización.
- d. Responsabilidad Civil Profesional. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza.
- e. Responsabilidad Civil de Protección de Datos. Da cobertura a datos personales, corporativos y a la seguridad de datos.
- f. Transporte Internacional. Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.
- g. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.
- h. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.
- i. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa se ha establecido como una de las exigencias para desarrollar actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile, a menos que nuestros contratistas cuenten con sus propios seguros.
- j. Programa de seguros para Dealers: La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Entel, con el objetivo de estrechar relaciones a largo plazo, generando acuerdos de beneficio mutuo y disminuir los riesgos asociados a la calidad de entrega de sus servicios, durante el último año ha implementado un modelo de segmentación y mapa de riesgo, según su criticidad e impacto, que permite monitorear los estándares definidos relacionados al desempeño y sostenibilidad, detectando oportunidades para mejorar día a día.

Durante el 2018, Entel adquirió MUSD 1.370 millones a 1.849 proveedores, a través de sus procesos de

licitación y cotización, de los cuales un 60% son Pyme y el 94,4% Nacionales o con representación nacional. Los proveedores son parte de distintas unidades de negocio, Terminales, Redes e infraestructura, Ti y de apoyo al negocio, donde los principales proveedores fueron, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, LG, Sagemcom por el lado de Terminales, y Ericsson, Huawei, Cisco, Cam servicios de telecomunicaciones, Ingeniería Caro y Caro, Telrad, Sotraser, Vodafone para las otras unidades de negocio.



Entel basado en su política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética, establece relaciones con los proveedores regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor

responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas de clase mundial que soportan el proceso.

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 2018.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director Independiente
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.801.203-8

Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT 9.989.661-2

2

Capítulo 2 **Estados Financieros Consolidados**





Aquí
podrás encontrar
el mejor servicio

Hola!

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 2018 y 2017 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 la 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 de 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 de 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 2018 y 2017 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
Santiago, 30 de enero de 2019

EY Audit SpA

Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	72.748.250	145.646.465
Otros Activos Financieros Corrientes	6	17.161.830	2.118.672
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	108.926.269	55.019.553
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	438.739.769	346.455.962
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	389.434	414.501
Inventarios	10	120.229.703	96.928.834
Activos por Impuestos Corrientes	11	52.400.857	98.361.941
Total activos corrientes		810.596.112	744.945.928
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	87.538.958	36.517.409
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	159.626.594	115.810.278
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	11.966.529	5.140.856
Activos Intangibles	12	314.966.856	298.921.432
Plusvalía	13	47.215.753	47.109.078
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.035.133.173	1.876.555.163
Activos por Impuestos, No Corrientes	11	2.366.841	1.463.711
Activos por Impuestos Diferidos	15	494.804.455	402.576.318
Total Activos No Corrientes		3.153.619.159	2.784.094.245
Total Activos		3.964.215.271	3.529.040.173

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2018 M\$	31-12-2017 M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	20.617.883	36.540.044
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	553.734.579	545.150.721
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	298.309	-
Otras Provisiones	18	8.446.048	7.369.584
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	43.407.612	355.884
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	32.238.501	33.988.534
Total Pasivos Corrientes		658.742.932	623.404.767
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.794.895.669	1.590.913.982
Otras Provisiones No Corrientes	18	44.054.481	36.481.730
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	82.345.876	22.032.668
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	13.189.192	12.171.468
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	4.565.159	5.684.388
Total Pasivos No Corrientes		1.939.050.377	1.667.284.236
PATRIMONIO			
Capital Emitido	21	874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		557.981.776	481.082.173
Otras Reservas		(66.406.429)	(117.577.618)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.366.421.962	1.238.351.170
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.366.421.962	1.238.351.170
Total Pasivos Y Patrimonio		3.964.215.271	3.529.040.173

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2018	01-01-2017
		31-12-2018	31-12-2017
		M\$	M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.913.174.282	1.943.071.198
Otros Ingresos	22	9.874.347	11.974.824
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(260.153.627)	(249.163.558)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(331.565.828)	(315.867.652)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(68.584.398)	(52.089.500)
Otros Gastos	24	(1.171.742.705)	(1.220.664.545)
Otras Ganancias (Pérdidas)		(89.000)	124.569
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		90.913.071	117.385.336
Ingresos Financieros	25	1.889.772	5.225.532
Costos Financieros	25	(77.711.185)	(80.035.968)
Diferencias de Cambio	27	(994.222)	(6.973.571)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(16.368.412)	(9.600.405)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		(2.270.976)	26.000.924
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(21.343.116)	17.408.617
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		(23.614.092)	43.409.541
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		(23.614.092)	43.409.541
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		(23.614.092)	43.409.541
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		(23.614.092)	43.409.541
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		(78,19)	143,73
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		(78,19)	143,73

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

	01-01-2018	01-01-2017
	31-12-2018	31-12-2017
	M\$	M\$
Ganancia (Pérdida)	(23.614.092)	43.409.541
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(3.469.510)	(1.747.299)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	105.142.069	(56.899.156)
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(43.690.242)	(2.736.117)
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	936.768	471.771
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	(19.544.261)	6.412.785
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	11.796.365	610.919
Otro Resultado Integral	51.171.189	(53.887.097)
Resultado Integral	27.557.097	(10.477.556)
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	27.557.097	(10.477.556)
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	27.557.097	(10.477.556)

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

Otras Reservas									
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial									
Periodo Actual 01-01-2018	874.846.615	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	481.082.173	1.238.351.170	-	1.238.351.170
Incremento (Disminución) por Cambio Políticas Contables	-	-	-	-	-	100.779.586	100.779.586	-	100.779.586
Patrimonio Inicial Reexpresado						581.861.759	1.339.130.756	-	1.339.130.756
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	(23.614.092)	(23.614.092)	-	(23.614.092)
Otro Resultado Integral	-	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	-	51.171.189	-	51.171.189
Resultado Integral							27.557.097		27.557.097
Dividendos	-	-	-	-	-	(265.891)	(265.891)	-	(265.891)
Total Cambios en Patrimonio	-	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	(23.879.983)	27.291.206	-	27.291.206
Saldo Final									
Periodo Actual 31-12-2018	874.846.615	(3.869.248)	54.100.403	(55.872.703)	(60.764.881)	557.981.776	1.366.421.962	-	1.366.421.962
 Saldo Inicial									
Periodo Anterior 01-01-2017	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	43.409.541	43.409.541	-	43.409.541
Otro Resultado Integral	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	-	(53.887.097)	-	(53.887.097)
Resultado Integral							(10.477.556)		(10.477.556)
Dividendos	-	-	-	-	-	(13.044.015)	(13.044.015)	-	(13.044.015)
Total Cambios en Patrimonio	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	30.365.526	(23.521.571)	-	(23.521.571)
Saldo Final									
Periodo Anterior 31-12-2017	874.846.615	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	481.082.173	1.238.351.170	-	1.238.351.170

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2018	01-01-2017
		31-12-2018	31-12-2017
		MS	MS
Importes Cobrados de Clientes		2.207.115.207	2.253.556.915
Pagos a Proveedores		(1.367.127.786)	(1.327.187.348)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(276.493.644)	(246.472.161)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(109.479.642)	(119.675.319)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.186.820	1.301.070
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		17.586.026	(23.661.061)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		472.786.981	537.862.096
Flujos de Efectivo Utilizados para Obtener el Control de Subsidiarias		(1.873.506)	0
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		421.583	4.375.572
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(508.295.673)	(501.504.528)
Compras de Activos Intangibles		(592.006)	(739.014)
Dividendos Recibidos		2.064	-
Intereses Recibidos		1.129.600	3.129.505
Subvenciones del Gobierno		-	1.996.042
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(509.207.938)	(492.740.407)
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		55.076.800	298.201.750
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		239.729.272	36.274.474
Pagos de Préstamos		(240.816.952)	(238.334.207)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.096.743)	(1.303.725)
Dividendos Pagados		(13.304.915)	(10.309.263)
Intereses Pagados		(77.123.244)	(70.675.870)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		429.609	(24.769.175)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(37.106.173)	(10.916.016)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(73.527.130)	34.205.673
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		628.915	525.962
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Periodo		145.646.465	110.914.830
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	5	72.748.250	145.646.465

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Nota a los Estados Financieros Consolidados

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 (Ex Superintendencia de Valores y Seguros), 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 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.

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 inscritas en este registro especial están sujetas 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 2018 alcanzó a 12.210 personas y presentó un promedio de 12.827. A igual período del 2017 alcanzó a 13.311 y un promedio de 13.172.

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.

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 2018 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 30 de enero de 2019.

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 incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Los estados financieros del 31 de diciembre de 2017, y sus correspondientes notas, se muestran de forma comparativa. Para dichos efectos, se ha efectuado reclasificación en el estado de situación financiera. Corresponde a la reclasificación de los remanentes de iva crédito fiscal desde "Activos por impuesto corriente", corriente y no corriente a "Otros activos no financieros corrientes y no corrientes".

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2019 y siguientes:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
IFRIC 23 - Tratamiento de Posiciones Fiscales Inciertas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2019
Marco Conceptual - marco conceptual (revisado)	Periodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2020
ENMIENDAS A NIIFs	
NIIF 3 - Combinaciones de Negocio : intereses (minoritarios) mantenidos previamente en una operación conjunta	Periodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIIF 9 - Instrumentos Financieros : pagos con compensación negativa	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos : intereses (minoritarios) mantenidos previamente en una operación conjunta	Periodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 12 - Impuestos a las Ganancias : consecuencias fiscales de pagos relacionados con instrumentos financieros clasificados como patrimonio	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 23 - Costos sobre préstamos : costos de préstamos elegibles para ser capitalizados	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 28 - Inversiones en Asociadas : inversiones a largo plazo en asociadas o negocios conjuntos	Periodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 19 - Beneficios a los Empleados : modificación, reducción o liquidación del plan	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIIF 3 - Combinaciones de Negocio : definición de un negocio	Periodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2020
NIC 1 y 8 - Definición de Material	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2020

NIIF 16 Arrendamientos

En el mes de enero de 2016, el IASB emitió NIIF 16 Arrendamientos. NIIF 16 establece la definición de un contrato de arrendamiento y especifica el tratamiento contable de los activos y pasivos originados por estos contratos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario. La nueva norma no difiere de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para los contratos que cumplan con las características de que exista un activo identificable y que se tenga el derecho a controlar su uso. NIIF 16 será de aplicación obligatoria para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019.

Respecto a la NIIF 16, luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos, se puede concluir que los contratos afectados en el Grupo Entel son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Adicionalmente, se reclasificarán al activo fijo los gastos anticipados que están vigentes por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modificarán y se presentarán según las normas contables originales.

Se considerarán los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

El impacto estimado del ajuste inicial al 1 de enero de 2019 sobre el estado de situación es el siguiente:

	Chile	Perú	Total
	MM\$		
Aumento en Pasivos por Arrendamientos	186.284	149.397	335.681
Aumento de Activos Fijos por Derechos de Uso	186.284	149.397	335.681
Adicionalmente se reclasificarán gastos anticipados al activo fijo por	20.020	5.984	26.004

Este ajuste inicial en el estado de situación origina un mayor activo por derechos de uso y como contrapartida un mayor pasivo por arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de los mismos. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

Respecto a las restantes nuevas normas y enmiendas, la Administración estima que no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo Entel, en el ejercicio de su primera aplicación.

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:

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

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 actuariales 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 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.

e. Cambios en las políticas contables

Respecto a la NIIF 15 sobre ingresos procedentes de contratos con clientes, el Grupo adoptó el nuevo estándar en fecha de vigencia requerida a contar del 1º de enero del 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales.

El efecto de adopción de la norma sobre los resultados acumulados se puede visualizar en el estado de cambio en el patrimonio.

De no estar en aplicación la NIIF 15, los estados de situación financiera comparativos resumidos, serían los siguientes:

	31-12-18	31-12-17
	MMS	MMS
ACTIVOS		
Activos Corrientes	712.412	744.946
Activos no Corrientes	3.138.932	2.784.094
TOTAL ACTIVOS	3.851.344	3.529.040

	31-12-18	31-12-17
	MMS	MMS
PASIVOS Y PATRIMONIO		
Pasivos Corrientes	658.743	623.405
Pasivos no Corrientes	1.906.729	1.667.284
Patrimonio Total	1.285.872	1.238.351
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.851.344	3.529.040

Por su parte, el resultado comparado de los períodos anuales hubiese sido el siguiente:

	31-12-18	31-12-17
	MMS	MMS
Total Ingresos Operacionales	1.964.182	1.955.170
Costos y Gastos	(1.843.644)	(1.837.785)
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	120.538	117.385
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	27.355	26.001
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(30.228)	17.409
Ganancia (Pérdida)	(2.873)	43.410

Salvo por lo anterior, durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

En lo que respecta a la NIIF 9 que en su modelo de medición del deterioro de cuentas por cobrar se contempla la pérdida esperada por insolvencia del deudor, el Grupo en su modelo de administración del riesgo de insolvencia de sus clientes contempla dicho enfoque para reconocer deterioro. Dado esto, la norma no tuvo efecto en sus estados financieros.

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 cesando 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 del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

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

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			
				31.12.2018	31.12.2017	Total	Total
Directo	Indirecto						
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 S.A.	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
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	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 COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	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	98,199	1,801	100,000	100,000
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	99,999	0,001	100,000	-
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

Durante el año 2018 la sociedad Entel Contact Center S.A., fue absorbida por su sociedad matriz, Entel Call Center S.A, mediante una fusión por incorporación. Esta fusión incluyó la totalidad de los activos, pasivos, derechos y obligación, no generándose, en consecuencia, variaciones patrimoniales a nivel de Grupo (sociedades bajo control común). De igual forma, esta fusión no ha producido impacto a nivel de resultados y flujos consolidados.

A partir del mes de junio de 2018 ingresó al perímetro de consolidación del Grupo Entel la sociedad Direcnet S.A.C., sociedad radicada en Perú. Con fecha 31 de mayo de 2018, se concretó la adquisición de Direcnet del Perú por parte de Entel Chile S.A. de forma directa en un 99,999% y el 0,001% restante a través de su filial Entel Inversiones S.A., luego de que la empresa Directv Perú SLR traspasara del 100% de las acciones, operación que ascendió a US\$ 3,6 millones por el total del capital accionario.

De acuerdo a la NIIF 3, la compra califica como "adquisición de activos". Por lo cual, el precio pagado se distribuye en el principal activo que posee la sociedad y que corresponde a la concesión y espectro sobre el bloque B en la banda de 2.300 Mhz, con un ancho de banda de 30 Mhz.

Esta adquisición permitirá al Grupo Entel, complementar las capacidades existentes para seguir desarrollando los negocios en Perú.

Por acuerdo de Directorio de fecha 1 de octubre de 2018, se aprobó por parte de Entel S.A. la creación de una nueva sociedad filial, Entel Internacional SpA, constituida bajo la forma de sociedad por acciones, que permitirá el rol de ente centralizador de las operaciones que el grupo realiza fuera del país y de las inversiones extranjeras.

Con fecha 9 de enero del 2019, la filial fue autorizada por el Servicio de Impuestos Internos para llevar su contabilidad en USD. Esta sociedad tiene un capital suscrito de USD 10.000 el cual a la fecha de emisión de los presentes estados financieros no ha sido aún enterado.

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera 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.

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:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2018 \$	31.12.2017 \$
Dólar Estadounidense	USD	694,77	614,75
Euro	EUR	794,75	739,15
Unidad de Fomento	UF	27.565,79	26.798,14
Nuevos Soles Peruanos	PEN	206,35	189,68

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.

> 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 valoran 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 vencimientos 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 y obligaciones, 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 a 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, coexistan 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 independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumple 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:

- > 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. 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 pruebas objetivas 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. 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 1º y 2º 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.

> 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.

f. 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 emplazamiento 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.

g. 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.

h. Arrendamientos financieros

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

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

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

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas 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.

i. 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 período 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.

j. 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.

k. 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. 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.

I. 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 actuariales 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 periodos 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 actuariales 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 aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento 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.

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 traspasados 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 abandono ("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.

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.

n. 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.

o. 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 mejores 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.

p. 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.

q. 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 atribuibles 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.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. 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.

t. 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 contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

u. 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 emanan 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 e IRS), 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.

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:

	31.12.2018	31.12.2017
	Nivel 2 M\$	Nivel 2 M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	(4.950.055)	107.190.864
Ganancias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	143.186.448	(135.379.099)
Ganancias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(43.690.241)	(2.736.117)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	2.220.790	25.974.297
Cambio en la Medición del Valor Razonable	101.716.997	(112.140.919)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	96.766.942	(4.950.055)

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.

31-Diciembre del 2018, en M\$	Nota	A valor razonable					Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado				
ACTIVOS									
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	61.153.854	-	CLP/USD/PEN	61.153.854	61.153.854	
Otros Activos Financieros	6								
Derivados		16.084.487	88.616.301		-	USD	104.700.788	104.700.788	
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	450.706.298	-	CLP/USD/PEN	450.706.298	450.706.298	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	389.434	-	CLP	389.434	389.434	
Total Activos		16.084.487	88.616.301	512.249.586			616.950.374	616.950.374	
PASIVOS									
Otros Pasivos Financieros	16								
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	358.079.373		358.079.373	362.374.852	
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.449.500.333		1.449.500.333	1.416.554.769	
Derivados		587.931	7.345.915	-	-		7.933.846	7.933.846	
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	553.734.579		553.734.579	553.734.579	
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	298.309		298.309	298.309	
Total Pasivos		587.931	7.345.915		2.361.612.594		2.369.546.440	2.340.896.355	

31-Diciembre del 2017, en M\$	Nota	A valor razonable					Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado				
ACTIVOS									
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	136.499.621	-	CLP/USD/PEN	136.499.621	136.499.621	
Otros Activos Financieros	6								
Deudores por Leasing Financiero		-	-	809.212	-	UF	809.212	808.915	
Derivados		2.462.840	35.364.029		-	USD	37.826.869	37.826.869	
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	351.596.818	-	CLP/USD/PEN	351.596.818	346.455.962	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	414.501	-	CLP	414.501	414.501	
Total Activos		2.462.840	35.364.029	489.320.152			527.147.021	522.005.868	
PASIVOS									
Otros Pasivos Financieros	16								
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	285.571.697		285.571.697	286.075.523	
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.297.949.792		1.297.949.792	1.363.529.722	
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	1.155.613		1.155.613	1.687.570	
Derivados		15.423.449	27.353.475	-	-		42.776.924	42.776.924	
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	545.150.721		545.150.721	545.150.721	
Total Pasivos		15.423.449	27.353.475		2.129.827.823		2.172.604.747	2.239.220.460	

ORI - Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implico cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedió 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.

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Efectivo en Caja	97.753	116.073
Saldos en Bancos	11.487.520	9.010.585
Depósitos a Corto Plazo	57.818.319	133.633.176
Fondos Mutuos de Renta Fija	-	2.866.445
Instrumentos del Banco Central	3.335.535	-
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	9.123	20.186
Total	72.748.250	145.646.465
Total por tipo de moneda		
CLP	6.330.368	121.857.496
USD	61.730.199	18.698.791
PEN	4.665.955	5.072.174
EUR	21.728	18.004
Total	72.748.250	145.646.465

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.

No se controla o informa al Directorio sobre los Flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, salvo para el negocio de telefonía móvil en Perú, desarrollado por la filial Entel Perú S.A.

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 2018 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro) que se encuentran formalmente aprobadas autorizadas, pero no han sido utilizadas alcanzan los M\$ 178.000.000.

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	Interes devengados M\$	Total 31.12.2018 M\$
Banco BCI	CLP	31-12-18	10-01-19	10	32.645	-	-	32.645
Banco BCI	CLP	11-12-18	10-01-19	30	5.287	20	103	5.390
Banco BCI	USD	21-12-18	31-01-19	41	9.726.780	10	8.889	9.735.669
Banco BCI	USD	30-12-18	03-01-19	4	348.628	1	5	348.633
Banco BCI	USD	21-12-18	03-01-19	13	557.528	10	277	557.805
Banco Scotiabank	USD	21-12-18	08-01-19	18	5.558.160	10	5.867	5.564.027
Banco Scotiabank	USD	21-12-18	17-01-19	27	7.642.470	10	8.067	7.650.537
Banco Itaú	USD	21-12-18	14-02-19	55	11.811.090	10	11.811	11.822.901
Banco de Chile	USD	21-12-18	07-02-19	48	11.116.320	10	10.838	11.127.158
Banco Estado	USD	21-12-18	24-01-19	34	9.726.780	10	8.647	9.735.427
Scotiabank - Perú	PEN	30-12-18	03-01-19	4	82.540	1	6	82.546
Scotiabank - Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	412.700	-	-	412.700
Banco Interbank del Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	226.985	-	-	226.985
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-18	03-01-19	4	268.255	1	21	268.276
Banco Continental del Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	247.620	-	-	247.620
Totales					57.763.788		54.531	57.818.319

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2017 M\$
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	4.918.000	5	1.981	4.919.981
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	5.532.750	5	2.228	5.534.978
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	6.147.500	5	2.476	6.149.976
Banco BBVA	CLP	28-12-17	05-01-18	8	3.145.000	3	755	3.145.755
Banco BCI	CLP	31-10-17	02-01-18	63	9.200.000	61	48.637	9.248.637
Banco BCI	CLP	19-12-17	01-02-18	44	3.373.000	12	3.508	3.376.508
Banco BCI	CLP	29-12-17	05-01-18	7	3.000.000	2	500	3.000.500
Banco BCI	CLP	23-11-17	05-01-18	43	2.463.000	38	8.111	2.471.111
Banco BCI	CLP	21-11-17	05-01-18	45	2.450.000	40	8.493	2.458.493
Banco BCI	CLP	27-12-17	02-02-18	37	6.519.000	4	2.434	6.521.434
Banco BCI	CLP	12-12-17	26-01-18	45	4.575.000	19	7.534	4.582.534
Banco Consorcio	CLP	13-12-17	22-01-18	40	5.799.000	18	8.699	5.807.699
Banco Consorcio	CLP	16-10-17	12-01-18	88	6.101.000	76	40.185	6.141.185
Banco Itaú	CLP	22-11-17	05-01-18	44	5.342.000	39	16.667	5.358.667
Banco Itaú	CLP	20-12-17	20-03-18	90	6.120.000	11	6.351	6.126.351
Banco Itaú	CLP	20-11-17	05-01-18	46	3.903.000	41	12.268	3.915.268
Banco Santander	CLP	29-12-17	05-01-18	7	10.953.000	2	1.833	10.954.833
Banco Santander	CLP	07-11-17	05-02-18	90	6.226.000	54	29.138	6.255.138
Banco Santander	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.749.000	30	11.398	4.760.398
Banco Santander	CLP	28-12-17	24-01-18	27	5.105.000	3	1.281	5.106.281
Banco Santander	CLP	11-12-17	29-01-18	49	3.959.000	20	6.598	3.965.598
Banco Santander	CLP	10-11-17	26-01-18	77	4.501.000	51	19.894	4.520.894
Banco Scotiabank	CLP	08-11-17	06-02-18	90	9.808.000	53	42.452	9.850.452
Banco Scotiabank	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.412.000	30	10.589	4.422.589
Banco Scotiabank	CLP	11-12-17	26-01-18	46	3.590.000	20	6.103	3.596.103
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	948.400	2	161	948.561
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	379.360	2	64	379.424
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Scotiabank - Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Totales					133.332.818		300.358	133.633.176

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija para el año 2017 son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2017 M\$
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.560.000	1.560.484	1.560.242
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	548.000	548.170	548.085
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	758.000	758.235	758.118
Totales					2.866.000		2.866.445

c) Los instrumentos del Banco Central de Chile corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera (pactos) y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2018 M\$
Banco Itau	28-12-18	02-01-19	USD	BCP	3.339.312	3.335.961	3.335.535
Totales					3.339.312		3.335.535

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido suscritos 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.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	16.084.487	700.108
Derivados - Cobertura	1.077.343	609.352
Deudores por Leasing Financiero	-	809.212
Subtotal Corrientes	17.161.830	2.118.672
NO CORRIENTE		
Derivados - Cobertura	87.538.958	34.754.677
Derivados - No Cobertura	-	1.762.732
Subtotal No Corrientes	87.538.958	36.517.409
Total Otros Activos Financieros	104.700.788	38.636.081

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo.

- 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 US\$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 506.595.200, ambas a tasas anuales en los rangos de UF+3,57% y de CLP+7,73%.
- 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(FR), que comprenden la obligación de compra de US\$ 551 millones y EUR 3 millones, en un total de M\$ 284.465.275 y 408 millones de Nuevos Soles(M\$ 84.162.866).

> Swap de tasa de interés(IRS), sobre un nocional de US\$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Livo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra(obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros(Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejaban (diciembre 2017) saldos relacionados con un contrato con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a 90 días por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones.

El contrato contemplaba 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos(Terrenos, Inmuebles)	23.438.668	26.154.757	6.841.599	4.259.095
Mantenciones, Soporte	4.400.402	3.286.299	-	-
Arriendos de Capacidades	484.844	858.497	1.379.642	1.638.780
Publicidad	268.955	1.264.506	-	-
Seguros	2.642.638	404.378	320.530	-
Otros	2.000.214	2.025.616	345.521	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	60.312.579	-	9.359.724	-
Remanente de IVA Crédito Fiscal	15.377.969	21.025.500	141.379.578	109.912.403
Total	108.926.269	55.019.553	159.626.594	115.810.278

Los saldos a diciembre del 2018 de costos diferidos por captura de clientes contemplan los producidos como primera adopción de la NIIF 15 como los emanados de la actividad del año. Estos costos son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con clientes.

Para el año en curso, se reconocieron a resultados M\$ 81.660.173. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal son originados principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a los IVA de futuras ventas.

8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	418.305.801	334.383.531
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	13.250.052	7.310.429
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	7.183.916	4.762.002
Total	438.739.769	346.455.962
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	4.402.158	-
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	6.343.847	2.454.487
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.220.524	2.686.369
Total	11.966.529	5.140.856
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	562.098.772	451.075.866
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	13.250.052	7.310.429
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	7.248.411	4.826.650
Total	582.597.235	463.212.945
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	4.619.563	-
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	6.343.847	2.454.487
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.220.524	2.686.369
Total	12.183.934	5.140.856

Dentro 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\$ 144.010.376 y M\$ 116.692.335, a cada uno de los cierres, respectivamente.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M\$ 42.273.846 a diciembre 2018, por reconocimiento de venta de equipos para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos (NIIF 15). El importe inicial de adopción ascendió a M\$ 81.539.749 y no hay pasivos asociados a estos contratos.

b. Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M\$ 566.718.335 y M\$ 451.075.866, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2018 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	Nº de clientes	Saldos brutos M\$	Nº de clientes M\$	Saldos brutos M\$	
Al día	3.062.839	385.977.936	79	1.451.264	387.429.200
Entre 1 y 30 días	782.102	41.979.141	65	220.788	42.199.929
Entre 31 y 60 días	284.397	16.424.796	35	37.617	16.462.413
Entre 61 y 90 días	255.340	10.752.195	26	50.172	10.802.367
Entre 91 y 120 días	232.100	9.105.464	19	26.208	9.131.672
Entre 121 y 150 días	195.456	7.231.473	17	28.876	7.260.349
Entre 151 y 180 días	205.561	7.141.030	25	37.498	7.178.528
Entre 181 y 210 días	208.116	6.834.322	28	1.506.903	8.341.225
Entre 211 y 250 días	231.291	7.666.387	75	331.518	7.997.905
Más de 250 días	2.337.103	62.288.032	12.101	7.626.715	69.914.747
Total	7.794.305	555.400.776	12.470	11.317.559	566.718.335

31-dic-2017 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	Nº de clientes	Saldos brutos M\$	Nº de clientes M\$	Saldos brutos M\$	
Al dia	1.761.581	271.072.719	55	625.617	271.698.336
Entre 1 y 30 días	905.560	36.967.001	35	46.965	37.013.966
Entre 31 y 60 días	283.758	14.200.375	60	50.937	14.251.312
Entre 61 y 90 días	250.739	12.535.030	53	56.013	12.591.043
Entre 91 y 120 días	236.956	9.446.699	32	19.298	9.465.997
Entre 121 y 150 días	220.803	8.752.420	82	61.563	8.813.983
Entre 151 y 180 días	195.430	6.866.414	74	43.390	6.909.804
Entre 181 y 210 días	205.442	7.252.344	77	44.936	7.297.280
Entre 211 y 250 días	218.623	6.816.114	99	105.575	6.921.689
Más de 250 días	1.766.049	69.129.348	12.435	6.983.108	76.112.456
Total	6.044.941	443.038.464	13.002	8.037.402	451.075.866

c. 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-2018		31-dic-2017	
	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$
Documentos por cobrar protestados	9.245	9.766.631	9.749	9.453.009
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.345	4.331.319	930	4.173.319
Total	10.590	14.097.950	10.679	13.626.328

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Saldo Inicial	120.332.444	128.008.706
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	64.142.498	48.239.789
Baja de activos financieros deteriorados	(44.185.839)	(58.263.148)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	3.721.273	(1.293.012)
Total	128.008.706	116.692.335

El saldo inicial para el 2018, contempla M\$ 3.640.109 originados en la adopción inicial de la NIIF 15 para clientes no facturados por venta de equipos entregados en modalidad comodato.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 94.719.108 y M\$ 86.347.516, para ambos períodos, respectivamente.

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, se determina mediante la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera.

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 20% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Adicionalmente se constituyó una provisión de aproximadamente \$1.500 millones, contemplando contingencias como cubrir el deducible en caso de siniestro u otra contingencia.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. Hemos 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 cortes 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.

e. 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 49% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2018.

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 51% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

31-dic.-2018											
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada		Total Deuda Bruta
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Total Deterioro
Al día	185.008.867	11.112.466	1.311	613	8.056.852	852.635	-	-	-	-	193.067.030
Entre 1 y 30 días	13.788.877	2.978.453	990	823	91.727	38.575	-	-	-	-	13.881.594
Entre 31 y 60 días	5.973.412	3.597.252	12.127	11.476	421.427	403.066	83	67	-	-	6.407.049
Entre 61 y 90 días	5.024.309	4.815.472	7.606	7.414	403.227	390.791	83	73	-	-	5.435.225
Entre 91 y 120 días	4.965.662	4.925.897	9.339	8.969	364.532	352.584	3.149	2.952	-	-	5.342.682
Entre 121 y 150 días	4.473.646	4.473.646	13.485	13.485	347.327	338.224	4.106	4.106	-	-	4.838.564
Entre 151 y 180 días	4.539.452	4.539.452	10.997	10.997	358.492	347.046	83	83	-	-	4.909.024
Entre 181 y 210 días	4.405.160	4.405.160	1.491.256	1.491.256	354.661	350.176	7.161	7.161	-	-	6.258.238
Entre 211 y 250 días	5.100.821	5.100.821	265.541	265.541	642.756	642.756	14.243	14.243	-	-	6.023.361
Más de 250 días	35.903.246	35.903.246	3.099.207	3.099.207	1.514.297	1.514.297	806.977	806.977	-	-	41.323.727
Total	269.183.452	81.851.865	4.911.859	4.909.781	12.555.298	5.230.150	835.885	835.662	-	-	287.486.494
											92.827.458
											194.659.036

31-dic.-2018											
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada		Total Deuda Bruta
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Total Deterioro
Al día	140.920.211	6.824.788	363.853	169.861	49.978.881	1.811.230	1.086.100	627.424	2.013.125	22.026	194.362.170
Entre 1 y 30 días	16.671.440	3.139.187	80.674	67.018	9.611.700	533.707	139.124	94.130	1.815.397	32.062	28.318.335
Entre 31 y 60 días	6.363.882	1.409.153	21.200	20.062	3.426.915	341.821	4.207	3.505	239.160	3.110	10.055.364
Entre 61 y 90 días	2.946.481	2.470.692	5.940	5.791	2.287.090	339.644	36.543	33.625	91.088	1.277	5.367.142
Entre 91 y 120 días	2.427.838	2.090.530	6.859	6.587	1.135.856	225.703	6.861	6.618	211.576	1.006	3.788.990
Entre 121 y 150 días	1.516.736	1.301.244	6.625	6.625	888.103	320.161	4.660	4.660	5.661	112	2.421.785
Entre 151 y 180 días	1.221.632	1.037.423	17.724	17.724	987.797	418.586	8.694	8.694	33.657	664	2.269.504
Entre 181 y 210 días	1.582.750	1.494.292	3.231	3.231	484.460	243.265	5.255	5.255	7.291	144	2.082.987
Entre 211 y 250 días	1.358.903	1.212.396	38.577	38.577	560.398	300.233	13.157	13.157	3.509	69	1.974.544
Más de 250 días	12.977.675	11.486.498	3.364.937	3.364.937	11.668.650	9.266.586	355.594	355.594	224.164	2.234	28.591.020
Total	187.987.548	32.466.203	3.909.620	3.700.413	81.029.850	13.800.936	1.660.195	1.152.662	4.644.628	62.704	279.231.841
											51.182.918
											228.048.923

31-dic.-2017

Segmento Personas Naturales

Tramos de Morosidad	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Al día	98.546.768	-	69	-	2.496.506	-	329.734	-	-	-	101.373.077	-	101.373.077			
Entre 1 y 30 días	12.281.059	3.778.141	1.766	716	4.197.860	3.697.522	2.679	1.764	-	-	16.483.364	7.478.143	9.005.221			
Entre 31 y 60 días	5.973.009	4.466.210	1.613	1.525	512.675	464.658	9.153	4.605	-	-	6.496.450	4.936.998	1.559.452			
Entre 61 y 90 días	5.286.450	5.071.103	2.057	2.028	471.582	449.921	7.458	5.286	-	-	5.767.547	5.528.338	239.209			
Entre 91 y 120 días	5.013.245	4.818.296	1.444	1.438	416.159	388.453	8.728	6.014	-	-	5.439.576	5.214.201	225.375			
Entre 121 y 150 días	4.786.409	4.626.394	6.615	6.615	376.988	357.391	4.532	4.110	-	-	5.174.544	4.994.510	180.034			
Entre 151 y 180 días	4.053.701	3.895.976	9.972	9.972	369.886	349.643	11.832	8.078	-	-	4.445.391	4.263.669	181.722			
Entre 181 y 210 días	3.844.646	3.687.872	10.264	10.264	385.163	375.726	17.088	14.388	-	-	4.257.161	4.088.250	168.911			
Entre 211 y 250 días	4.102.561	3.762.160	21.374	21.374	698.668	692.496	9.979	8.723	-	-	4.832.582	4.484.753	347.829			
Más de 250 días	29.149.774	26.986.932	2.878.485	2.878.485	1.773.684	1.767.831	297.026	293.618	-	-	34.098.969	31.926.866	2.172.103			
Total	173.037.622	61.093.084	2.933.659	2.932.417	11.699.171	8.543.641	698.209	346.586	-	-	188.368.661	72.915.728	115.452.933			

31-dic.-2017

Segmento Personas Naturales

Tramos de Morosidad	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Al día	118.221.880	-	140.706	-	49.991.099	-	155.108	-	1.816.466	-	170.325.259	-	170.325.259			
Entre 1 y 30 días	10.396.810	721.086	17.440	1.320	9.184.807	774.994	25.080	2.481	906.465	61.841	20.530.602	1.561.722	18.968.880			
Entre 31 y 60 días	3.819.568	563.868	15.251	12.135	3.651.763	355.140	24.920	3.183	243.360	18.522	7.754.862	952.848	6.802.014			
Entre 61 y 90 días	4.066.897	734.979	15.472	8.283	2.655.395	494.925	31.026	5.646	54.706	1.460	6.823.496	1.245.293	5.578.203			
Entre 91 y 120 días	1.846.126	1.093.482	2.563	2.526	2.144.480	360.788	6.563	4.467	26.689	2.022	4.026.421	1.463.285	2.563.136			
Entre 121 y 150 días	1.692.416	868.457	40.861	33.024	1.884.999	465.552	9.555	4.837	11.608	880	3.639.439	1.372.750	2.266.689			
Entre 151 y 180 días	1.032.528	598.556	15.336	15.336	1.376.672	412.723	6.250	3.750	33.627	2.548	2.464.413	1.032.913	1.431.500			
Entre 181 y 210 días	1.546.342	1.111.588	10.156	10.156	1.361.308	663.601	7.428	4.910	114.885	5.118	3.040.119	1.795.373	1.244.746			
Entre 211 y 250 días	607.800	436.091	67.698	67.698	1.405.436	634.829	6.524	5.027	1.649	125	2.089.107	1.143.770	945.337			
Más de 250 días	23.524.530	18.606.377	3.605.152	3.605.106	14.425.101	10.785.198	202.445	193.361	256.259	18.611	42.013.487	33.208.653	8.804.834			
Total	166.754.897	24.734.484	3.930.635	3.755.584	88.081.060	14.947.750	474.899	227.662	3.465.714	111.127	262.707.205	43.776.607	218.930.598			

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	
					31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	12.804	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	30.379	22.089
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	58.634	-
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	-	171.814
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	111.029	66.153
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	76.203	59.981
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	33.142	42.768
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	67.243	51.696
Total					389.434	414.501

b. Cuentas por pagar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	184.788	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	111.813	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	632	-
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.076	-
Total					298.309	-

Sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

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	31.12.2018		31.12.2017	
				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	126.071	126.071	-	-
			Servicios Recibidos	1.845.162	(1.845.162)	-	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	201.847	201.847	226.102	226.102
			Servicios Recibidos	630.942	(630.942)	-	-
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	230.103	230.103	-	-
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	830.899	830.899
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	261.014	261.014
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	430.392	430.392	324.967	324.967
			Servicios Recibidos	587	(587)	-	-
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	475.120	475.120	419.670	419.670
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	283.381	283.381	267.462	267.462
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	457.006	457.006	469.142	469.142
			Servicios Recibidos	170.996	(170.996)	-	-
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	715.447	715.447
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Recibidos	-	-	330.153	(330.153)
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	457.006	457.006	469.142	469.142
			Servicios Recibidos	170.996	(170.996)	-	-
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	715.447	715.447
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Recibidos	-	-	330.153	(330.153)
Total				(443.767)		3.184.550	

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (teléfono móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,1% y 0,2% del total de ingresos ordinarios del Grupo, a cada uno de los respectivos años. Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios publicitarios.

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 del 2018 y 2017, ascendieron a M\$ 485.786 y M\$ 476.618, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M\$ 4.123.102 y M\$ 8.097.686, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M\$ 1.785.727 y M\$ 4.739.198 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 y 12 personas, respectivamente.

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:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Equipos y Accesos para Telefonía Móvil	119.192.913	95.338.746
Trabajo en Curso	507.348	1.092.293
Otros Inventarios	529.442	497.795
Total	120.229.703	96.928.834

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\$ 375.448.654 y M\$ 385.808.215, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2018 y 2017, se han cargado a resultados M\$ 2.677.913 y M\$ 2.778.796, 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\$ 3.829.175 y M\$ 2.583.932, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados anuales, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M\$ 19.754.129 y M\$ 32.456.941, 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	
	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impuesto Renta	19.754.129	32.456.941	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	14.841.665	41.790.909	-	-
PPM Netos Periodos Anteriores, Otros Créditos	17.805.063	24.114.091	2.366.841	1.463.711
Total	52.400.857	98.361.941	2.366.841	1.463.711

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M\$ 43.407.612 y M\$ 355.884, a cada uno de los respectivos años y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Total Activos Intangibles, Neto	314.966.856	298.921.432
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	314.966.856	298.921.432
Activos Intangibles Identificables, Neto	314.966.856	298.921.432
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	3.087.427	3.582.939
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	311.879.429	295.338.493
Total Activos Intangibles, Bruto	414.676.963	388.197.091
Activos Intangibles Identificables, Bruto	414.676.963	388.197.091
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.908	39.027.908
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	375.649.055	349.169.183
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(99.710.107)	(89.275.659)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(99.710.107)	(89.275.659)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(35.940.481)	(35.444.969)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(63.769.626)	(53.830.690)

Al 31 de diciembre del 2018 y 2017, 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	3.068.804	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	72
- Servidumbres	18.623	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 85
Total	3.087.427			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.249.710	Estado de Chile	480 - 360	384 - 267
- Concesión Banda 700 MHz	6.000.981	Estado de Chile	360	313
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.398.537	Estado de Chile	360	286
- Concesión Banda 700 MHz	190.601.977	Estado de Perú	480	463
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	53.697.510	Estado de Perú	480	329
- Concesión Banda 1900 MHz	37.727.069	Estado de Perú	480	365
- Concesión Banda 2500 MHz	5.109.250	Estado de Perú	156	68
- Concesión Banda 3500 MHz	1.809.585	Estado de Perú	171 - 240	25 - 174
- Concesión Banda 2300 MHz	1.896.543	Estado de Perú	240	180
- Otros	3.388.267			
Total	311.879.429			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.512.489	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	87
- Servidumbres	70.450	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	3 - 97
Total	3.582.939			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.525.019	Estado de Chile	480 - 360	393 - 279
- Concesión Banda 700 MHz	6.230.317	Estado de Chile	360	325
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.541.133	Estado de Chile	360	298
- Concesión Banda 700 MHz	179.745.109	Estado de Perú	480	475
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	50.740.240	Estado de Perú	480	341
- Concesión Banda 1900 MHz	35.819.426	Estado de Perú	480	377
- Concesión Banda 2500 MHz	5.525.293	Estado de Perú	156	80
- Concesión Banda 3500 MHz	2.015.159	Estado de Perú	171 - 240	37 - 186
- Otros	3.196.797			
Total	295.338.493			

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.

Al 31 de diciembre del 2018 y año 2017, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2018 y 2017, son los siguientes:

Movimientos Año 2018			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	3.582.939	295.338.493	298.921.432
Adiciones	-	2.424.519	2.424.519
Amortización	(495.512)	(9.938.935)	(10.434.447)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	24.014.360	24.014.360
Otros incrementos (decrementos)	-	40.992	40.992
Saldo Final	3.087.427	311.879.429	314.966.856

Movimientos Año 2017			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	4.233.579	317.122.755	321.356.334
Adiciones	-	693.165	693.165
Amortización	(650.640)	(7.885.975)	(8.536.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(14.637.301)	(14.637.301)
Otros incrementos (decrementos)	-	45.849	45.849
Saldo Final	3.582.939	295.338.493	298.921.432

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
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2017 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2017 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2018 M\$
Entel PCS Telecommunicaciones 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	1.277.851	(64.056)	1.213.795	106.675	1.320.470
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.173.134	(64.056)	47.109.078	106.675	47.215.753

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 Telecommunicaciones 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 Telecommunicaciones 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 Balilia Limitada y Millenium 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. (Ex Nextel 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.

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 un rango entre un 7,7% y 8,74% 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:

	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	2.035.133.173	1.876.555.163
Construcción en Curso, Neto	426.323.241	359.862.021
Terrenos, Neto	12.682.656	12.449.639
Edificios, Neto	118.251.006	123.492.304
Planta y Equipo, Neto	1.297.851.683	1.242.373.687
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	134.747.094	92.113.199
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	31.522.857	31.138.237
Vehículos de Motor, Neto	94.791	64.743
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	5.265.279	7.587.897
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	8.394.566	7.473.436
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	5.880.620.822	5.375.952.011
Construcción en Curso, Bruto	426.323.241	359.862.021
Terrenos, Bruto	12.682.656	12.449.639
Edificios, Bruto	284.648.847	282.167.001
Planta y Equipo, Bruto	4.397.706.197	4.066.356.262
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	447.845.036	363.989.979
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	248.626.103	231.498.142
Vehículos de Motor, Bruto	898.193	886.708
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	35.207.362	33.735.384
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	26.683.187	25.006.875
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(3.845.487.649)	(3.499.396.848)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(166.397.841)	(158.674.697)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.099.854.514)	(2.823.982.575)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(313.097.942)	(271.876.780)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(217.103.246)	(200.359.905)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(803.402)	(821.965)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(29.942.083)	(26.147.487)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(18.288.621)	(17.533.439)

Los movimientos por el año 2018 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 Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial	359.862.021	12.449.639	123.492.304	1.242.373.687	92.113.199	31.138.237	64.743	7.587.897	7.473.436	1.876.555.163
Cambios	Adiciones	280.103.243	-	699.899	82.697.287	65.033.901	1.458.211	78.135	387.412	5.312.583
	Desapropiaciones	(164.068)	-	-	(1.196.674)	(2.862)	(733)	(4.338)	-	(1.368.675)
Gasto por Depreciación		-	-	(6.982.313)	(260.464.118)	(35.669.424)	(13.443.087)	(49.680)	(3.794.596)	(728.163)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados		-	-	(4.356.970)	(1.723)	(83.207)	-	-	-	(4.441.900)
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.565.399	233.017	680.963	33.099.292	6.216.992	1.351.696	5.930	-	522.767	49.676.056
Otros Incrementos (Decrementos)	(221.043.354)	-	360.153	205.699.179	7.057.011	11.101.740	1	1.084.566	(4.186.057)	73.239
Cambios, Total	66.461.220	233.017	(5.241.298)	55.477.996	42.633.895	384.620	30.048	(2.322.618)	921.130	158.578.010
Saldo Final	426.323.241	12.682.656	118.251.006	1.297.851.683	134.747.094	31.522.857	94.791	5.265.279	8.394.566	2.035.133.173

Los movimientos por el año 2017 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 Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial	375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347
Cambios	Adiciones	210.463.387	-	-	128.563.996	37.380.752	4.052.041	38.317	813.700	9.031.439
	Desapropiaciones	(58.416)	-	(9.533)	(3.864.084)	(323.249)	(1.032.308)	(276.235)	(24.355)	-
Gasto por Depreciación		-	-	(6.914.674)	(252.402.546)	(29.722.447)	(13.764.318)	(48.368)	(3.709.241)	(769.443)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados		-	-	-	(3.849.711)	-	-	-	-	(3.849.711)
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.706.309)	(139.922)	(418.068)	(18.384.086)	(2.844.637)	(849.780)	(2.422)	-	(285.664)	(26.630.888)
Otros Incrementos (Decrementos)	(222.580.598)	-	418.593	208.536.937	10.446.946	8.436.385	245	3.185.507	(8.444.015)	-
Cambios, Total	(15.881.936)	(139.922)	(6.923.682)	58.600.506	14.937.365	(3.157.980)	(288.463)	265.611	(467.683)	46.943.816
Saldo Final	359.862.021	12.449.639	123.492.304	1.242.373.687	92.113.199	31.138.237	64.743	7.587.897	7.473.436	1.876.555.163

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 anuales del 2018 y 2017, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M\$ 10.395.085 y M\$ 5.055.190 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

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 2018 y 2017, 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:

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	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

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 diciembre 2018 y 2017, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M\$ 92.176.383 y M\$ 79.173.407, 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 encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M\$ 2.009.803.012. 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 2018 se han ejecutado obras por M\$ 76.403.618. 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 y M\$ 534.657 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información general

La Ley 20.780, modificada a través de la Ley 20.899, establece que a partir del año 2017 existen nuevos regímenes de tributación en Chile, para el caso de las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen 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 2018, 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		Tasa Efectiva -TEF %
		A contar del 01.01.2017 Tasa Vigente Con Restitución M\$	Hasta el 31.12.2016 Tasa TEF Sin Restitución M\$	
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	774.473.381	97.985.629	150.161.249	24,9%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	526.690.780	271.900	149.082.582	27,4%
Entel Inversiones S.A.	36.901.018	154.103	6.383.025	22,5%
Transam S.A.	9.953.693	1.487.094	798.224	29,7%
Entel Comercial S.A.	4.574.805	9.687	1.296.846	25,1%
Entel Servicios Empresariales S.A.	4.359.796	747.007	645.542	25,3%
Entel Telefonía Local S.A.	3.455.698	-	7.466.733	25,7%
Entel Will S.A.	3.329.827	388.489	25.469	31,5%
Entel Servicios Telefónicos S.A.	965.465	127.053	839.128	22,1%
Totales M\$	1.364.704.463	101.170.962	316.698.598	

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	31.12.2018		Cambios del periodo en		
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI (1) M\$	RA (2) M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	62.281.507	35.222.446	(34.730.961)	(1.244.775)	-
Amortizaciones Intangibles	146.091	10.942.895	2.764.737	(1.502.944)	-
Acumulaciones (o devengos)	18.159.771	11.992.356	13.446.868	201.700	(24.105.899)
Provisiones	20.033.127	-	922.344	1.961.941	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	26.702.875	-	588.513	806.902	1.031.216
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	(14.228)	-	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.018.666	(150.466)	-	-
Ingresos/Costos Diferidos	3.964.754	19.766.500	(3.141.741)	(299.715)	(16.987.271)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	-	-	(292.853)	-	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	-	-	154.483	-	-
Pérdidas Fiscales	357.451.064	-	53.045.506	37.709.379	-
Otros	6.065.266	403.013	1.585.510	166.683	-
Totales	494.804.455	82.345.876	34.177.712	37.799.171	(40.061.954)

ORI (1): Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.

RA (2): Corresponde a Resultado Acumulado. Los importes que se presentan en este rubro corresponden a los pasivos netos por impuesto diferido que se originan en la aplicación inicial de la NIIF 15. Ver nota 21.

Conceptos	31.12.2017		Cambios del periodo en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI (1) M\$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	68.210.107	5.175.310	(13.389.884)	220.102
Amortizaciones intangibles	158.758	12.217.355	(4.178.023)	488.728
Acumulaciones (o devengos)	16.625.690	944	769.628	(66.913)
Provisiones	17.148.842	-	4.918.460	(82.803)
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	24.276.244	-	(3.046.656)	(260.167)
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	14.228	-	117.973	(413)
Activos/pasivos a costo amortizado	-	3.868.200	521.966	-
Ingresos diferidos	4.626.981	-	119.362	(3.279)
Bienes adquiridos en leasing financiero	292.853	-	(324.769)	-
Bienes vendidos en leasing financiero	92.375	216.487	146.534	-
Pérdidas Fiscales	266.696.179	-	52.080.763	(20.301.805)
Otros	4.434.061	554.372	(3.900.691)	(37.252)
Totales	402.576.318	22.032.668	33.834.663	(20.043.802)

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 aplicarán a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales nacionales, 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\$ 463.942 y M\$ 2.294.125, a cada uno de los períodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Gasto por Impuestos Corrientes	53.895.721	28.623.309
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	31.293	883.506
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	1.593.814	(13.080.769)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	55.520.828	16.426.046
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(34.177.712)	(33.834.663)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(34.177.712)	(33.834.663)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	21.343.116	(17.408.617)

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:

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	(613.164)	6.637.803
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(4.332.730)	(6.941.771)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	36.110.229	(17.998.452)
Corrección Monetaria Capital Propio	(17.823.603)	(11.027.293)
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	936.768	471.771
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(459.952)	4.049.220
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	7.525.568	7.400.105
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	21.956.280	(24.046.420)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	21.343.116	(17.408.617)

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje)

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Tasa Impositiva Legal	27,0%	25,5%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	190,8%	-26,7%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-1590,1%	-69,1%
Corrección Monetaria Capital Propio	784,8%	-42,4%
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	-41,2%	1,8%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	20,3%	15,6%
Otro Incremento (Decreimento) en Cargo por Impuestos Legales	-331,4%	28,3%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-966,8%	-92,5%
Tasa Impositiva Efectiva	-939,8%	-67,0%

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	795.390	1.109.070
Obligaciones con tenedores de Bonos	17.237.385	15.303.757
Acreedores por Leasing Financiero	-	1.155.613
Derivados - No Cobertura	59.692	15.423.449
Derivados - Cobertura	2.525.416	3.548.155
Subtotal Corrientes	20.617.883	36.540.044
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	357.283.983	284.462.627
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.432.262.948	1.282.646.035
Acreedores por Leasing Financiero	528.239	-
Derivados - Cobertura	4.820.499	23.805.320
Subtotal No Corrientes	1.794.895.669	1.590.913.982
Total Otros Pasivos Financieros	1.815.513.552	1.627.454.026

a. Préstamos que devengan intereses - Al 31.12.2018, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- > 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 Libo + 1,38%. El crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.
- > Con fecha 27 de abril del 2017, Banco del Estado otorgó un crédito con vencimiento único a 5 años plazo por CLP 99.000 millones a una tasa de TAB más 0,30%. Con fecha 29 de octubre de 2018 se extendió el vencimiento de este crédito, manteniendo un 20% en su fecha original de vencimiento (abril de 2022), extendiendo un 50% al año 2023 a una tasa TAB + 0,45% y un 30% al año 2024 a una tasa TAB + 0,62%.
- > Con fecha 30 de junio de 2017, la Sociedad suscribió con Bank of Nova Scotia y Export Development of Canadá EDC Scotia un crédito por USD 225 millones en montos de USD 150 millones y USD 75 millones respectivamente, a una tasa Libo + 0,85% con amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.
- > Con fecha 29 de junio de 2017 se suscribió crédito en CLP con Scotiabank Chile por un equivalente a USD 50 millones a una tasa TAB + 0,10%. El crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.
- > Con fecha 15 de junio de 2017 se suscribió crédito a 5 años plazo en CLP con el Banco de Chile por un equivalente a USD 25 millones a una tasa TAB + 0,45%. El crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

- > Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- > Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
- > Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

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.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2018

Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda M\$	VALORES NOMINALES					Plazo en años
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Línea de Crédito	3.163	3.163	-	-	-	-	-
Subtotal		3.163	3.163	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Préstamos	111.409.760	2.371.600	2.662.000	3.542.880	3.533.200	99.300.080	
Banco de Chile	Préstamos	18.953.409	249.263	505.856	670.809	8.937.858	8.589.623	
Scotiabank Chile	Préstamos	37.242.415	399.387	903.532	1.198.162	17.645.655	17.095.679	
Export Development of Canada	Préstamos	57.943.819	635.020	1.461.101	1.937.714	27.417.014	26.492.970	
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	116.688.706	1.270.734	2.922.203	3.875.427	55.633.708	52.986.634	
KFW-Ipex Bank	Préstamos	69.860.512	582.217	1.777.916	2.366.387	2.346.933	2.172.546	
Subtotal		412.098.621	5.508.221	10.232.608	13.591.379	115.514.368	206.637.532	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.617.945.634	26.068.349	50.848.479	60.271.296	60.271.298	289.979.627	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	303.467.618	1.673.836	5.613.362	6.695.343	6.695.344	6.695.343	
Subtotal		1.921.413.252	27.742.185	56.461.841	66.966.639	66.966.642	296.674.970	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	11.560.489	871.210	1.238.872	1.656.097	1.643.103	1.643.103	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	10.464.818	856.446	1.124.981	1.508.541	1.491.211	1.476.579	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	5.750.564	492.640	720.118	962.280	947.009	917.091	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	6.552.886	289.846	755.437	1.011.616	1.000.597	986.298	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	2.652.984	215.421	402.059	534.887	527.737	499.014	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	620.101	50.272	94.034	125.083	123.312	116.609	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	9.231.005	815.966	1.025.770	1.374.829	1.359.273	1.337.493	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		46.832.847	3.591.801	5.361.271	7.173.333	7.092.242	6.976.187	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	15.400	-	15.400	-	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	65	65	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	16.869	12.216	4.853	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	21.258	21.258	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	20.006	18.252	1.754	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	34.729	34.729	-	-	-	-	-
Subtotal		108.327	86.520	21.807	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	324.397.285	324.397.285	-	-	-	-	-
TOTALES		2.704.853.495	361.329.175	72.077.527	87.731.351	189.573.252	510.288.689	

		Total Deuda M\$	VALORES CONTABLES								
más de 4 - 5	más de 5		Plazo en días	0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	Plazo en años	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
-	-	3.163	3.163	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	3.163	3.163	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	98.702.370	642.931	-	-	-	-	98.059.439	-	-	-
-	-	16.809.227	26.381	-	-	-	8.391.423	8.391.423	-	-	-
-	-	32.855.986	9.904	-	-	-	16.423.041	16.423.041	-	-	-
-	-	51.642.261	28.105	-	-	-	25.807.078	25.807.078	-	-	-
-	-	103.239.858	14.052				51.612.903	51.612.903	-	-	-
2.560.227	58.054.286	54.826.508	70.854	-	-	-	-	-	-	54.755.654	
2.560.227	58.054.286	358.076.210	792.227	-	-	-	102.234.445	200.293.884	-	54.755.654	
278.689.616	851.816.969	1.256.913.874	11.000.525	5.645.006	-	-	229.976.096	229.523.676	780.768.571		
6.695.344	269.399.046	192.586.459	-	591.854	-	-	-	-	-	191.994.605	
285.384.960	1.121.216.015	1.449.500.333	11.000.525	6.236.860	-	-	229.976.096	229.523.676	972.763.176		
-	-	387.568	-	-	-	-	-	-	-	387.568	
1.648.172	2.859.932	701.184	701.184	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	369.639	-	-	-	-	-	-	-	369.639	
1.387.587	2.619.473	636.891	521.953	51.067	-	-	-	-	-	63.871	
734.364	977.062	278.390	169.297	109.093	-	-	-	-	-	-	
-	-	3.808.092	-	-	-	-	-	215.079	215.079	3.377.934	
899.307	1.609.785	449.084	314.260	50.046	-	-	-	-	-	84.778	
324.293	149.573	100.469	-	100.469	-	-	-	-	-	-	
75.800	34.991	23.653	-	23.653	-	-	-	-	-	-	
1.205.519	2.112.155	484.394	411.291	73.103	-	-	-	-	-	-	
-	-	106.551	-	-	-	-	-	35.517	35.517	35.517	
6.275.042	10.362.971	7.345.915	2.117.985	407.431	-	-	250.596	250.596	4.319.307		
-	-	-	-	19.650	-	-	-	-	-	-	
-	-	401	401	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	50	50	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	2.124	2.124	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	565.706	37.467	-	-	-	-	-	-	528.239	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	587.931	40.042	19.650	-	-	-	-	-	528.239	
-	-	324.397.285	324.397.285	-	-	-	-	-	-	-	
294.220.229	1.189.633.272	2.139.910.837	338.351.227	6.663.941	-	102.234.445	430.520.576	229.774.272	1.032.366.376		

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AI 31.12.2017

Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda M\$	VALORES NOMINALES				
			Plazo en días	0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3
Banco del Estado de Chile	Préstamos	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525
Banco de Chile	Préstamos	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527
Scotiabank Chile	Préstamos	38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407
Export Development of Canada	Préstamos	50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	100.842.976	671.307	1.543.637	2.041.585	2.047.118	1.862.693
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	567.548	567.548	-	-	-	-
Subtotal		323.928.434	4.671.140	6.134.552	8.146.374	8.149.899	7.618.498
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.280.011.957	23.065.933	44.992.016	53.329.561	53.329.563	53.329.561
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	301.525.570	1.627.223	5.457.042	6.508.892	6.508.893	6.508.892
Subtotal		1.581.537.527	24.693.156	50.449.058	59.838.453	59.838.456	59.838.453
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.144.156	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	17.970.619	1.172.119	1.661.409	2.218.315	2.226.240	2.213.246
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	679.858	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	16.817.993	1.205.367	1.597.308	2.125.161	2.140.699	2.123.369
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	11.589.798	846.896	1.267.421	1.688.028	1.698.464	1.683.193
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	3.643.438	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	11.527.238	428.132	1.070.979	1.425.490	1.434.722	1.423.703
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	5.521.308	377.962	691.057	921.410	924.985	917.835
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.328.557	90.907	166.291	221.721	222.607	220.836
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	15.014.784	1.152.258	1.458.112	1.940.259	1.953.874	1.938.318
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	808.509	-	-	-	-	-
Subtotal		86.046.258	5.273.641	7.912.577	10.540.384	10.601.591	10.520.500
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.690.345	974.690	2.715.655	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.745.170	1.319.210	425.960	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	272.100	238.250	33.850	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.291.740	142.080	1.149.660	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	264.550	264.550	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	2.968.825	242.280	2.726.545	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	3.686.635	484.230	3.202.405	-	-	-
Banco Security	Derivados - No Cobertura	1.531.150	354.900	1.176.250	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	84.845	84.845	-	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	254.365	254.365	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	30.525	30.525	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	46.680	46.680	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.570	30.570	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	100.500	100.500	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	87.130	87.130	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	50.512	50.512	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	46.073	46.073	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	32.887	18.566	14.321	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	19.822	19.822	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	25.436	20.941	4.495	-	-	-
Subtotal		16.259.860	4.810.719	11.449.141	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	993.487	269.261	724.226	-	-	-
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	175.005	65.627	109.378	-	-	-
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	33.263	33.263	-	-	-	-
Subtotal		1.201.755	368.151	833.604	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-
TOTALES		2.335.549.534	366.392.507	76.778.932	78.525.211	78.589.946	77.977.451

VALORES CONTABLES									
más de 4 - 5	más de 5	Total Deuda MS	Plazo en días		Plazo en años				
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
99.247.995	-	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525	99.247.995	-
17.339.527	-	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527	17.339.527	-
33.605.187		38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407	33.605.187	
46.338.626		50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346	46.338.626	
92.676.636	-	91.097.922	13.029	-	-	-	-	91.084.893	-
-	-	520.093	520.093	-	-	-	-	-	-
289.207.971	-	285.571.697	1.076.713	32.357	-	-	-	284.462.627	-
51.664.615	1.000.300.708	1.110.768.145	9.733.541	4.994.844	-	-	-	-	1.096.039.760
6.508.893	268.405.735	187.181.647	-	575.372	-	-	-	-	186.606.275
58.173.508	1.268.706.443	1.297.949.792	9.733.541	5.570.216	-	-	-	-	1.282.646.035
-	1.144.156	2.430.053	-	-	-	-	-	348.530	2.081.523
2.213.246	6.266.044	5.183.127	938.744	-	-	-	-	438.170	3.806.213
-	679.858	953.238	-	83.575	-	-	-	-	869.663
2.097.900	5.528.189	2.878.321	704.082	200.116	-	-	-	-	1.974.123
1.622.935	2.782.861	1.767.058	248.483	-	-	-	-	506.192	1.012.383
-	-	3.883.654	-	-	-	-	-	1.294.551	2.589.103
342.434	3.301.004	4.301.963	-	82.554	-	-	-	-	4.219.409
1.398.567	4.345.645	3.181.846	409.284	165.485	-	-	-	-	2.607.077
867.440	820.619	39.906	-	39.906	-	-	-	-	-
208.715	197.480	106.262	-	106.262	-	-	-	-	-
1.905.485	4.666.478	2.628.047	569.664	-	-	-	-	686.128	1.372.255
269.503	539.006	-	-	-	-	-	-	-	-
10.926.225	30.271.340	27.353.475	2.870.257	677.898	-	-	-	3.273.571	20.531.749
-	-	3.527.044	963.472	2.563.572	-	-	-	-	-
-	-	1.710.281	1.310.395	399.886	-	-	-	-	-
-	-	268.083	237.605	30.478	-	-	-	-	-
-	-	1.219.492	138.060	1.081.432	-	-	-	-	-
-	-	263.598	263.598	-	-	-	-	-	-
-	-	2.797.703	242.187	2.555.516	-	-	-	-	-
-	-	3.455.086	483.418	2.971.668	-	-	-	-	-
-	-	1.460.436	350.279	1.110.157	-	-	-	-	-
-	-	84.779	84.779	-	-	-	-	-	-
-	-	251.268	251.268	-	-	-	-	-	-
-	-	30.391	30.391	-	-	-	-	-	-
-	-	46.671	46.671	-	-	-	-	-	-
-	-	30.479	30.479	-	-	-	-	-	-
-	-	100.025	100.025	-	-	-	-	-	-
-	-	86.810	86.810	-	-	-	-	-	-
-	-	28.614	28.614	-	-	-	-	-	-
-	-	22.412	22.412	-	-	-	-	-	-
-	-	6.533	6.533	-	-	-	-	-	-
-	-	18.286	18.286	-	-	-	-	-	-
-	-	15.458	15.458	-	-	-	-	-	-
-	-	15.423.449	4.710.740	10.712.709	-	-	-	-	-
-	-	952.891	251.074	701.817	-	-	-	-	-
-	-	169.790	62.600	107.190	-	-	-	-	-
-	-	32.932	32.932	-	-	-	-	-	-
-	-	1.155.613	346.606	809.007	-	-	-	-	-
-	-	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	-	-
358.307.704	1.298.977.783	1.954.029.726	345.313.557	17.802.187	-	-	-	287.736.198	1.303.177.784

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 31.12.2018									
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	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	AI Vencimiento		0,25%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	AI Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
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	Expo Development Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
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%
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%	3,50%
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	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
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	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	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Chile	USD	-	-	-
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 de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander(Perú)	Perú	PEN	-	-	-

Al 31.12.2017

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	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
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	Export Development of Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
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%	3,50%
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	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
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	97.043.000-8	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	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	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
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	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	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	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	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	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera 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 o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiese alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros (2017), cuyos perfiles específicos de vencimientos son los siguientes

Pagos mínimos por leasing	31.12.2018			31.12.2017		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 días	-	-	-	368.152	(21.537)	346.615
Entre 90 días y 1 año	-	-	-	833.595	(24.597)	808.998
Total				1.201.747	(46.134)	1.155.613

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.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo con eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, y el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 31.12.2017	Flujos de Efectivo			Cambios Distintos al Efectivo			Saldo Final 31.12.2018
		Aumentos	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.583.521.489	53.985.959	(71.709.567)	71.923.289	167.711.081	2.144.292	-	1.807.576.543
Lineas de Sobregiro	-	239.729.272	(239.726.109)					3.163
Derivados	4.950.055	-	(2.213.056)	5.377.351	(150.081.077)	-	45.199.785	(96.766.942)
Leasing	346.401	-	(401.925)	43.164	12.360	-	-	-
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.588.817.945	293.715.231	(314.050.657)	77.343.804	17.642.364	2.144.292	45.199.785	1.710.812.764
Pago de Dividendos			(13.304.915)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.465.832)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación				(37.106.173)				

	Saldo Inicial 31.12.2016	Flujos de Efectivo			Cambios Distintos al Efectivo			Saldo Final 31.12.2017
		Aumentos	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.591.494.992	99.238.750	(71.724.141)	69.774.691	(109.515.454)	4.252.651	-	1.583.521.489
Lineas de Sobreiro	-							0
Derivados	(107.190.864)	-	(25.974.297)	4.685.045	124.435.368	-	8.994.803	4.950.055
Leasing	721.007	-	(382.871)	8.265	-	-	-	346.401
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.485.025.135	99.238.750	(98.081.309)	74.468.001	14.919.914	4.252.651	8.994.803	1.588.817.945
Pago de Dividendos			(10.309.263)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(1.764.194)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(10.916.016)					

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:

	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales Extranjeros	1.094.686	1.321.233
Proveedores Telecomunicaciones	22.915.274	33.515.921
Proveedores Extranjeros	16.962.050	20.608.531
Proveedores Nacionales	455.808.724	419.718.392
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el Personal	23.701.737	25.075.586
Dividendos por pagar	44.495	13.083.519
Otros (IVA Débito Neto, Impuestos de Retención)	33.207.613	31.827.539
Total	553.734.579	545.150.721

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 día según plazo	31-12-2018			31-12-2017		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	MS		MS		MS	MS
Hasta 30 días	47.619.146	74.188.049	121.807.195	58.620.425	97.912.077	156.532.502
Entre 31 y 60 días	60.496.469	98.724.711	159.221.180	44.233.491	64.088.654	108.322.145
Entre 61 y 90 días	24.166.444	19.202.466	43.368.910	36.633.860	25.087.193	61.721.053
Total	132.282.059	192.115.226	324.397.285	139.487.776	187.087.924	326.575.700

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 89 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

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	31-12-18 %	31-12-17 %
Huawei del Perú SAC	10,2%	4,3%
Samsung Electronics Chile Ltda.	2,2%	3,5%
Samsung Electronics Perú	3,2%	2,6%
Ericsson Chile S.A.	1,8%	2,4%
Cia Ericsson S.A.	1,0%	-
APPLE Chile Comercial	2,2%	1,8%
Huawei Chile Ltda.	4,6%	1,3%
Huawei Device Co, Ltd	-	1,1%
Claro Chile S.A.	-	0,6%
Motorola Mobility Inc.	1,0%	-
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	-	0,6%
Telrad Perú S.A.	-	1%
Telefónica del Perú S.A.	0,8%	-
Falabella Retail S.A.	0,6%	-
Otros	72,3%	81,30%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras Provisiones	8.446.048	7.369.584
Total Provisiones, Corriente	8.446.048	7.369.584
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	44.054.481	36.481.730
Total Provisiones, no Corriente	44.054.481	36.481.730

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 (01-01-2018)	36.481.730	7.369.584	43.851.314
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	3.473.629	1.041.547	4.515.176
Provisión Utilizada	(41.433)	-	(41.433)
Incremento por Intereses Devengados	1.726.883	-	1.726.883
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.036.956	34.917	2.071.873
Otro Incremento (Decremento)	376.716	-	376.716
Cambios en Provisiones, Total	7.572.751	1.076.464	8.649.215
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2018)	44.054.481	8.446.048	52.500.529

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2017)	34.222.292	5.161.827	39.384.119
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	1.635.844	2.226.612	3.862.456
Provisión Utilizada	(483.370)	-	(483.370)
Incremento por Intereses Devengados	1.961.057	-	1.961.057
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(1.089.001)	(18.855)	(1.107.856)
Otro Incremento (Decremento)	234.908	-	234.908
Cambios en Provisiones, Total	2.259.438	2.207.757	4.467.195
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2017)	36.481.730	7.369.584	43.851.314

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.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	7.154.560	6.975.133	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	15.395.366	16.624.578	-	-
Fidelización de Clientes	6.535.511	6.665.070	1.127.613	1.614.841
Traslado de Redes	2.613.165	3.061.629	3.345.172	3.529.210
Arriendo Cables Submarinos	25.838	117.487	12.919	38.758
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	514.061	544.637	20.596	420.459
Otros Pasivos Diferidos	-	-	58.859	81.120
Total	32.238.501	33.988.534	4.565.159	5.684.388

Los servicios facturados anticipadamente corresponden a los saldos de ingresos no prestados, pasivos de contratos con clientes. La adopción inicial de la NIIF 15 no implicó reconocer pasivos para los contratos que se vieron afectados. Dado que la adopción afectó a las ventas de teléfonos móviles.

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Sueldos y Salarios	189.781.788	186.030.520
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	13.743.070	19.657.786
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empiego	(3.197.299)	(648.181)
Beneficios por Terminación	25.470.750	10.621.258
Otros Gastos de Personal	34.355.318	33.502.175
Total	260.153.627	249.163.558

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 al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 13.189.192 y M\$ 12.171.468, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

a) El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	12.171.468	10.407.369
Costo del Servicio Presente	624.434	428.794
Costo por Intereses de la Obligación	745.513	664.981
Costo (Ingresos) del Servicio Pasado	(2.447.842)	-
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	3.469.510	1.747.299
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.373.891)	(1.076.975)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	13.189.192	12.171.468

b) Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:

Movimientos	31.12.2018	31.12.2017
Tasa de Descuento	6,30%	6,30%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	1,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	1,5%; 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.

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.

Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c) Análisis de sensibilidad

De producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2018 M\$	31.12.2018 M\$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	11.653.824	15.004.270
Tasa de Incremento Salarial	15.048.017	11.594.465
Tasa de Rotación	12.622.649	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales 2018 y 2017, 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.

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
CAPITAL EN ACCIONES		
Capital Social Autorizado	908.767.566	908.767.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	876.370.945
Capital Emitido	880.167.568	880.167.568
Conciliación del Número de Acciones en Circulación		
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	302.017.113
Incremento en el Número de Acciones	-	-
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	302.017.113

El cuadro adjunto para el Capital Emitido no descuenta los gastos en la colocación de las acciones.

Entre el 01.01.2017 y el 31.12.2018 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para ambos años, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2017) para cumplir con el dividendo mínimo, representa \$ 43,12 por acción.

El siguiente es el detalle del efecto en Resultados Acumulados al 01.01.2018 producto de la adopción de la NIIF 15.

	M\$
Total Patrimonio al 31-12-2017	1.238.351.170
Mayor Ingreso Neto de Venta Equipos, descontado Incobrables	81.539.749
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.061.954)
Total Ajustes	100.779.586
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.756

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos anuales, 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 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 mínimos 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 26 de abril del 2018, 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.

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 años 2018 y 2017, se distribuyeron los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2018, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2017 de \$44 por acción, equivalente a M\$ 13.288.753. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 23 de mayo de 2018.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2017, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2016 de \$34 por acción, equivalente a M\$ 10.268.582. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 25 de mayo de 2017.

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).

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:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Per- sonal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
				MS	MS
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2017	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Otro Resultado Integral	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Total Cambios en Patrimonio	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2017	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	(117.577.618)
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2018	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	(117.577.618)
Otro Resultado Integral	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	51.171.189
Total Cambios en Patrimonio	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	51.171.189
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2018	(3.869.248)	54.100.403	(55.872.703)	(60.764.881)	(66.406.429)

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 accesorias a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 MS	01.01.2017 31.12.2017 MS
Telefonía Móvil-Chile	1.001.678.142	1.050.382.297
Telefonía Móvil-Perú	472.957.858	457.018.453
Servicios Privados (incluye servicios IT)	196.426.438	188.921.080
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	52.844.767	57.244.433
Servicio de Televisión	36.521.120	33.160.855
Larga Distancia	10.463.586	12.367.358
Internet	49.366.395	43.844.632
Servicios a Otros Operadores	34.621.102	43.425.370
Negocios de Tráfico	23.651.720	19.989.472
Americatel Perú	20.448.295	23.710.335
Servicios Call Center y Otros	14.194.859	13.006.913
Total Ingresos Ordinarios	1.913.174.282	1.943.071.198

Ciertas categorías de dichos ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

Los ingresos de telefonía móvil, en los respectivos períodos, incluyen venta de equipos y accesorios por M\$ 362.747.058 y M\$ 226.876.133, respectivamente.

La implementación de la nueva norma de reconocimiento de ingresos(NIIF 15)para el presente año, implico menores ingresos netos(servicios y venta de equipos)de telefonía móvil para el mercado chileno por M\$ 12.115.043 y peruano por M\$ 29.107.989, con un total para el Grupo de M\$ 41.223.032.

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 MS	01.01.2017 31.12.2017 MS
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.297.844	2.201.574
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	4.242.885	3.819.070
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.382.488	2.411.540
Traslado de Redes	569.642	-
Indemnizaciones Seguros	313.736	676.414
Otros Ingresos	1.067.752	2.866.226
Total Otros Ingresos	9.874.347	11.974.824

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	4.441.900	3.849.711
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	64.142.498	48.239.789
Total Pérdidas por Deterioro	68.584.398	52.089.500

*Ver nota 14.

**Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(138.907.023)	(166.633.534)
Outsourcing y Materiales	(51.766.634)	(50.580.510)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(542.003.544)	(560.332.977)
Arriendos y Mantenciones	(216.555.280)	(222.197.407)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(48.605.435)	(47.696.955)
Servicios Profesionales y Consultoría	(52.287.260)	(58.133.499)
Energía y Otros Consumos	(36.140.001)	(34.309.993)
Otros	(85.477.528)	(80.779.670)
Total Otros Gastos	(1.171.742.705)	(1.220.664.545)

La implementación de la nueva norma de reconocimiento de ingresos (NIIF 15) para el año 2018, implico menores gastos de comisiones netos (activación y amortización)asociadas a los contratos de servicios futuros de telefonía móvil para el mercado chileno y peruano por M\$ 9.293.333.

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	1.129.600	3.064.738
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	-	64.767
Intereses Devengados (Netos) - IRS	760.172	1.642.802
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	-	453.225
Total Ingreso Financieros	1.889.772	5.225.532
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(10.114.241)	(7.316.387)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(52.086.661)	(57.592.892)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.144.293)	(4.252.843)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(5.377.198)	(4.685.071)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	(2.290.971)	-
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(46.025)	(157.237)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(745.513)	(664.981)
Gasto por Intereses, Otros	(1.875.648)	(2.439.698)
Otros Costos Financieros	(3.030.635)	(2.926.859)
Total Costos Financieros	(77.711.185)	(80.035.968)
Total Resultado Financiero Neto	(75.821.413)	(74.810.436)
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	1.129.600	3.129.505
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(70.043.016)	(75.350.897)

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	31.12.2018 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	61.730.199	61.730.199	-	-	-
	Nuevo Sol	4.665.955	4.665.955	-	-	-
	Euro	21.728	21.728	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	393.038.236	141.376.839	251.661.397	-	-
	Euro	2.384.250	2.384.250	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	711.222	393.926	317.296	-	-
	Nuevo Sol	56.234.565	55.251.714	982.851	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	21.611.092	21.329.821	281.271	-	-
	Nuevo Sol	107.276.795	106.719.216	557.579	-	-
	Euro	331.571	331.571	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	54.865.654	54.865.654	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.111.632.000	-	-	-	1.111.632.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	145.769.674	-	4.390.096	-	141.379.578
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	671.463	-	-	671.463	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	294.211.816	-	-	-	294.211.816
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	642.885.617	-	-	-	642.885.617
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	2.366.841	-	-	2.366.841	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	382.991.223	-	-	-	382.991.223
Total Activos en Moneda Extranjera		3.283.399.901				
	Dolares	1.588.722.749				
	Nuevo Sol	1.691.939.603				
	Euro	2.737.549				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2018 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.645.531	11.000.525	5.645.006	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	123.217.460	123.217.460	-	-	-
	Euro	2.479.531	2.479.531	-	-	-
	Nuevo Sol	105.200.130	98.979.213	6.220.917	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Nuevo Sol	15.864.134	15.864.134	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.449.863.959	-	-	614.339.734	835.524.225
	Nuevo Sol	622.440	-	-	-	622.440
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	26.555.052	-	-	26.230.209	324.843
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	56.529.443	-	-	-	56.529.443
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	58.771	-	-	-	58.771
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.797.036.451				
	Dolares	1.589.726.950				
	Nuevo Sol	204.829.970				
	Euro	2.479.531				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	18.698.791	18.698.791	-	-	-
	Nuevo Sol	5.072.174	5.072.174	-	-	-
	Euro	18.004	18.004	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	330.434.033	124.102.471	206.331.562	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	249.816	-	249.816	-	-
	Nuevo Sol	9.359.310	9.090.356	268.954	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	23.904.084	23.132.087	771.997	-	-
	Nuevo Sol	53.551.696	43.543.303	10.008.393	-	-
	Inventarios	43.465.004	43.465.004	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	25.674.277	25.062.796	611.481	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	983.600.000	-	-	983.600.000	
Activos Intangibles	Nuevo Sol	277.023.384	-	-	-	277.023.384
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	508.506.161	-	-	-	508.506.161
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	112.839.825	-	-	-	112.839.825
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.056.180	-	-	-	283.056.180
Total Activos en Moneda Extranjera		2.675.452.739				
	Dolares	1.356.886.724				
	Nuevo Sol	1.318.548.011				
	Euro	18.004				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	14.728.385	9.733.541	4.994.844	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.617.782	108.617.782	-	-	-
	Nuevo Sol	87.200.204	82.326.995	4.873.209	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	13.813.834	13.813.834	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.232.687.894	-	-	-	1.232.687.894
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	20.650.817	-	-	-	20.650.817
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	15.950.835	-	-	-	15.950.835
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	81.034	-	-	-	81.034
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.493.730.785				
	Dolares	1.356.034.061				
	Nuevo Sol	137.696.724				

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.

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:

	01.01.2018 31.12.2018 MS	01.01.2017 31.12.2017 MS
Otros Activos	2.763.095	(1.175.265)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	(5.166.510)	8.306.541
Obligaciones con el Público - Bonos	(144.036.000)	98.496.000
Préstamos que Devengan Intereses	(18.509.300)	12.845.250
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	36.122.509	(29.013.048)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	128.032.000	(87.552.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(2.647.660)	(7.764.028)
Otros Pasivos	2.447.644	(1.117.021)
Total Diferencias de Cambio	(994.222)	(6.973.571)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	1.562.271	127.666
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(12.572.656)	(7.372.671)
Obligaciones con el Público - Bonos	(5.346.031)	(3.133.749)
Otros Pasivos	(11.996)	778.349
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(16.368.412)	(9.600.405)

28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2018 31.12.2018 MS	01.01.2017 31.12.2017 MS
Gasto de Arriendo de Propiedades	100.406.449	100.325.599

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M\$ 33.038.041 y M\$ 34.562.123, a los períodos anuales del 2018 y 2017.

A continuación, se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS
ARRIENDO DE PROPIEDADES		
Hasta un año	75.039.120	63.331.865
A más de un Año y menos de Cinco Años	154.184.227	130.685.208
Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros		
Hasta un año	66.975.291	74.291.518
A más de un Año y menos de Cinco Años	137.296.154	158.885.838

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.).

	31.12.2018 MS	31.12.2017 MS
COBROS MÍNIMOS FUTUROS	16.420.831	15.591.671
A más de un Año y menos de Cinco Años	32.802.905	31.058.182
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado		
	01.01.2018 31.12.2018 MS	01.01.2017 31.12.2017 MS
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	12.177.946	11.772.601

Al 31.12.2018, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

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 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 por segmentos de negocio en el primer semestre del año se encuentra afectada por la aplicación de la NIIF 15 (ver nota N°2.e).

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2018 y 2017, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2018 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	861.262.831	281.417.260	224.806.881	489.053.016	875.725.196	-	(819.090.902)	1.913.174.282
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(606.130.736)	(163.392.759)	(142.242.410)	(543.174.333)	(850.401.740)	-	819.088.495	(1.486.253.483)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	255.132.095	118.024.501	82.564.471	(54.121.317)	25.323.456	-	(2.407)	426.920.799
Depreciación, Amortización y Deterioro	(156.470.451)	(56.623.799)	(58.454.322)	(47.632.735)	(16.865.432)	-	39.011	(336.007.728)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	98.661.644	61.400.702	24.110.149	(101.754.052)	8.458.024	-	36.604	90.913.071
Ingresos por Intereses				71.668		48.672.916	(46.854.812)	1.889.772
Gastos por Intereses				(47.790.789)		(76.775.208)	46.854.812	(77.711.185)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(1.895.442)		(15.430.588)	(36.604)	(17.362.634)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				42.627.989		(63.971.105)	-	(21.343.116)
Ganancia (Pérdida) , Total	98.661.644	61.400.702	24.110.149	(108.740.626)	8.458.024	(107.503.985)	-	(23.614.092)
Activos				1.666.541.906		3.314.680.299	(1.017.006.934)	3.964.215.271
Incrementos de Activos no Corrientes	39.349.928	18.886.213	31.418.595	121.248.609	8.895.362	218.396.483	-	438.195.190
Pasivos				1.315.469.457		2.299.330.786	(1.017.006.934)	2.597.793.309
Patrimonio								1.366.421.962
Patrimonio y Pasivos								3.964.215.271
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.090.313	6.466.043	2.930.168	34.890.696	2.207.178	-	-	68.584.398
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(35.526.836)		508.313.817	-	472.786.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(142.013.260)		(544.034.099)	176.839.421	(509.207.938)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				176.839.421		(37.106.173)	(176.839.421)	(37.106.173)

Información General sobre Resultados al 31.12.2018 en M\$ sin NIIF 15	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	873.390.303	280.117.048	226.094.663	518.161.005	875.725.196	-	(819.090.902)	1.954.397.313
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(616.212.466)	(165.235.156)	(142.349.855)	(542.739.856)	(850.401.740)	-	819.088.495	(1.497.850.578)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	257.177.837	114.881.892	83.744.808	(24.578.851)	25.323.456	-	(2.407)	456.546.735
Depreciación, Amortización y Deterioro	(156.470.451)	(56.623.799)	(58.454.322)	(47.632.735)	(16.865.432)	-	39.011	(336.007.728)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	100.707.386	58.258.093	25.290.486	(72.211.586)	8.458.024	-	36.604	120.539.007

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2017 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	890.684.325	293.852.408	226.748.227	470.592.476	787.552.792	-	(726.359.030)	1.943.071.198
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(612.820.820)	(180.549.186)	(142.515.469)	(546.590.095)	(749.350.753)	-	725.857.824	(1.505.968.499)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	277.863.505	113.303.222	84.232.758	(75.997.619)	38.202.039		(501.206)	437.102.699
Depreciación, Amortización y Deterioro	(148.829.700)	(55.293.879)	(54.141.684)	(42.935.985)	(18.947.923)	-	431.808	(319.717.363)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(118.933.604)	19.254.116		(69.398)	117.385.336
Ingresos por Intereses				54.592		44.125.349	(38.954.409)	5.225.532
Gastos por Intereses				(39.469.479)		(79.520.898)	38.954.409	(80.035.968)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(46.762)		(16.596.612)	69.398	(16.573.976)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				43.038.225		(25.629.608)	-	17.408.617
Ganancia (Pérdida) , Total	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(115.357.028)	19.254.116	(77.621.769)	-	43.409.541
Activos				1.301.804.311		3.000.991.383	(773.755.521)	3.529.040.173
Incrementos de Activos no Corrientes	49.661.673	17.987.693	25.417.392	98.541.273	13.295.251	186.133.515	-	391.036.797
Pasivos				989.022.847		2.075.421.677	(773.755.521)	2.290.689.003
Patrimonio								1.238.351.170
Patrimonio y Pasivos								3.529.040.173
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.172.833	8.469.904	3.333.860	17.543.836	569.067	-	-	52.089.500
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(102.091.385)		639.953.481	-	537.862.096
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(102.426.064)		(597.533.683)	207.219.340	(492.740.407)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				207.219.340		(10.916.016)	(207.219.340)	(10.916.016)

Los períodos 2018 y 2017 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, telefonía fija, larga distancia internacional, internet, telefonía 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.

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 segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet.

El segmento "Telefonía Móvil Perú", esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, así como las operaciones Americatel Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico, internet, TI.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M\$ 502.373.875 y M\$ 488.944.466 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 26% y 25% 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.

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), 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, orientadas a servicios de red fija y call center y Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

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 la inversión son satisfechas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos provenientes 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 26.04.2018.

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\$ 1.366.421.962 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M\$ 1.815.513.552.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M\$ 7.933.846. 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 gestión 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.

Sin embargo y en forma transitoria, y como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018, y sus impactos en el EBITDA y en el cálculo de ciertas restricciones financieras que están contenidas en el Contrato de emisión de Bonos, el cual fue celebrado el 24 de junio de 2011 por la Sociedad y el Banco Representante de los Tenedores de Bonos, se procedió con fecha 29 de mayo de 2018 y según lo estipula el Contrato, a adaptar los límites establecidos para la Razón de Cobertura de Gastos Financieros Netos que la Sociedad debe mantener en sus Estados Financieros. Dicho ratio no deberá ser inferior a 2,2 dos veces hasta el 30 de junio del 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Cobertura de Gastos Financieros no inferior a 2,5 cinco veces.

Adicionalmente, se adaptó el límite de la Razón de Endeudamiento Financiero Neto, la cual no deberá ser superior a 4,5 veces hasta el 30 de junio de 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Endeudamiento Financiero Neto no superior a 4 veces.

Asimismo, estas mismas adaptaciones a las restricciones financieras fueron incorporadas según lo estipulado en los Contratos con los bancos acreedores Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado mediante Escrituras suscritas con fechas 8 de junio del 2018, 13 de junio de 2018 y 11 de junio del 2018 respectivamente.

Con fecha 22 de septiembre se modificó el crédito internacional suscrito con Bank of Nova Scotia y EDC para estas mismas restricciones financieras fijándose los mismos niveles y plazos que los vigentes para todos los créditos bancarios y bonos locales. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones se exponen en nota 32 (e).

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 restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere, asimismo, de normativa y criterios estables que permiten 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 normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar 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 las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones, Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre y Ley de Velocidades Garantizadas de Internet.

De estas obligaciones emanadas por las modificaciones legales, destaca la implementación de la Portabilidad Numérica, incluyendo la portabilidad total entre servicios fijos y móviles, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente, con lo cual permite a la industria de telecomunicaciones aumentar la dinámica competitiva del mercado. A diciembre del 2018 el total de portaciones en la industria supera los 17 millones, de las cuales más de 16 millones son de la industria móvil. En este aspecto, destaca el sostenido mejor comportamiento de las concesionarias del grupo Entel, que se mantiene desde septiembre de 2017, respecto de las portabilidades en el mundo fijo y móvil, prueba de ello es que Entel lideró la portabilidad en el segmento de suscriptores durante 2018.

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país, siendo relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. Estas últimas frecuencias asignadas en Chile (700 MHz) para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), permiten complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permiten otorgar el servicio de Carrier Aggregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, se encuentra en proceso de revisión, bajo diversas instancias, lo resuelto por la Corte Suprema, que dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz impuesto como máximo que puede tener cada incumbente, infringiendo el artículo 3º del D.L. N°211; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprendese de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) Si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Por una parte, la Subsecretaría de Telecomunicaciones presentó los primeros días de octubre una consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para modificar el límite de 60 MHz de los derechos de uso de espectro de cada operador, además de otras medidas adicionales, como también condiciones especiales relativas a los concursos de asignación de frecuencias para la introducción de 5G. Por otra parte, existen distintos recursos judiciales que se han presentado, entre ellos una apelación y un recurso de inaplicabilidad por inconstitucionalidad, respecto a la forma, oportunidad y condiciones que considera el cumplimiento de lo resuelto por la Corte Suprema.

Respecto de lo primero, el 28 de diciembre se cumplió el plazo para que los interesados aportaran antecedentes y que conforme a ello se estableciera que son legítimamente intervenientes en el desarrollo de este proceso no contencioso. Entel PCS y Entel Telefonía Local aportaron antecedentes, y ambos fueron tenidos como legítimos intervenientes en el proceso.

En el mes de Junio se publicó la resolución Exenta N°1.289 mediante la cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones estableció que: i) No se otorgarán nuevas autorizaciones, ni modificaciones a la concesión, ni tampoco recepción de obras para los servicios de Telecomunicaciones que operan en la Banda 3.400-3800 MHz; ii) Se suspenden las operaciones de los servicios que se encuentren autorizados en la banda de frecuencia 3.400-3.800 MHz; iii) los servicios que se encuentran autorizados en dichas bandas deberán ser prestados en otras bandas de frecuencia. Sobre esta Resolución, algunas concesionarias – entre ellas Entel- presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Posteriormente, el día 3 de octubre se publicó en el Diario Oficial, una modificación de la Resolución N°1.289 que la complementa, incorporando un nuevo artículo, a través del cual "se exceptúan los efectos de la presente Resolución, para el caso de Entel, de 50 MHz de los 100 MHz que se tienen asignados en esa banda". De esta manera Entel puede retomar la explotación de los servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos a través de su proyecto de BAFI. Entel se desistió de su recurso de protección y el Consejo de Defensa del Estado aceptó dicho desistimiento, lo que ya fue proveído por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Respecto de esta misma banda, y las resoluciones de Subtel, Telefónica Chile presentó una consulta al TDLC (no contenciosa), para que determine como debe interpretarse la RE 1953 que permite el uso de parte del espectro de la banda de 3.400-3.800 MHz, y en ese sentido si lo resuelto por Subtel entrega ventajas competitivas para un futuro concurso de licitación de la banda 5G. El día 17 de febrero se cumple el plazo para que los interesados puedan aportar antecedentes.

En otro tema presente en el mes de junio de 2018, se publicó la Resolución Exenta 1.372, que modifica la Resolución 1.463 de junio de 2016. Esta normativa del año 2016, reguló la comercialización de terminales móviles, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación (exigiendo que todos los terminales que se comercialicen en el país deberán cumplir sistema de alerta de emergencia, SAE), así como operar una base de datos centralizada (Lista Blanca) en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias solo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

Esta nueva modificación incorpora la obligación en cuanto a que la base de datos centralizada debe contener IMEIs de una longitud y características tales que cumplan con los requisitos técnicos de los EIRs, y que los IMEIs registrados en el EIR. Así también establece que Base Temporal, esto es aquellos IMEIs que se registren en la red de los operadores, pero no se encuentren en la Lista Blanca, deberán permitir su registro por un período de 30 días, también debe ser única y centralizada.

Para estas modificaciones en la base centralizada y el registro temporal quedaron implementadas el día 10 de noviembre de 2018, y a partir de 13 de marzo de 2019, aquellos terminales que cumplan los 30 días de permanencia en la lista temporal deberán ser deshabilitados y no podrán cursar comunicaciones en la red móvil de cualquier operador.

Otra materia reglamentaria que se definió a través del Decreto Supremo N°167, se refiere a la forma y condiciones para garantizar la libre elección en la contratación y recepción de servicios de telecomunicaciones en loteos, edificaciones y copropiedad inmobiliaria, normativa que estaba pendiente de dictarse luego que el año 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación normativa entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria.

Esta normativa, cuya vigencia comenzó a operar a principios de septiembre, en lo principal detalla los procesos, plazos y requisitos que deben cumplir por una parte las concesionarias, y por otra los desarrolladores de proyectos inmobiliarios. Para el caso de los nuevos proyectos inmobiliarios, estos deberán garantizar que se incluyan canalizaciones para que diversos operadores puedan prestar sus servicios de telecomunicaciones; por su parte también se detalla el proceso mediante el cual los administradores y dueños de edificios y condominios; así como los concesionarios que ya prestan servicio en uno de estos inmuebles, permitirán el acceso de otros operadores de servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de edificios y condominios ya construidos.

También respecto de esta materia normativa, sigue pendiente la dictación del Reglamento que establezca las condiciones para la implementación de la Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Al respecto, esta ley establecería en lo general que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deberán garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; se contemplaría poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; se establecería la necesidad de financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) y se contemplaría incluir en los contratos, en la publicidad y ofertas comerciales, información de velocidades promedio de acceso.

Por su parte, y respecto de los procesos tarifarios de las compañías móviles, a fines del mes de Julio las concesionarias móviles entregaron su propuesta y estudio tarifario para las tarifas de los servicios regulados. Conforme al proceso reglado en la Ley, y su normativa, el 26 de noviembre se notificó el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, que es el pronunciamiento que hacen los Ministerios de la propuesta tarifaria hecha por la concesionaria, contrapponiendo una tarifa de Cargos de Acceso de 1,35 pesos por minuto.

Para que revise la contrapropuesta de la Autoridad, Entel solicitó la constitución de una Comisión Pericial, la cual entregó su informe los últimos días de diciembre, y sobre el cual se pronunció favorablemente a la visión de Entel en 39 de las 40 controversias presentadas.

Por tanto, el día 26 de diciembre de 2018, se envió el Informe de Modificaciones e Insistencias, documento donde la concesionaria, luego de recibir el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, incorpora las modificaciones pertinentes o insiste justificadamente en los valores presentados en el Estudio Tarifario, informe al cual se acompañó la opinión de la Comisión Pericial. Con el mérito de esos antecedentes, deberá dictarse el Decreto tarifario en el cual se fijen las tarifas que deberán regir para el próximo quinquenio respecto de los servicios regulados de telefonía móvil.

En materia de actuaciones de los órganos de libre competencia, se mantiene sin novedades los procesos de requerimiento de información y/o investigación, en materias como Contratos de Roaming Nacional y otras prestaciones entre operadores de red; información de los proveedores de contenidos; y Traslado de Redes de Telecomunicaciones, cuando es necesario desarrollar un proyecto de cambio de la red en caso de modificación del trazado de calles.

En materia de Proyectos de Ley, que afectan directamente al sector de telecomunicaciones, durante este trimestre solo se encuentra en revisión y discusión en el Congreso el proyecto de Ley sobre cableado en desuso.

En las primeras semanas de octubre el senado terminó de aprobar del proyecto de ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para establecer sanciones a la decodificación ilegal de los servicios limitados de televisión. Esta iniciativa sanciona la problemática de la piratería en Chile a través de uso de decodificadores que no cuentan con los derechos de transmisión de las señales de televisión de pago. Queda pendiente dictar normativas y regulaciones complementarias para poner en práctica esta nueva legislación.

Finalmente se publicó en el Diario Oficial, la Ley 21.081 que reforma al SERNAC y le entrega nuevas facultades para proteger de mejor manera los derechos de los consumidores. El mencionado proyecto fue aprobado en el pleno del Senado en octubre de 2017, posteriormente fue revisado por el Tribunal Constitucional, determinando que algunos de sus artículos (facultades) fueran objetados por el Tribunal Constitucional. Despachando el congreso, con las modificaciones pertinentes una nueva Ley del Consumidor, proyecto que fue enviado por el ejecutivo a su toma de Razón a la Contraloría. Este último órgano no tomo razón del proyecto enviado, lo que ameritó una nueva revisión del Tribunal Constitucional para aclarar la aplicabilidad de ciertos artículos. Con esta última revisión del TC se despachó para su promulgación un nuevo texto.

La nueva Ley otorga al SERNAC, entre otras materias, la facultad de poder fiscalizar a las empresas, las que estarán obligadas a responder ante sus exigencias, pudiendo, por ejemplo, citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las empresas de forma obligatoria y coercitiva. También se duplicará la dotación del SERNAC para fiscalizar, perseguir infracciones y hacer cumplir la ley, y se aumentan las multas a las empresas infractoras hasta más de 6 veces más que las actuales.

Con todo, la nueva Ley que reforma al SERNAC estará vigente después de 6 meses desde la publicación, salvo herramientas específicas y mejoras en procesos judiciales especiales y de interés individual, las cuales comenzarán a regir transcurridos 12, 18 o 24 meses desde la publicación, dependiendo de la región del país.

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 y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de US\$ 2.105 millones (M\$ 1.462.490.850). 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 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 cobertura 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, TAB o Cámara.

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 pre establecidos 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 originadas 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, correspondentes, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra e, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de 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.

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 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 del 2018 y 2017, 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\$ 25.166.319 y M\$ 29.622.584.-, 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\$ 99.933.387.- y M\$ 104.094.783.-, respectivamente.
- c. Al 31 de diciembre de 2018, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo.

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demandada interpuesta en 18º Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemniza a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Cumplimiento.

Con fecha 24 de marzo de 2017, ingresa al Tribunal la sentencia de segunda instancia que conforme, en lo apelado, la sentencia definitiva de primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de \$500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapa procesal actual: Sentencia Definitiva que rechaza la demanda en contra de ENTEL, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente "cúmplase" de la sentencia. A través de resolución de fecha 8 de julio de 2015, se ordena el cumplase de la sentencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).

Notificación: 16 de enero de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.

Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: La Corte Suprema rechazó la reclamación contra la sentencia del TDLC que rechazó la demanda. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados ante el TDLC.

Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-275-2014.

Notificación: 8 de mayo de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3º del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: Corte Suprema dictó sentencia con fecha 25 de junio de 2018, acogiendo recurso de reclamación. Se ordena desprendérse de la misma cantidad de espectro adquirido en concurso público de 700 MHz, en banda a elección de Entel. Se encuentra pendiente el cumplimiento del fallo ante el TDLC.

Netline con Telefónica S.A. y Otros

Tribunal: 6º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-3320-2014

Notificación: 7 de mayo de 2014.

Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.

Demandante: Netline Mobile S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 59.112.106.116.

Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Sentencia de segunda instancia la confirmó. Pendientes recursos de casación en la forma y el fondo ante la Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados por el TDLC.

Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-289-2014.

Notificación: 20 de abril de 2016.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Telestar Móvil S.A.

Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMVs el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211,

(iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: La Corte Suprema rechazó la reclamación contra la sentencia del TDLC que rechazó la demanda.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados por el TDLC.

Medel con Garrido

Tribunal: 24º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-5889-2015

Notificación: 13 de julio de 2015

Materia: Juicio Ordinario

Demandado: Entel S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 300.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual

Etapa procesal actual: Sentencia.

Con fecha 1 de febrero de 2018, el tribunal dicta sentencia, en la cual se rechaza la acción impetrada en contra de Entel. La sentencia fue apelada por la demandada Incobech Ltda., por lo cual la causa se encuentra en sede de apelación desde el 28 de marzo.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro

Tribunal: 3º Juzgado Civil de la Serena

Rol: C-683-2014

Notificación: 7 de octubre de 2014

Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 250.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Notificación de demanda.

Con fecha 2 de noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 30 de marzo de 2016.

Materia: Arbitraje.

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A

Cosa pedida: Pago de \$1.598.449.590.-

Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.

Etapa procesal actual: Dictación de sentencia.

Por resolución de fecha 10 de noviembre, el juez árbitro resuelve citar a las partes a oír sentencia. Con fecha 16 de noviembre, el juez árbitro dicta sentencia definitiva, en la que acogió parcialmente la demanda, condenando a Entel al pago de \$59.010.000, y que le fue notificada el día 4 de diciembre. Actualmente, se están tramitando ante la Corte de Apelaciones de Santiago, recursos de queja deducidos por ambas partes en contra del juez árbitro.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

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: Con fecha 01 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, aun no notificada.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Comercializadora Acciona con Entel Telefonía Local y Entel PCS

Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-31637-2017

Notificación: 8 de enero de 2018.

Materia: Resolución de contrato e indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Entel Telefonía Local S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$545.145.308.-

Causa de pedir: Incumplimiento contractual.

Etapa procesal actual: Discusión.

Con fecha 4 de abril, se remite la causa a la Corte de Apelaciones de Santiago por apelación de excepción dilatoria de incompetencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Ricardo Zeballos con Entel PCS

Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-27851-2017

Notificación: 31 de enero de 2018.

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: Pago de \$126.768.947.-

Causa de pedir: Incumplimiento contractual.

Etapa procesal actual: Conciliación.

Con fecha 2 de abril, el tribunal tiene por evacuada la réplica y da traslado a la dúplica, la que fue evacuada el día 9 de abril. Mediante resolución de 11 de abril, el tribunal tuvo por evacuada la dúplica y cita a las partes a una audiencia de conciliación. Con fecha 26 de julio se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 31 de julio la demandada principal solicita la nulidad de dicha audiencia. Con fecha 22 de noviembre el tribunal resuelve "ha lugar al incidente planteado" y se deja sin efecto el comparendo de conciliación.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Easton con Entel PCS

Tribunal: 22º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-34173-2017

Notificación: 5 de febrero de 2018.

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: Pago de \$186.856.880.-

Causa de pedir: Responsabilidad extracontractual.

Etapa procesal actual: Terminada.

Con fecha 23 de noviembre se alega el abandono del procedimiento. Con fecha 30 de noviembre, la parte demandante se allana a este incidente.

Con fecha 24 de diciembre, el tribunal declara el abandono del procedimiento.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez con Tastets System

Tribunal: 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

Rit: O-6581-2017

Notificación: 7 de noviembre de 2017.

Materia: Nulidad del despido.

Cosa pedida: \$239.169.767.-

Causa de pedir: Remuneraciones adeudadas.

Etapa procesal actual: Recurso de nulidad.

Con fecha 2 de mayo, en audiencia de juicio, no se produce conciliación y se suspende la audiencia hasta el 25 de junio. En esa oportunidad se lleva a cabo la continuación de la audiencia, sin lograr acuerdo entre las partes y se fija para la notificación de la sentencia el día 6 de julio. Se dicta sentencia con fecha 25 de julio de 2018 y se interpone recurso de nulidad con fecha 7 de agosto de 2018, el cual se encuentra en tramitación.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

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: Discusión.

Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Delgado con Tecci

Tribunal: 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

Rit: O-270-2018

Notificación: 22 de enero de 2018.

Materia: Accidente del trabajo

Cosa pedida: \$300.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Advenimiento.

Con fecha 5 de diciembre, las partes arriban a un avenimiento, el cual se encuentra pendiente de cumplimiento.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

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: Termino probatorio.

Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 6 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia.

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: Discusión.

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.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Lepimán con Barrientos

Tribunal: 2º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

Rit: 0-7824-2018

Notificación: 28 de noviembre de 2018.

Materia: Accidente en el trabajo.

Cosa pedida: \$403.118.400

Causa de pedir: Indemnización por accidente laboral.

Etapa procesal actual: Contestación de la demanda.

Con fecha 28 de noviembre, se notifica la demanda a Entel, sin embargo, la audiencia preparatoria aún no ha sido fijada.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N°84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M\$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M\$1.443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005, derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Los ajustes practicados por el SII mencionados anteriormente fueron liquidadas a través de las Liquidaciones 4 y 5 de 2007. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, también se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

Posteriormente, con fecha 19 de junio de 2017, el Tribunal Tributario resolvió el recurso de reposición acogiéndolo en parte respecto de una partida muy significativa en cuanto a su monto, rechazando el recurso en lo demás. Para aquellas partidas falladas en forma adversa, se continúa con los recursos de apelación ante la Corte.

2) Liquidaciones 3, 4 y 5 emitidas en el año 2008. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF dejándose sin efecto en su gran mayoría los montos liquidados. Sin perjuicio de lo anterior se interpuso reclamo tributario respecto de aquella parte de las Liquidaciones que no fue acogida en la RAF ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario respecto de la única partida que no había sido acogida en la RAF. Atendido a que la única partida que quedaba en controversia con el SII resultaba inmaterial en cuanto a su monto y que existían muy pocas posibilidades de revertir la decisión a su respecto, habiéndose dejado sin efecto las Liquidaciones en lo demás, se decidió no recurrir en contra del fallo de primera instancia, encontrándose actualmente a firme.

3) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos de primera categoría por M\$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 7 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra de las referidas Liquidaciones, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Finalmente, cabe señalar, que, en relación con los juicios señalados anteriormente, se han constituido ciertas provisiones en los estados financieros.

➤ La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M\$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Al revertir el resultado de pérdida tributaria declarado por la sociedad, el SII emitió la Liquidación N°15 con fecha 25 de julio de 2008, determinando diferencias de Impuesto de Primera Categoría respecto del año tributario 2005, por un monto histórico de \$358.900.272, más reajustes, intereses y multas.

En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto íntegramente la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior y con el objeto de validar el resultado de pérdida declarado por la sociedad, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Adicionalmente, con fecha 31.07.2015, la sociedad fue notificada de las Liquidaciones N°s 142, 143 y 144, por diferencias de Impuesto de Primera Categoría por un monto de \$955.337.294, incluidos reajustes, intereses y multas a la fecha de emisión de las liquidaciones, respecto de los períodos tributarios de abril de 2012 y abril de 2013.

Básicamente, estas Liquidaciones se originan en la eliminación por parte del SII de parte de la pérdida tributaria de arrastre declarada por la Sociedad hasta el año tributario 2005, según lo señalado anteriormente.

Como consecuencia de lo anterior, con fecha 19.11.2015 la sociedad interpuso reclamo tributario en contra de las referidas Liquidaciones ante el 3º Tribunal Tributario y Aduanero de Santiago.

En la actualidad el proceso se encuentra en primera instancia a la espera de que el Tribunal decida abrir un término probatorio para presentar los documentos de sustento. Cabe señalar que el cierre de estas últimas liquidaciones está directamente asociado al resultado del recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia presentado el 9 de enero de 2017, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución. De acuerdo a últimos antecedentes, se ha acogido gran parte de la pérdida tributaria.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario del SII, y que la contingencia originalmente liquidada ha ido disminuyendo considerablemente a partir de las diferentes partidas que han sido aceptadas por las resoluciones RAF y por los referidos fallos, estimamos que contamos con sólidos argumentos jurídicos que permitirían revertir en parte los fallos de los tribunales antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

- > A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M\$103.109 por el año tributario 2003 y M\$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.
- > La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M\$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el tribunal dictó la resolución de la cual recibió la causa a prueba, encontrándose actualmente dentro del término probatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, sobre la base del mérito de la documentación y argumentos puestos en conocimiento del Tribunal Tributario, estimamos que la posición legal y procesal de la Sociedad se fundamenta en sólidas razones, que nos hacen esperar un resultado positivo más que negativo. No obstante ello, esta situación solo quedará zanjada con la dictación de las sentencias de término que se emitan por los tribunales de justicia en el futuro.

- e. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras medidas sobre los Estados Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile..

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018, y sus impactos en el EBITDA y en el cálculo de ciertas restricciones financieras que están contenidas en el Contrato de emisión de Bonos, el cual fue celebrado el 24 de junio de 2011 por la Sociedad y el Banco Representante de los Tenedores de Bonos, se procedió con fecha 29 de mayo de 2018 y según lo estipula el Contrato, a adaptar los límites establecidos para la Razón de Cobertura de Gastos Financieros Netos que la Sociedad debe mantener en sus Estados Financieros. Dicho ratio no deberá ser inferior a 2,2 dos veces hasta el 30 de junio del 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Cobertura de Gastos Financieros no inferior a 2,5 cinco veces.

Adicionalmente, se adaptó el límite de la Razón de Endeudamiento Financiero Neto, la cual no deberá ser superior a 4,5 veces hasta el 30 de junio de 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Endeudamiento Financiero Neto no superior a 4,0 veces.

Asimismo, estas mismas adaptaciones a las restricciones financieras fueron incorporadas según lo estipulado en los Contratos con los bancos acreedores Bank of Nova Scotia/EDC, Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado mediante Escrituras suscritas con fechas 22 de septiembre del 2018, 8 de junio de 2018, 13 de junio del 2018 y 11 de junio respectivamente.

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 2018 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 3,84:1 frente a un máximo permitido de 4,5:1 y para el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es 6,04:1 frente a un mínimo permitido de 2,2:1.

2. Otras restricciones

> Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

- a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive 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.

3. 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

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

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 a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2018				31.12.2018		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	375.024.366	829.183.339	260.960.563	356.072.866	1.298.486.775	29.418.020	29.418.020
Entel Comercial S.A.	1.184.214	4.159.953	737.068	-	-	190.711	190.711
Entel Inversiones S.A.	204.555	16.255.833	634	-	-	(3.202.234)	996.782
Entel Servicios Telefónicos S.A.	195.380	2.330.136	238.823	-	723.104	427.684	427.684
Entel Call Center S.A.	15.921.553	20.745.390	7.246.732	12.370.919	26.424.234	(56.126)	516.352
Entel Telefonía Local S.A.	17.344.623	37.081.452	21.370.384	-	116.937.716	28.976.224	28.976.224
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	309.299	2.709.253	-	-	-	125.829	125.829
Entel Servicios Empresariales S.A.	990.654	5.491.067	2.429.185	-	9.773.031	956.015	956.015
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.414	1	422	806.472	-	(25.937)	(25.937)
Transam Comunicaciones S.A.	12.996.648	1.548.857	5.127.481	2.168.011	134.889.555	15.016.476	15.016.476
Will S.A.	7.884.634	9.804.006	4.000.010	13.401.619	192.229.122	6.184.782	6.184.782
Americatel Perú S.A.	7.791.691	34.056.840	10.208.537	19.914.051	24.407.978	(2.900.949)	(2.900.949)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	8.265.045	3.956.765	3.596.315	1.415.431	27.586.468	370.734	370.734
Entel Perú S.A.	233.975.728	1.428.986.488	223.523.487	1.088.885.713	479.843.510	(106.927.931)	(105.586.541)
Direcnet S.A.C.	991.234	2.588.456	959.407	2.100.850	-	(1.812.695)	(1.750.486)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.427	276.092	-	-	-	31.443	31.443

Nombre Sociedad	31.12.2017				31.12.2017		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	292.124.429	815.667.352	309.129.178	272.083.416	1.327.463.513	88.660.627	88.660.627
Entel Comercial S.A.	1.159.062	3.992.831	739.662	-	-	72.500	72.500
Entel Inversiones S.A.	579.431	16.877.721	616	-	-	(3.007.873)	(3.437.090)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	76.346	2.289.289	175.032	944	724.053	440.868	440.868
Entel Call Center S.A.	5.818.944	30.269.705	2.229.106	17.326.870	22.103.125	2.846.224	2.519.838
Entel Telefonía Local S.A.	38.539.272	39.803.110	15.262.915	-	115.718.026	35.895.682	35.895.682
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	307.933	2.584.790	-	-	-	122.882	122.882
Entel Contact Center S.A.	1.268.858	6.742.478	612.481	-	6.891.610	(37.812)	(37.812)
Entel Servicios Empresariales S.A.	647.129	4.758.199	1.920.189	-	7.822.478	431.797	431.797
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.292	1	421	860.414	-	(11.769)	(11.769)
Transam Comunicaciones S.A.	5.485.301	35.960.929	13.543.235	2.925	133.456.917	38.888.445	38.888.445
Will S.A.	4.191.871	10.109.007	1.243.047	539.567	139.671.496	11.484.819	11.484.819
Americatel Perú S.A.	5.904.395	29.646.478	9.788.877	12.160.367	26.164.776	(1.972.528)	(1.972.528)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.911.787	3.941.769	3.167.767	2.418.961	29.629.196	1.509.798	1.509.798
Entel Perú S.A.	153.967.008	1.147.837.303	185.361.859	803.660.988	463.387.973	(115.357.028)	(115.829.975)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.272	244.583	-	-	-	(25.697)	(25.697)

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	
				31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	22.005.520	19.193.808	313.956.227	250.654.334
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	17.376	16.878	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	25.829	54.903	10.960.181	12.166.643
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	886.472	860.414
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	2.161.258	-
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	13.401.619	539.567
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	532.542	652.267	1.006.921.292	767.999.327
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	538.658	672.476	18.687.713	11.125.558
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	20.488	37.937	1.410.738	2.414.915
0-E	Direcnet S.A.C	Perú	USD	-	-	1.459.017	-
Total				23.508.069	20.995.925	1.369.844.517	1.045.760.758

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	1.205.049	413.655
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	65.406	62.996	2.327.379	2.286.609
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.651.946	2.460.308	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.709.253	2.584.790
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	20.191.651	12.213.454
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	144.922	-	488.816
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	-	22.135.223
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	977.215	537.863	4.925.871	4.667.529
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	387.778	520.522	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	73.911	212.588	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	274.446	242.837
Total				4.416.696	4.199.639	31.633.649	45.032.913

d. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transac- ción	31.12.2018		31.12.2017	
			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	200.606.972	200.606.972	153.129.362	153.129.362
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.804.196	(7.804.196)	7.800.472	(7.800.472)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	54.015.597	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	65.584.881	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Recibidos	934.232	-	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	542.378	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	167.789	167.789	164.387	164.387
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	670.254	(670.254)	658.870	(658.870)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Otorgados	5.243.296	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	519.440	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	246.942	246.942	242.547	242.547
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	10.081.978	(10.081.978)	7.785.071	(7.785.071)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Abono Préstamos	1.144.782	-	2.134.488	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.751.095	21.751.095	21.681.321	21.681.321
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.317.080	(1.317.080)	1.355.219	(1.355.219)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	5.669.878	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	7.978.197	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	42.234	-	3.012.146	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	559.593	(559.593)	790.116	(790.116)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	492.917	-	418.363	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	48.839	48.839	52.500	52.500
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	9.773.031	(9.773.031)	7.822.477	(7.822.477)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	954.879	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	24.296.480	-	16.811.005	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	8.159.227	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	12.862.052	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	5.219.574	-	5.225.223	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	232.712	232.712	227.039	227.039
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	111.969	(111.969)	105.243	(105.243)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	932.736	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	672.651	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	137.931	137.931	155.457	155.457
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	221.643.134	-	246.123.490	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	2.695.695	2.695.695	2.037.565	2.037.565
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	1.725.317	(1.725.317)	1.685.747	(1.685.747)
0-E	Direcnet S.A.C	Préstamos Otorgados	1.393.986	-	-	-

38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2019 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.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Para efecto de análisis comparativo, es necesario tener presente que a partir del 1º de enero del 2018 entró en vigencia la nueva norma contable sobre reconocimiento de ingresos (NIIF 15). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables antes de NIIF 15.

El cambio para la compañía se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo de equipo en conjunto con las provisiones de incobrables asociadas a estos contratos. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a título de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

La aplicación de la nueva norma contable significó efectuar un ajuste inicial al 1º de enero de 2018, donde se determinó retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoció en patrimonio. Este ajuste inicial ascendió a MM\$100.779 neto de impuestos. Así mismo, este ajuste inicial significó anticipar Ebitda futuro por MM\$140.842, por lo que el futuro EBITDA se verá disminuido en esta cifra por los próximos 18 meses desde el 1º de enero del presente año. Cabe señalar, que este cambio de norma contable afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los resultados entre el mes de diciembre del año 2018 y 2017, donde ambos períodos se presentan en criterios comparables, eliminando a diciembre del 2018 los efectos de la aplicación de NIIF 15.

Período comprendido entre Enero y Diciembre (Millones de \$)	Consolidado		
	2017	2018	Δ %
Ingresos de Actividades Ordinarias (Reportados)	1.955.171	1.922.960	-1,6%
Eliminación de ajuste neto de menor ingreso contratos de suscripción y equipos	41.223		
Ingresos sin Ajuste IFRS15 (comparable)	1.955.171	1.964.183	+0,5%
EBITDA	437.103	426.921	-2,3%
Eliminación de ajustes netos de ingresos, comisiones e incobrables	29.626		
EBITDA Proforma sin IFRS15 (comparable)	437.103	456.547	+4,4%
EBIT sin IFRS15 (comparable)	117.385	120.539	+2,7%
Ganancia / Pérdida sin IFRS 15 (comparable)	43.410	-2.873	

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda disminuyeron de 437.103 a 426.921 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó una disminución del 2,3%. Esta disminución está afectada por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15, empeorando el Ebitda en 29.626 millones. Al eliminar el efecto de la NIIF 15, el Ebitda presenta un aumento de 19.444 millones equivalente a un +4,4% alcanzando los 456.547 millones.

Este aumento se explica por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del +29% (+68% sin NIIF 15) en su Ebitda, asociados al crecimiento en los ingresos, eficiencias en los costos operacionales y menores costos de captura de clientes, que fueron parcialmente compensado con menores márgenes de algunos negocios principalmente en Chile asociados a menores ingresos por servicios móviles y arriendos de infraestructura de red a otros operadores, y a gastos no recurrentes asociados a iniciativas de eficiencia en la operación. Dado lo anterior, el Ebitda en Chile presenta una caída del -6%.

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 adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2,6% durante los doce meses del año 2018; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 34,4%.

	31.12.2018	31.12.2017
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,23	1,19
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,11	0,23
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	190,12	184,98
Proporción deuda a corto plazo (%)(Pasivos Corrientes / Deuda total)	25,36	27,21
Proporción deuda a largo plazo (%)(Pasivos no Corrientes / Deuda total)	74,64	72,79
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	0,97	1,32
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	(1,23)	2,23
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	(1,81)	3,47
Rentabilidad del activo (%) (anualizado)(Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	(0,63)	1,24
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado)(\$)	(78,19)	143,73
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,82	0,49
Valor libros Patrimonio/número de acciones(\$)	4.524,32	4.100,27
Valor bursátil (según cotización)(\$)	5.381,60	6.913,30

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa una pérdida durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan un leve aumento en los últimos doce meses afectados principalmente por el mayor aumento en los pasivos respecto del aumento del patrimonio según se explica más adelante.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo se han visto disminuidos principalmente por los efectos del nuevo tratamiento contable asociados a la aplicación de NIIF 15, por menores resultados de la operación en Chile, compensados parcialmente por los mejores resultados generados en la filial Entel Perú asociado a la expansión de sus operaciones. Adicionalmente, los resultados no operacionales disminuyen levemente asociados principalmente a mayores gastos por reajustes que afectan a las obligaciones denominadas en UF, y por menores ingresos por intereses. Por otra parte, hay mayores gastos por impuestos debido al alza del tipo de cambio peso/dólar por los doce meses del presente año que afectan a las inversiones en el exterior y por la mayor tasa de impuestos a la renta aplicada en este año.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha aumentado, pasando de una relación de 185% a una de 190%. Esta variación se produce dado el mayor aumento producido en los pasivos en 307 mil millones (+13%) respecto del aumento del patrimonio en 128 mil millones (+10%), donde el patrimonio se vio incrementado principalmente por el ajuste inicial de la aplicación de NIIF 15 y por las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del alza del tipo de cambio peso/dólar en los últimos doce meses, que fueron parcialmente compensados por la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja producto de los ajustes en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta una disminución respecto a igual período del año anterior situándose en 0,97 veces. Al eliminar los efectos de la NIIF 15 este índice asciende a 1,35 veces. La holgura de este límite mejora si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,40 veces (5,79 veces sin NIIF 15).

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. 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 aumenta desde un 119% a un 123%. Esto, producto del efecto de un mayor aumento en los activos corrientes en 66 mil millones (+9%), respecto del aumento en los pasivos corrientes en 35 mil millones (+6%).

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 23% a un 11% de cobertura. Lo anterior dado por una disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 73 mil millones, y por un aumento en los pasivos corrientes por 35 mil millones.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2018 MMS	31-12-2017 MMS	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	810.596	744.946	9
Activos no Corrientes	3.153.619	2.784.094	13
TOTAL ACTIVOS	3.964.215	3.529.040	12

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento con respecto al cierre del año anterior de 435 mil millones de pesos, equivalente a un 12%.

Las principales variaciones en el total de activos se observan en el aumento del rubro Propiedades Plantas y equipos por la suma de 159 mil millones de pesos en la inversión correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los 431 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 77% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 23% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija. A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Se observa un aumento de 98 mil millones de pesos en el rubro Otros Activos No Financieros Corrientes y No Corrientes y un aumento de 99 mil millones en los Deudores Comerciales Corrientes y Derechos por Cobrar no Corrientes. Estos aumentos se deben principalmente por la aplicación de NIIF 15 a contar de este año como los emanados de la actividad del 2018, donde el ajuste inicial en estas cuentas se registró contra patrimonio. Estos efectos implicaron un aumento de 70 y de 44 mil millones de pesos en los Otros activos No Financieros y los Deudores Comerciales, respectivamente. Adicionalmente se presenta un aumento de 77 mil millones en los Deudores Comerciales Corrientes de Entel Perú dada la mayor base de clientes.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan un aumento de 23 mil millones, 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.

Adicionalmente, se observa un aumento de 66 mil millones en los Otros Activos Financieros Corrientes y No Corrientes producto del alza del tipo de cambio sobre los instrumentos derivados de cobertura, 92 mil millones en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, y un aumento de 16 mil millones en Activos Intangibles.

Finalmente, se observa una disminución en el Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 73 mil millones y en los Activos por Impuestos Corrientes en 46 mil millones, principalmente producto de las devoluciones de pagos provisionales mensuales (PPM).

	31-12-2018 MMS	31-12-2017 MMS	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	658.743	623.405	6
Pasivos no Corrientes	1.939.050	1.667.284	16
Patrimonio Total	1.366.422	1.238.351	10
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.366.422	1.238.351	
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.964.215	3.529.040	12

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 307 mil millones de pesos, equivalente a un 13%.

El aumento de los pasivos totales se origina principalmente en un aumento en el pasivo financiero corriente y no corriente en 188 mil millones de pesos, asociado al aumento en la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar durante los doce meses de este año, y a la obtención de un nuevo crédito bancario por 80 millones de dólares (MM\$55.000 app). Adicionalmente, se observa un aumento en los Pasivos por Impuestos Corrientes en 43 mil millones asociados a mayores impuestos a la renta, y un aumento en el pasivo por impuestos diferidos de 60 mil millones de pesos afectados principalmente por NIIF 15 en 32 mil millones de pesos.

Por su parte, el patrimonio presenta un aumento neto de 128 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por el ajuste inicial de la aplicación de NIIF 15 en 101 mil millones, y un aumento de 86 mil millones en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio peso/dólar durante los doce meses de este año. Estos efectos fueron parcialmente compensados por la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja en 32 mil millones producto de la disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros y por menores resultados del ejercicio.

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.

Ajuste en Patrimonio por aplicación de NIIF 15 (norma de ingresos)

Tal como se menciona en nota 2e) de los estados financieros, el Grupo adoptó la nueva norma de reconocimiento de ingresos a partir del 1 de enero de 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados).

A continuación, se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	MS
Total Patrimonio al 31-12-21017	1.238.351.170
Mayor Ingreso neto de Venta Equipos, descontado incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.062.033)
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial a patrimonio originó como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferido.

A nivel de patrimonio la adopción de la norma implicó un incremento de M\$ 100.779.663 (+8%), respecto del 31.12.2017. El efecto contable neto en los resultados de períodos futuros producto del cambio de la norma IFRS 15, dependerá de la evolución de los ingresos asociados a la actividad del negocio móvil de postpago en la modalidad de contratos de arriendo o comodato. Cabe señalar que este cambio de norma afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

Ajuste en Estado de Situación Financiera por aplicación de NIIF 16 (norma de arrendamientos)

En el mes de enero de 2016, el IASB emitió NIIF 16 Arrendamientos. NIIF 16 establece la definición de un contrato de arrendamiento y especifica el tratamiento contable de los activos y pasivos originados por estos contratos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario. La nueva norma no difiere de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para los contratos que cumplan con las características de que exista un activo identificable y que se tenga el derecho a controlar su uso. NIIF 16 será de aplicación obligatoria para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019.

Respecto a la NIIF 16, luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos, se puede concluir que los contratos afectados en el Grupo Entel son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Adicionalmente, se reclasificarán al activo fijo los gastos anticipados que están vigentes por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales.

Se considerarán los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

El impacto estimado del ajuste inicial al 1 de enero de 2019 sobre el estado de situación es el siguiente:

	M\$
Aumento en Pasivos por Arrendamientos	335.681
Aumento de Activos Fijos por Derechos de Uso	335.681
Adicionalmente se reclasificarán gastos anticipados al activo fijo por MMS\$26.004	

Este ajuste inicial en el estado de situación origina un mayor activo por derechos de uso y como contrapartida un mayor pasivo por arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de los mismos.. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

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 disminuyeron en un 2%, al comparar los doce meses de 2018 y 2017, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS:	2018 MMS	2017 MMS	Variación %
Telefonía Móvil- Chile	1.001.678	1.050.383	-5
Telefonía Móvil - Perú	472.958	457.018	3
Servicios Privados (incluye servicios IT)	196.426	188.921	4
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	52.845	57.244	-8
Servicio de Televisión	36.521	33.161	10
Larga Distancia	10.464	12.367	-15
Internet	49.366	43.845	13
Servicios a Otros Operadores	34.621	43.425	-20
Negocios de Tráfico	23.652	19.989	18
Americatel Perú	20.448	23.710	-14
Servicios Call Center y otros	12.730	12.184	4,
Otros Ingresos(1)	11.251	12.923	-13
Total Ingresos Operacionales	1.922.960	1.955.170	-2

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 1.923 mil millones de pesos, lo que significa una disminución del 2% en comparación con las cifras del mismo período del año 2017. Esta disminución está afectada por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15 a partir de enero de este año, donde producto de la nueva norma contable los ingresos se ven disminuidos en 41.223 millones de pesos. Al eliminar el efecto en ingresos de la NIIF 15, estos presentan un aumento del 0,5%, impulsados por mayores ingresos en la operación móvil de Perú (+10%), compensados parcialmente por una disminución en los ingresos en Chile.

Como se observa, dentro de la evolución de los ingresos del Grupo, se destaca el crecimiento en los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 3% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior (+10% sin NIIF15). Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociadas al 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 servicios digitales. También, los servicios de "Entel Hogar" asociados a internet y televisión presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante, el entorno altamente competitivo en una industria de mayor madurez. En Perú, Entel continúa posicionando su marca siendo un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la ampliación de la oferta comercial incluyendo datos ilimitados para planes de alto valor, la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago, mejoras en sus canales de distribución, y una expansión selectiva de la red.

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 caen un 5% respecto del año anterior. La caída se debe principalmente por una disminución en los ingresos de servicios variables asociados al incremento de las cuotas de datos y de los minutos libres de voz ofrecidos en la evolución de la oferta comercial tanto en postpago como prepago. Esto, fue compensado en parte por un aumento progresivo de los cargos fijos asociados a un aumento en la base de clientes de alto valor y de los ingresos de cargos accesos producto de mayores tráficos. También, la venta de equipos y accesorios aumentan un 49% respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento principalmente en el segmento de postpago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un ingreso de 473 mil millones, superando en 16 mil millones de pesos los ingresos de igual fecha del año anterior equivalente a un +3%. Al excluir el efecto de NIIF 15, el ingreso aumenta en un 10%. Este fue impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento se debe a la fuerte expansión de los clientes móviles, alcanzando un total de 7.814.806 abonados al 31 de diciembre de 2018, mostrando un crecimiento neto de un 19% respecto de diciembre del 2017, y presenta un ARPU promedio de \$5.066. Cabe señalar que a lo largo de los últimos doce meses se ha producido una fuerte disminución de los cargos de acceso en un 75%. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2018, se alcanzaron 193 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) creciendo un 39% en la modalidad suscripción y prepago. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú. Con el fin de mejorar el alto potencial de servicios en la banda ancha en Perú, la compañía actualmente está implementando servicios en la banda 2,3 Ghz, lo que permite mayores velocidades y cobertura.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, han presentado un aumento del 4% respecto de diciembre de 2017, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes. Estos servicios permiten a los clientes resolver necesidades sin invertir en infraestructura propia, mejorando su productividad a través del uso de la mejor infraestructura de redes de fibra óptica y capacidades en data center, así como servicios en la nube, ciberseguridad, conectividad IOT y otros digitales.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución de un 8% asociado principalmente a la disminución en las tarifas de cargos de acceso, y de ingresos de "Entel Hogar". En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 210 mil UGI al 31 de diciembre de 2018, presentando una disminución del 16% respecto al año anterior. Asimismo, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 10 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 10%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a "Entel Hogar". A la fecha el servicio satelital cuenta con 133 mil UGI, y en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 15 mil UGI, donde la Compañía ha continuado con una estrategia selectiva para este servicio.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 13%, dada 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 (BAFI) ahora potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 64 mil UGI, presentando un aumento del 3% respecto de la misma fecha del año anterior. Asimismo, se observa una evolución positiva en los servicios "Hogar" prestados a través de fibra donde ya se han alcanzado más de 22 mil UGI al 31 de diciembre en la modalidad suscripción.

Cabe señalar que los servicios de "Hogar" fueron afectados por la interrupción de la comercialización de la oferta desde julio hasta inicios de octubre, producto del bloqueo de la banda 3.500 MHz decretada por la autoridad en el mes de junio. La comercialización fue reiniciada a principios de octubre.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 15%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos y tarifas en línea con una mayor penetración de servicios IP.

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan una disminución del 20% durante el período, asociado a una disminución de los ingresos y términos de ciertos contratos por arriendo de infraestructura de red a operadores tanto móviles como fijos.

Los servicios de negocio de tráfico presentan un aumento del 18%, debido principalmente a mejores tarifas y tráficos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación negativa de un 14%, dado por menores ingresos de larga distancia y mayoristas asociados a menores tráficos y servicios no recurrentes durante 2017, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, ofrecidos tanto sobre fibra óptica como tecnología 4G. Asimismo, los servicios de outsourcing TI crecieron en sus ingresos.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 4%, debido a mayores ingresos principalmente en Chile.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2018 y 2017:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2018 MM\$	2017 MM\$	Variación %
Costos de operación	(1.832.047)	(1.837.785)	-0,3
Resultado operacional (EBIT)	90.913	117.385	-23
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(93.184)	(91.384)	2
Utilidad neta	(23.614)	43.410	-154

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 1.832 mil millones de pesos, lo que significa una disminución del 0,3% en comparación con las cifras de mismo período del año 2017. Excluyendo el efecto de NIIF 15, se produce un aumento del +0,3%.

La disminución de los costos se produce principalmente por menores gastos de interconexión y transporte, menores costos de captura de clientes, y menores costos de mantenimiento y servicios profesionales. Estos menores costos fueron parcialmente compensados por mayores depreciaciones asociadas al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red y de nuevas plataformas comerciales relacionadas con la transformación digital, mayores gastos por incobrables asociados a la mayor actividad principalmente en Perú, mayores gastos por cierres de procesos de negociación colectiva, procesos de reestructuración organizacional.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional disminuyó de 117.385 millones a 90.913 millones (-23%) y el Ebitda disminuyó de 437.103 a 426.921 millones de pesos (-2%), entre los doce meses de cada año. Esta disminución está afectada por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15, empeorando el resultado operacional y el Ebitda en 29.626 millones. Al eliminar el efecto de la NIIF 15, el resultado operacional presenta un aumento del 3%, y el Ebitda presenta un aumento de 19.444 millones equivalente a un +4%. El aumento en el Ebitda se explica básicamente por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del +29 (+68% sin NIIF 15).

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 16 mil millones (5%) respecto del mismo período del año 2017. El aumento está generado principalmente por el despliegue de la red 4G, la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital, mayores inversiones en edificios y sucursales e instalaciones en clientes, y en inversiones de la red de transporte y de fibra óptica. Adicionalmente, se produce un mayor gasto por amortización de intangibles debido al inicio de la amortización de la Licencia 4G de 700 MHz que empezó su utilización a partir de agosto 2017 en Perú. Cabe señalar que esta banda fue adquirida en el 2016 a través de una adjudicación por USD 290MM.

Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los resultados consolidados entre los doce meses del año 2018 y 2017, donde ambos períodos se presentan en criterios comparables, eliminando a diciembre del 2018 los efectos de la aplicación de NIIF 15.

Período comprendido entre Enero y Diciembre (Millones de \$)	Entel Perú		
	2017	2018	Δ %
Ingresos de Actividades Ordinarias (Reportados)	470.592	489.053	+3,9%
Eliminación de ajuste neto de menor ingreso contratos de suscripción y equipos		29.108	
Ingresos sin Ajuste IFRS15 (comparable)	470.592	518.161	+10,1%
EBITDA	-75.998	-54.121	+28,8%
Eliminación de ajustes netos de ingresos, comisiones e incobrables		29.542	
EBITDA Proforma sin IFRS15 (comparable)	-75.998	-24.579	+67,7%
EBIT sin IFRS15 (comparable)	-118.934	-72.212	+39,3%

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

ENTEL PERU	31.12.2018 MMS	31.12.2017 MMS	Variación %
Total Ingresos Operacionales	489.089	470.747	4
Pérdida Operacional (Ebit)	(99.727)	(118.934)	16
Pérdida Total	(106.928)	(115.357)	7

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, a través de una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La dinámica del mercado peruano se ha movido hacia una mayor oferta de datos. En este escenario, Entel Perú continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado, respaldado por una oferta de datos y voz móviles con los mayores niveles de satisfacción de clientes a través de ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago, donde se incorporó la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 7.814.806 clientes al 31 de diciembre de 2018, creciendo un 19% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 5% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 2.671.201 clientes, con un aumento de 18% respecto de diciembre de 2017. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia que se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización de los canales de distribución y con la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. Adicionalmente, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 20% en la base de clientes, alcanzando los 5.143.605 clientes al 31 de diciembre de 2018. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se lanzaron promociones orientadas a portabilidad.

La Compañía, se ha mantenido ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2018, se alcanzaron 193 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción y prepago, creciendo un 39% respecto de la misma fecha del período anterior. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú. Con el fin de mejorar el alto potencial de servicios en la banda ancha en Perú, la compañía actualmente está implementando servicios en la banda 2,3 Ghz, lo que permite mayores velocidades y cobertura.

Los ingresos en los doce meses del 2018 alcanzaron los 489 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 18 mil millones (+4%) respecto de diciembre 2017, impulsado por el crecimiento de la base de clientes, y por menores subsidios en la venta de equipos, en parte compensados por la reducción en las tarifas de interconexión móvil. Los ingresos fueron afectados por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15, empeorando los mismos en 29 mil millones de pesos. Al eliminar el efecto de la NIIF 15, los ingresos presentan un aumento del 10%. Cabe señalar que a lo largo de los últimos doce meses se ha producido una fuerte disminución dos cargos de acceso en un 75%.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 5895 mil millones de pesos, lo que significa una leve disminución del 0,1% en comparación con las cifras de diciembre 2017. Esta variación es explicada principalmente por menores costos de cargo de acceso, transporte y de captura de clientes. Esto fue prácticamente compensado con mayores gastos de incobrabilidad dada la mayor base de clientes y el aumento de la venta de equipos, por pagos de indemnizaciones asociados a procesos de reestructuración, y por mayores depreciaciones y amortizaciones.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de 52 mil millones de pesos, mejorando en 24 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (31%). Esta disminución de las pérdidas fue impulsada principalmente por mejores márgenes de servicios y equipos y menores costos de captura de clientes. Asimismo, el Ebitda al eliminar los efectos de la NIIF 15 se observa una disminución de la pérdida en un 70%, llegando a -23 mil millones de pesos.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan un aumento de 4 mil millones (+10%). El aumento está generado principalmente por las inversiones relacionadas con el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital. Adicionalmente, se produce un mayor gasto por amortización de intangibles debido al inicio de la amortización de la Licencia 4G de 700 MHz que empezó su utilización a partir de agosto 2017 en Perú. Cabe señalar que esta banda fue adquirida en el 2016 a través de una adjudicación por USD 290MM.

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de 100 mil millones de pesos, menor en un 16% a la pérdida de 119 mil millones registrada en diciembre de 2017. Al eliminar los efectos de NIIF 15 la pérdida operacional alcanza a 70 mil millones, es decir mejora en un 41% respecto de diciembre 2017.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado con el despliegue de la red e infraestructura que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como las plataformas comerciales y proyecto de transformación digital.

Durante los últimos doce meses las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente 350 millones de dólares, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

Los resultados no operacionales, disminuyen levemente, principalmente por mayores gastos por reajustes que afectan a las obligaciones denominadas en UF y por menores ingresos por intereses.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entró en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2018 considera el aumento de la tasa de impuesto del 25,5% al 27% para este año. Durante los doce meses de este año se produjo un mayor gasto por impuesto a la renta de 39 mil millones de pesos comparado con el mismo período del año anterior, asociado básicamente al aumento del tipo de cambio peso/dólar por los doce meses del presente año que afectan a las inversiones en el exterior y por la mayor tasa de impuestos a la renta aplicada en este año.

II. 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 una disminución de los flujos netos de ingreso por 65 mil millones de pesos, al disminuir de 538 mil a 473 mil millones de pesos.

Esta disminución en las actividades de operaciones, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento de los pagos de la operación en 60 mil millones (4%) y una disminución en los importes cobrados a clientes en 46 mil millones (2%), parcialmente compensado con un aumento en los flujos de ingresos en el rubro Impuestos a las Ganancias en 41 mil millones (174%) asociados principalmente a las devoluciones de pagos provisionales mensuales (PPM).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por 16 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por un aumento en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" por 7 mil millones (1%) asociado al plan de inversiones y de crecimiento de la compañía, aumento de 2 mil millones asociados a la compra de la filial Direcnet, y a la disminución de 4 mil millones en los ingresos por venta de activo fijo.

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 37 mil millones al 31 de diciembre del 2018, presentando una disminución de 26 mil millones respecto de diciembre del 2017, dado principalmente por menores obtenciones de préstamos. Adicionalmente se producen aumentos en pagos de intereses y dividendos. Esto se ha visto parcialmente compensado por menores egresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos derivados.

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 cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de 146 a 73 mil millones de pesos, operando satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. 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, profundizando 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.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, casi la totalidad de los clientes de post-pago tiene un plan de datos o multimedia. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

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, representativos del 77% 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.

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. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo un aumento neto del 3% alcanzando los 9.260.638 clientes. En un ambiente de alta competitividad, esta variación positiva se da básicamente en clientes del segmento de postpago impulsados por la portabilidad neta, mayor migración de prepago y una mejor retención de clientes, donde Entel ha crecido un 13% en su base de este tipo de clientes (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 48% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce una baja comparado con el mismo período del año anterior, presentando una disminución del 5% (voz y banda ancha móvil), debido a mayores migraciones a pospago y afectada con acciones de regularización de la base abonados.

En el último tiempo, la Compañía ha lanzado "Planes Multi Smart" en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a través de una gama de planes de datos, con mayores cuotas de video y música en todos los planes, presentando ofertas con o sin terminales. Adicionalmente, se han lanzado nuevos planes cuenta controlada, Control Simple, los cuales incluyen WhatsApp ilimitado sin utilizar la cuota de datos mensual que se incluye en cada plan. Esta nueva oferta responde a la tendencia de los usuarios de utilizar una mayor cantidad de datos en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp. Por otra parte, se introdujo un modelo de autoservicio más ágil para planes de tarifas bajas, con el lanzamiento del "nuevo chip auto plan", proporcionando fácil acceso y capacidades de instalación automática, que se distribuyó en los canales minoristas. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su nueva oferta de planes Conectados ("Conexión Ilimitada"), que incluyen para los planes de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir en forma exclusiva a 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 la red más moderna de Latinoamérica 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, donde al 31 de septiembre de 2018 se llegó a 4,7 millones de clientes en servicios 4G, aumentando un 49% respecto del año anterior. Esta nueva oferta de conexión ilimitada se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

Durante el trimestre, la industria móvil continuó mostrando cierta estabilización en las promociones de datos, principalmente en el segmento de pospago. En este escenario, Entel continuó registrando un fuerte crecimiento en las ventas en pospago, como resultado de una mayor portabilidad y migraciones de prepago, debido a una oferta de datos atractiva. Además, se registró un menor abandono debido a los programas de retención de clientes.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea. Adicionalmente, la compañía lanzó planes bajo un modelo de autoservicio, que incluye promociones para clientes portados. La Compañía avanza progresivamente en entregar la oferta comercial a través de las plataformas digitales, en donde la cuota de mercado de las recargas en el segmento de prepago se ha mantenido estable a lo largo del año.

En el contexto del proyecto de transformación digital, donde a fines del año pasado se efectuó la migración de los clientes de prepago a las nuevas plataformas tecnológicas, ha permitido mejorar los tiempos en el otorgamiento de servicios.

Como otra forma de mejorar las eficiencias de los canales de ventas, la Compañía ha presentado nuevos servicios en sus propias tiendas, incorporando la venta de accesorios y equipos móviles para cualquier operador.

Durante el tercer trimestre, Entel lanzó una nueva imagen de marca, donde se destaca la "transformación" de las personas, las comunidades, las empresas y la sociedad. "Mis posibilidades son infinitas" es el eslogan, que amplía el contexto de la marca desde las telecomunicaciones para facilitar el uso de la tecnología en un sentido amplio.

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.

El negocio móvil en el segmento empresas continuó enfrentando un mercado competitivo con agresivas promociones de datos y la reducción de líneas móviles producto de las acciones de reducción de costos por parte de los clientes de este segmento. En este escenario, y con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con cuotas de navegación ilimitada, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería WhatsApp de manera permanente, y minutos de voz ilimitados. Asimismo, se han incorporado planes de afinidad extensivos a los familiares. Además, los planes de financiamiento de equipos han sido extendidos a este segmento.

En lo 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, se continúa observando un crecimiento 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), donde 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. Entel cuenta con la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, siendo el primer Service Provider en Chile de esta categoría.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, 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 III Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia. Durante septiembre de este año, se lanzó la tercera etapa de su Data Center certificado Tier IV, en Ciudad de los Valles, que agregará un 30% adicional de espacio, con un total 8,500 metros cuadrados en 8 ubicaciones. Esto le permite a la compañía aumentar su capacidad para entregar servicios.

Durante el mes de junio recién pasado, se realizó la novena edición de Entel Summit, una de las reuniones más importantes para Innovación, Tecnología y Negocios en Chile. El evento abordó nuevos negocios digitales como Airbnb e "Innovación y Tecnología con Impacto Social" presentando soluciones digitales disruptivas para generar cambios en la sociedad ("School in the Cloud") y "Proximie" (una plataforma de realidad aumentada para medicina). En este evento se lanzó "Entel Ocean", una unidad que ha estado desarrollando 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.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, continuó desplegando los servicios sobre la banda 3,5 Ghz. Al 31 de diciembre se han alcanzado 406 mil UGI en la modalidad de suscripción, buscando así mejorar la oferta para aquellos hogares situados donde la penetración de este servicio es baja, o bien no cuentan con otras alternativas en términos de oferta. En el mes de junio, la Subtel emitió un decreto para toda la industria donde congeló temporalmente el uso de la banda 3,5 GHz, y a principios de octubre se modifica dicha resolución reanudándose el despliegue y la comercialización de los servicios BAFI.

Adicionalmente, en los servicios de "Entel Hogar", la Compañía se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar rápidamente a hogares de alta densidad y/o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre ciertos sectores de la región Metropolitana y se ha iniciado la venta de servicios en forma progresiva. Al 31 de diciembre se han alcanzado 46 mil UGI en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción.

Durante este segundo semestre de 2018, y en su primer año de participación en la categoría, la Compañía fue destacada con el primer lugar del premio nacional de "Satisfacción de clientes en el servicio de Telefonía Fija".

En el 2018, Entel nuevamente aparece en el índice Dow Jones Sustainability, este año alcanzando la posición 23 en el ranking que categoriza a las operadoras a nivel internacional. En Chile aparece en el lugar 21 pero considerando todas las industrias. Entel es la única operadora a nivel nacional que forma parte de este indicador. Este índice utiliza el enfoque del "mejor en su clase", basado en factores ambientales, sociales y de gobernanza a largo plazo.

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país, siendo relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. Estas últimas frecuencias asignadas en Chile (700 MHz) para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), permiten complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permiten otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, se encuentra en proceso de revisión, bajo diversas instancias, lo resuelto por la Corte Suprema, que dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz impuesto como máximo que puede tener cada incumbente, infringiendo el artículo 3º del D.L. N°211; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprendérse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) Si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Por una parte, la Subsecretaría de Telecomunicaciones presentó los primeros días de octubre una consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para modificar el límite de 60 MHz de los derechos de uso de espectro de cada operador, además de otras medidas adicionales, como también condiciones especiales relativas a los concursos de asignación de frecuencias para la introducción de 5G. Por otra parte, existen distintos recursos judiciales que se han presentado, entre ellos una apelación y un recurso de inaplicabilidad por inconstitucionalidad, respecto a la forma, oportunidad y condiciones que considera el cumplimiento de lo resuelto por la Corte Suprema.

Respecto de lo primero, el 28 de diciembre se cumplió el plazo para que los interesados aportaran antecedentes y que conforme a ello se estableciera que son legítimamente intervenientes en el desarrollo de este proceso no contencioso. Entel PCS y Entel Telefonía Local aportaron antecedentes, y ambos fueron tenidos como legítimos intervenientes en el proceso.

En el mes de Junio se publicó la resolución Exenta N°1.289 mediante la cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones estableció que: i) No se otorgarán nuevas autorizaciones, ni modificaciones a la concesión, ni tampoco recepción de obras para los servicios de Telecomunicaciones que operan en la Banda 3.400-3800 MHz; ii) Se suspenden las operaciones de los servicios que se encuentren autorizados en la banda de frecuencia 3.400-3.800 MHz; iii) los servicios que se encuentran autorizados en dichas bandas deberán ser prestados en otras bandas de frecuencia. Sobre esta Resolución, algunas concesionarias – entre ellas Entel- presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Posteriormente, el día 3 de octubre se publicó en el Diario Oficial, una modificación de la Resolución N°1.289 que la complementa, incorporando un nuevo artículo, a través del cual "se exceptúan los efectos de la presente Resolución, para el caso de Entel, de 50 MHz de los 100 MHz que se tienen asignados en esa banda". De esta manera Entel puede retomar la explotación de los servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos a través de su proyecto de BAFI. Entel se desistió de su recurso de protección y el Consejo de Defensa del Estado aceptó dicho desistimiento, lo que ya fue proveído por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Respecto de esta misma banda, y las resoluciones de Subtel, Telefónica Chile presentó una consulta al TDLC (no contenciosa), para que determine como debe interpretarse la RE1953 que permite el uso de parte del espectro de la banda de 3.400-3.800 MHZ, y en ese sentido si lo resuelto por Subtel entrega ventajas competitivas para un futuro concurso de licitación de la banda 5G. El día 17 de febrero se cumple el plazo para que los interesados puedan aportar antecedentes.

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, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha continuado desarrollando su marca, con un alto nivel de satisfacción de clientes, y expansión de su red de clase mundial. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del período la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo, y se ha incorporado la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

Durante el período, la compañía ha continuado mejorando sustancialmente sus márgenes. El importante crecimiento de los ingresos, la reducción de las tarifas de interconexión móvil, los menores costos de arriendos de infraestructura, y la mejor eficiencia de los costos de captura de clientes, han sido los principales impulsores de estas mejoras.

En el segmento prepago, la Compañía finalizó con éxito el proceso de migración a las nuevas plataformas digitales con una implementación sólida y mejores procesos de ventas para clientes prepagos. Se presentó una oferta mejorada para que los clientes de prepago disfruten de los beneficios de un plan de pospago, sin contrato por 30 días (Chip prepago 29) disponible para segundas líneas y portabilidad.

Las nuevas tarifas de interconexión móvil para el período 2018-2021 comenzaron el 29 de enero de 2018 con una reducción del 67%, alcanzando un 75% de reducción en los últimos doce meses. El cargo se aplicará a todos los operadores de la industria y se revisará cada año de acuerdo a los volúmenes de tráfico de la industria.

La base de clientes móviles ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2018 la cantidad de 7.814.806 clientes, creciendo un 19% respecto de diciembre del año anterior, y un 5% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G. Este aumento fue impulsado por 1.271.6472 ventas netas durante los doce meses de este año y 371 mil durante el cuarto trimestre, expandiéndose tanto en postpago y prepago. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 20% respecto de diciembre 2017, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 19% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma

gratuita. Entel Perú cuenta con uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, adjudicada mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, es de gran importancia para los servicios de 4G.

El segmento residencial continuó creciendo, ofreciendo servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 193 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción y prepago al 31 de diciembre de 2018 (+39%). Este aumento se dio principalmente en el servicio fijo de banda ancha inalámbrica, y está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú. Actualmente, la Compañía está desplegando una nueva red en la banda 2,3 GHz que permitirá mejorar velocidades y cobertura.

A fines de mayo pasado, se concretó la compra de Direcnet del Perú por parte de Entel Chile, adquiriendo la totalidad de las acciones en US\$3,6 millones. El principal activo de la compañía es la concesión y espectro sobre el bloque B en la banda 2.300 MHz, con un ancho de banda de 30 MHz. Esta adquisición permitirá complementar las capacidades existentes para seguir desarrollando los negocios en Perú.

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.

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. En lo referido al congelamiento de la banda 3.500 MHz declarado por la Subtel en el mes de junio pasado, durante los primeros días de octubre esta fue revocada parcialmente, permitiendo continuar con el despliegue y comercialización del negocio de banda ancha inalámbrica (BAFI).

IV. Cumplimiento de Compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

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 2018, 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.



Leonardo Augusto Guzmán Faber
Inspector de Cuentas



Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 31 de 2019

3

Capítulo 3
**Sociedades
Filiales y
Coligadas**





Estados de Situación Financiera de Filiales

al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial	
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17
ACTIVOS										
Activos Corrientes	375.787.956	291.658.320	34.540.387	24.022.702	195.380	76.346	309.299	307.933	7.996.246	6.483.825
Activos No Corrientes	824.672.927	812.549.167	41.858.959	58.714.926	2.330.136	2.289.289	2.709.253	2.584.790	44.047.500	39.256.848
Total Activos	1.200.460.883	1.104.207.487	76.399.346	82.737.628	2.525.516	2.365.635	3.018.552	2.892.723	52.043.746	45.740.673
PASIVO										
Pasivos Corrientes	261.277.009	309.449.677	26.788.989	18.045.543	238.823	175.032	-	-	10.209.170	9.789.493
Pasivos No Corrientes	351.959.412	268.134.501	16.554.166	1.587.397	-	944	-	-	19.914.051	12.160.367
Total Pasivos	613.236.421	577.584.178	43.343.155	19.632.940	238.823	175.976	-	-	30.123.221	21.949.860
PATRIMONIO NETO										
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.847	2.870.847
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	584.999	(44.210)
Resultados Acumulados	469.302.589	408.707.500	5.871.906	35.895.682	988.918	891.884	(784.552)	(910.381)	13.003.907	14.629.898
Participación no controladora	50.186	44.122	500	25.221	-	-	-	-	5.460.772	6.334.278
Reservas de conversión										-
Total Pasivos Y Patrimonio Neto	1.200.460.883	1.104.207.487	76.399.346	82.737.628	2.525.516	2.365.635	3.018.552	2.892.723	52.043.746	45.740.673

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial	
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17
Ingresos Ordinarios										
Ingresos Ordinarios	1.298.486.775	1.327.463.513	364.403.852	345.510.553	724.170	724.053	-	-	24.407.978	26.155.138
Otros Ingresos de Operación	2.135.654	4.466.460	497.746	258.658	-	99.315	140.994	137.429	89.736	448.408
Gastos de Personal	(61.617.182)	(58.624.735)	(907.731)	(889.650)	-	-	-	-	(6.874.223)	(6.728.928)
Depreciación y Amortización	(161.149.440)	(155.018.441)	(2.596.461)	(3.092.225)	-	-	-	-	(5.302.769)	(5.065.675)
Otros Gastos Varios de Operación	(1.041.829.924)	(1.001.940.740)	(322.340.916)	(294.209.028)	(178.462)	(251.477)	(15.165)	(14.547)	(17.509.124)	(18.940.459)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	36.025.883	116.346.057	39.056.490	47.578.308	545.708	571.891	125.829	122.882	(5.188.402)	(4.131.516)
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(6.605.956)	(27.684.705)	(10.073.188)	(11.669.471)	(118.024)	(131.023)	-	-	635.198	205.035
GANANCIA (PÉRDIDA)	29.419.927	88.661.352	28.983.302	35.908.837	427.684	440.868	125.829	122.882	(4.553.204)	(3.926.481)
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	29.418.020	88.660.627	28.976.224	35.895.682	427.684	440.868	125.829	122.882	(3.202.234)	(3.007.873)
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	1.907	725	7.078	13.155	-	-	-	-	(1.350.970)	(918.608)
GANANCIA (PÉRDIDA)	29.419.927	88.661.352	28.983.302	35.908.837	427.684	440.868	125.829	122.882	(4.553.204)	(3.926.481)
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN										
Acciones Comunes	366,89	1.105,74	1.668,53	2.066,97	132.001,23	136.070,34	12.582,90	12.288,20	(288.749,69)	(271.223,91)

Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-16	31-12-15
16.912.207	16.184.554	233.975.728	153.967.008	991.234	-	20.427	20.272	4.414	4.292
22.194.051	22.064.728	1.428.986.488	1.147.837.303	2.588.456	-	276.092	244.583	-	-
39.106.258	38.249.282	1.662.962.216	1.301.804.311	3.579.690	-	296.519	264.855	4.414	4.292
9.675.916	7.607.525	223.523.487	185.361.859	959.407	-	-	-	422	421
12.370.919	14.092.742	1.088.885.713	803.660.988	2.100.850	-	-	-	886.472	860.414
22.046.835	21.700.267	1.312.409.200	989.022.847	3.060.257	-	-	-	886.894	860.835
13.867.175	13.867.175	638.026.108	542.146.108	2.946.401	-	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
(2.119.492)	(2.691.970)	(42.589.508)	(43.930.897)	62.209	-	5.222	5.001	(242.681)	(242.681)
5.301.342	5.357.468	(244.883.584)	(185.433.747)	(2.489.177)	-	(24.920.056)	(24.951.499)	(3.609.231)	(3.583.294)
10.398	16.342	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39.106.258	38.249.282	1.662.962.216	1.301.804.311	3.579.690	-	296.519	264.855	4.414	4.292

Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-16	31-12-15
65.693.417	64.275.001	479.843.510	463.387.973	-	-	-	-	-	-
414.643	1.001.161	9.245.282	7.413.839	-	-	(320)	76	-	-
(46.664.761)	(40.027.831)	(58.897.083)	(56.304.571)	(87.399)	-	-	-	-	-
(1.828.643)	(1.784.433)	(47.348.488)	(42.935.985)	(284.247)	-	-	-	-	-
(16.221.679)	(18.552.106)	(532.135.593)	(529.956.509)	(1.704.596)	-	31.763	(25.773)	(25.937)	(11.770)
1.392.977	4.911.792	(149.292.372)	(158.395.253)	(2.076.242)	-	31.443	(25.697)	(25.937)	(11.770)
(1.446.700)	(2.064.469)	42.364.442	43.038.225	263.547	-	-	-	-	-
(53.723)	2.847.323	(106.927.930)	(115.357.028)	(1.812.695)	-	31.443	(25.697)	(25.937)	(11.770)
(56.126)	2.846.224	(106.927.930)	(115.357.028)	(1.812.695)	-	31.443	(25.697)	(25.937)	(11.770)
2.403	1.099	-	-	-	-	-	-	-	-
(53.723)	2.847.323	(106.927.930)	(115.357.028)	(1.812.695)	-	31.443	(25.697)	(25.937)	(11.770)
(5,91)	299,57	(33,00)	(41,97)	(32,53)	-	628,86	(513,94)	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones S.A. y filial					
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	168.156.478	296.830.011	28.384.916	28.584.105	284.417	519.440	(15.202)	(17.178)	849.130	3.507.499
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(195.520.756)	(174.111.809)	(985.683)	(823.661)	-	-	15.202	17.178	(5.604.131)	(8.247.071)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	27.409.429	(123.506.286)	(27.145.546)	(27.984.066)	(284.417)	(519.440)	-	-	5.219.495	4.782.387
Incremento (Decreimiento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	45.151	(788.084)	253.687	(223.622)	-	-	-	-	464.494	42.815
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	77.312	(48.195)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.067.777	1.855.861	218.220	441.842	156	156	-	-	880.373	885.753
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.112.928	1.067.777	471.907	218.220	156	156	-	-	1.422.179	880.373

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones S.A. y filial
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2018	526.623.309	63.104.688	2.189.659	2.892.723	23.790.813
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	82.721.497	28.983.302	427.684	125.829	(1.851.264)
Distribución de Dividendos definitivos	(39.897.282)	(59.000.000)	(330.650)	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(8.825.406)	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	26.602.344	(31.799)	-	-	(19.024)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2018	587.224.462	33.056.191	2.286.693	3.018.552	21.920.525
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2017	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841	27.290.841
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	88.661.352	35.908.837	440.868	122.882	(3.926.481)
Distribución de Dividendos definitivos	(59.965.149)	(42.416.769)	-	-	-
Dividendo Mínimo	(26.598.188)	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	35.979.089	(8)	-	-	426.453
Saldo Final al 31-12-2017	526.623.309	63.104.688	2.189.659	2.892.723	23.790.813

Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-16	31-12-15
8.959.631	8.242.390	(37.610.109)	(102.091.385)	(3.634.906)	-	(2.501)	(2.188)	(25.937)	(11.420)
4.659.522	(1.787.121)	(150.340.838)	(102.426.064)	(3.422.108)	-	-	-	-	-
(13.980.474)	(5.216.808)	187.209.185	207.219.340	6.403.687	-	-	(2)	25.937	11.420
(361.321)	1.238.461	(741.762)	2.701.891	(653.327)	-	(2.501)	(2.190)	-	-
158.617	(87.927)	366.574	(250.000)	845.784	-	2.656	(1.969)	-	-
1.618.186	467.652	4.554.378	2.102.487	72.034	-	20.272	24.431	-	-
1.415.482	1.618.186	4.179.190	4.554.378	264.491	#iVALOR!	20.427	20.272	-	-

Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
16.549.015		312.781.464		2.089.453		264.855		(856.543)	
(53.723)		(106.927.930)		(1.570.020)		31.443		(25.937)	
-		-		-		-		-	
-		97.221.389		-		-		-	
564.131		47.478.093		-		221		-	
17.059.423		350.553.016		519.433		296.519		(882.480)	
14.020.463		262.618.939		-		290.853		(844.773)	
2.847.323		(191.914.664)		-		(25.697)		(11.770)	
-		-		-		-		-	
-		242.550.136		-		-		-	
(318.771)		(472.947)		-		(301)		-	
16.549.015		312.781.464		-		264.855		(856.543)	

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
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.
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 2018	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	17,26%	0,96%
Resultados del Ejercicio 2016	M\$ 29.419.927	M\$ 28.983.302
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio 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	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile 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 Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M\$ 184.188.294. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile 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\$12.612.477. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M\$ 7.804.196.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M\$ 21.751.095. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M\$ 1.317.080.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad Anónima Cerrada.
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.	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.
Objeto Social	<p>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 cualesquiera 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.</p>	<p>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.</p>
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado M\$ 638.026.108	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 98,20% Entel Inversiones S.A. 1,80%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	10,12%	0,45%
Resultados del Ejercicio 2018	M\$ (106.927.930)	M\$ (53.723)
Directorio	<p>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 Carmen Rosa Graham A., Director Martín Pérez M., Director</p>	<p>Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director</p>
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	José Antonio Llanos D.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	<p>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</p>	<p>Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián 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</p>
Relación comercial con Entel S.A.	Entel Perú S.A. y Entel Chile S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	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 Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	<p>Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M\$ 2.695.695. Entel Chile S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M\$ 1.779.889.</p>	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M\$ 384.873. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M\$ 10.641.570.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.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.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	US capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.847	US capital suscrito y pagado es de M\$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,37%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2018	M\$ (1.851.264)	M\$ 31.443
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales y Entel Chile S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M\$ 232.712. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M\$ 117.525.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.	Direcnet S.A.C
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	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.	Direcnet S.A.C se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública de 23 de diciembre de 2016, conforme a las leyes de la República de Perú.
Objeto Social	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.	Tiene por objeto dedicarse a prestar el servicio público de distribución por cable en la modalidad de difusión directa por satélite, los servicios de portador local, servicios de valor añadido y en general, todo tipo de servicio públicos de telecomunicaciones permitidos por las normas que regulan las actividades de telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.946.401
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%	0,02%
Resultados del Ejercicio 2018	M\$ 125.829	M\$ (1.812.695)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Luis Torrealba F.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	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 Chile 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.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	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.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquier otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,06%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2018	M\$ 427.684	M\$ (25.937)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	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	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile 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\$ 167.789. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M\$ 670.254.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



Diseño
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores



entel.cl

e) entel

Memoria

20
18

Reporte de
Sustentabilidad

Sus
tEN
TAB
le

e)

Tabla de Contenidos

1
2
3
4
5

Infinitas Posibilidades

Carta del Gerente General	4
Perfil de Sustentabilidad	8

Desempeño Económico

2.1 Ética, Responsabilidad Corporativa y Compromiso con los Derechos Humanos	28
2.2 Temas Regulatorios	36
2.3 Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración	42
2.4 Experiencias transformadoras	50
2.5 Ciberseguridad y Protección de Datos	62
2.6 Gestión Responsable de Proveedores	70

Desempeño Social

3.1 Diversidad e Inclusión	74
3.2 Gestión y desarrollo del talento	82
3.3 Comunidades e inversión social	102

Índice GRI

5.1 Índice GRI	124
-----------------------	-----

Desempeño Ambiental

4.1 Cuidado del Medioambiente	114
--------------------------------------	-----

Carta del Gerente General

A todos nuestros grupos de interés:

Con la publicación de este, el noveno Reporte de Sustentabilidad de Entel, cumplimos trece años de compromiso con la transparencia y la sustentabilidad en la gestión de nuestra compañía.

Ha sido un camino de múltiples desafíos y aprendizajes, que iniciamos con acciones particulares y hoy se extiende hacia las diversas áreas de la empresa y el centro mismo de nuestro negocio. Esta visión se condice con la idea que motivó la fundación de Entel a mediados del siglo pasado: llevar las telecomunicaciones a más lugares y abrir con ello oportunidades para más personas. Hoy, de cara al importante y creciente rol que juega la tecnología en la vida de las personas y el desarrollo económico y social de los países donde operamos, quisimos reafirmar esta convicción en nuestro propósito corporativo, e inauguramos el 2018 manifestando que “existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad”.

Con la publicación de este, el noveno Reporte de Sustentabilidad de Entel, cumplimos trece años de compromiso con la transparencia y la sustentabilidad en la gestión de nuestra compañía.



La transformación está en el centro de nuestro propósito y es parte de nuestros más de 50 años de historia. Esta ha sido particularmente vertiginosa durante los últimos años, con desarrollos tecnológicos que nos abren oportunidades y caminos que nunca antes imaginamos, y una respuesta de las personas y los mercados marcada por este dinamismo. Ha sido un desafío muy grande, que nos ha obligado a repensar nuestro negocio desde múltiples perspectivas.

En Entel nos hemos adaptado a estos cambios gracias al gran trabajo y esfuerzo de nuestro equipo humano y una transformación profunda de los sistemas y de toda la operación de la compañía. Fuimos de las primeras organizaciones en Chile en implementar metodologías ágiles de trabajo y ya en 2018 vimos cómo este enfoque nos ha ayudado a innovar en los procesos y nuestra oferta de valor; a coordinarnos mejor, con miradas frescas y multidisciplinarias; y a mejorar significativamente la eficiencia con la que realizamos nuestro trabajo. El gran proceso de transformación digital que iniciamos en 2015 ya nos permite

entregar soluciones tecnológicas de vanguardia que apalancan experiencias únicas para nuestros clientes. Lejos de haber finalizado, esta transformación se seguirá extendiendo, pero ahora con una organización mucho más dinámica, capaz de adaptarse y responder de manera certera, innovadora y responsable.

Estamos comprometidos con incorporar a más personas a la tecnología y sus oportunidades, y de hacerlo responsablemente para contribuir a la transformación de la sociedad y al logro de los grandes desafíos y objetivos que compartimos con nuestros públicos de interés. La tecnología avanza rápido -muy rápido- y eso nos obliga, hoy más que nunca, a realizar un trabajo coordinado con la sociedad y las autoridades, identificando y actuando con igual rapidez frente a los riesgos relacionados con el negocio: desde abordar las desigualdades que implica el hecho de que muchas personas en la actualidad no tengan un acceso oportuno y de calidad a la tecnología, hasta la seguridad de la información y la gran cantidad de datos que hoy se generan.

En este sentido, los cambios regulatorios que introduce la autoridad crean nuevas oportunidades, pero también riesgos para la industria de las telecomunicaciones, como en el caso que enfrentamos en 2018 con el congelamiento de la banda 3.500 MHz por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuando nos encontrábamos en pleno despliegue de la instalación de infraestructura, lo que afortunadamente luego se resolvió parcialmente.

En materias de seguridad de la información, durante 2018 avanzamos con la integración de nuevos estándares y procedimientos para el efectivo resguardo y la seguridad de esta, y dimos los primeros pasos para conformar un Gobierno de Gestión de Datos basado en las mejores prácticas a nivel internacional. Ambos temas ya forman parte de la gestión transversal del negocio y seguiremos avanzando y mejorando cada año para tener una gestión robusta y confiable.

El tráfico de datos crece exponencialmente y, para ello, junto a los citados avances en ciberseguridad, durante este periodo también implementamos una

serie de adaptaciones tecnológicas en toda nuestra red y antenas, las cuales hoy pueden conectar a un número mayor de personas a través de diversos soportes tecnológicos. Para abordar los impactos ambientales de toda nuestra cadena de valor, continuamos avanzando en la promoción del reciclaje electrónico, apoyando iniciativas en nuestras tiendas y en diferentes regiones, tanto en Chile como en Perú. A ello se suma nuestro acuerdo con Ericsson, para el reciclaje de residuos en las redes. En 2018, reciclamos más de 370 toneladas a nivel consolidado, y continuaremos gestionando el impacto ambiental de nuestros productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida, manteniendo nuestros compromisos en ese ámbito.

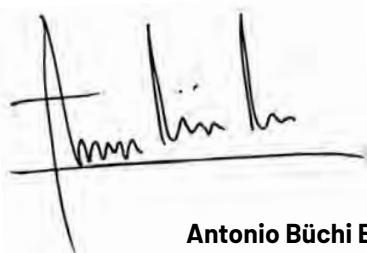
En 2018 el mundo vivió un hito importante para la era de la información: más del 50% de la población mundial tuvo acceso a una conexión a internet. Las empresas de tecnología hemos jugado un rol importante en alcanzar este logro, trabajando en conjunto con múltiples actores que persiguen el mismo objetivo. Pero aún queda el desafío de conectar a una parte significativa de las personas que todavía no tienen acceso y también mejorar las condiciones que existen actualmente, superando incluso las brechas que, más allá del acceso tecnológico, se relacionan con otros factores, como los sociales o económicos. Queremos trabajar coordinadamente con los distintos actores,

públicos y privados, para establecer el camino y las condiciones más adecuadas para lograr estos objetivos, siempre con el foco puesto en el bienestar de las personas y en su integración plena a la sociedad de la información y a las oportunidades de desarrollo que brinda la tecnología.

Nuestro objetivo es contribuir a la transformación responsable de la sociedad, y una de las misiones más importantes en ese sentido ha surgido al interior de nuestra propia compañía. Estamos llamados no solo a respetar a cabalidad los derechos de las personas y a generar los mecanismos de protección de su integridad y bienestar, sino también a valorar el aporte que cada uno hace a nuestra compañía. Durante 2018 continuamos impulsando el trabajo para el establecimiento del Gobierno de Diversidad e Inclusión, trabajando a nivel transversal, generando más instancias orientadas a escuchar las opiniones de las personas y construir, desde el respeto, una organización en la que todos podamos desarrollar nuestro potencial y talento. A ello se suman más oportunidades para el perfeccionamiento de los colaboradores y equipos, como la Universidad Entel, o desafíos para impulsar la innovación transversalmente, como "e)makers". Nuestro equipo es el motor de los grandes cambios y nuestra mejor herramienta para alcanzar los desafíos que nos hemos propuesto.

A nivel global y local, nuestro trabajo en torno a la sustentabilidad ha sido reconocido. Este año integramos nuevamente el portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index para Chile y para los Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), y continuamos siendo parte de FTSE4Good de la Bolsa de Londres. En Chile, participamos por segundo año en el ranking de sustentabilidad empresarial de Prohumana, alcanzando el 4to lugar. Así mismo, tanto en Chile como en Perú, seguimos comprometidos con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Junto a todos quienes formamos parte de Entel, los invitamos a explorar este reporte, a ser parte de las iniciativas que impulsamos cada día para abrir más oportunidades y avanzar a paso seguro hacia el futuro, construyendo, como dice nuestro propósito, un mundo de infinitas posibilidades.

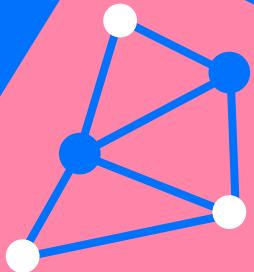


Antonio Büchi Buc
Gerente General



01.

Infinitas posibilidades



Creación de nuevo
propósito y pilares
culturales de Entel.



1.1 Perfil de Sustentabilidad

102-12
102-16

PROPÓSITO ENTEL

“Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad”

La tecnología ha impulsado muchos de los cambios más grandes que ha experimentado el planeta durante las últimas décadas. ¿Cuántas de las acciones que emprendemos en la actualidad y que son parte de nuestras rutinas diarias eran impensadas por la generación anterior? ¿Cómo ocurren esos cambios y cómo llegan a más personas cada día? ¿Cómo va transformándose aceleradamente la economía y nuestra sociedad, y cómo las organizaciones y las instituciones que nos rigen podemos adaptarnos a ello?

La transformación y el cambio son parte de la historia de Entel. Nacimos pocos años después del gran terremoto de Valdivia para conectar a las diversas regiones de Chile, cuya situación se volvía más vulnerable por el hecho de estar incomunicadas. Ya entonces entendíamos que la conectividad y, con

el paso de los años, la reducción de la brecha digital, contribuían al bienestar de las personas y al desarrollo del país. Con ello, el desarrollo tecnológico fue acelerándose cada vez más, desafiándonos a transformar nuestra propia empresa: invertir en sistemas digitales, capacitar a los equipos de trabajo en dar respuestas ágiles y adecuar toda nuestra operación para que más personas tengan un acceso seguro y efectivo a las tecnologías de la información y la comunicación.

Llegamos a 2018 y nos planteamos que todos estos cambios, más allá de aportar al bienestar de las personas, son una oportunidad de empoderamiento, un desafío a pensar la empresa y la sociedad más allá de sus límites, y nos hemos propuesto –como en un inicio– contribuir con la responsabilidad y compromiso que ello implica.

PILARES CULTURALES



¡Cambia el mundo!



¡Ama lo que haces!



¡Hazlo increíble!



¡Siente como tu cliente!



¡Toma el riesgo!



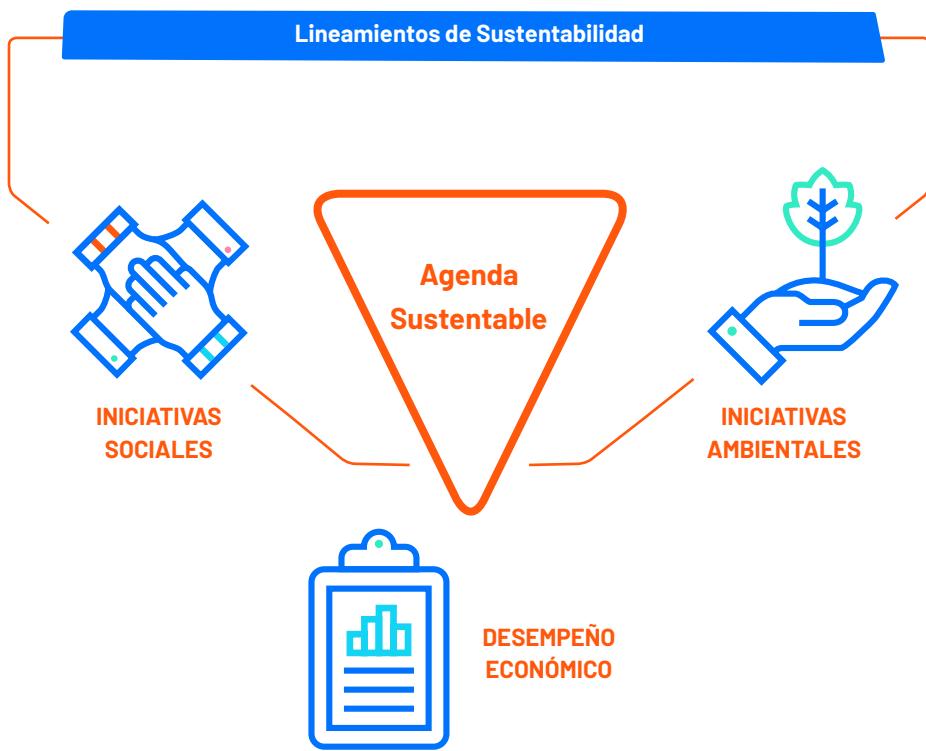
¡Súmate al desafío!

La transformación de nuestro propósito desde el "Vivir mejor conectados" hacia las "Infinitas posibilidades", y la definición de los nuevos pilares corporativos fue un proceso que comenzó en 2017 con una consulta a toda la organización. Fue un ejercicio participativo que sintetizó muchos de los elementos del proceso de transformación de Entel. Definir nuestro propósito nos permite mirar en conjunto el desafío más grande que tiene la compañía en el largo plazo que es seguir siendo parte fundamental en el desarrollo y la transformación de la sociedad. Para ello hemos orientado estratégicamente nuestras acciones y planes de desarrollo sin perder de vista la historia y las necesidades que, desde el inicio, motivaron la creación de esta empresa.

Hoy, la sustentabilidad es parte de nuestro propósito corporativo y ello ha sido, como en toda la historia de la empresa, un proceso de trabajo y aprendizajes: desde los primeros acercamientos a la comunidad a comienzos de esta década con iniciativas de responsabilidad social empresarial, que luego se transformaron en una mirada de valor compartido con nuestros grupos de interés, hasta una visión de sustentabilidad estratégica del negocio que continúa en permanente desarrollo y nos abre nuevas oportunidades de crecimiento.

Durante 2018, continuamos impulsando nuestra Agenda Sustentable. Desde esta hoja de ruta surgen los lineamientos para gestionar y relevar las iniciativas que, desde cualquier área u operación de la compañía, permitan avanzar integrando elementos económicos, sociales y ambientales, y construyendo una visión de desarrollo integral y sostenible en el tiempo.

La Agenda Sustentable nos ha permitido construir una visión amplia que vincula las necesidades de la empresa con las expectativas de la sociedad y los lineamientos de carácter global en estas materias.



Reconocimientos



Por cuarto año consecutivo, nuestra empresa fue elegida entre las diez con mejor reputación corporativa del Ranking Merco – 8º lugar– y nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa es un instrumento de evaluación basado en una metodología multi-stakeholder compuesta por seis evaluaciones y 24 fuentes de información.



Por tercer año consecutivo, somos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI), siendo reconocidos en el puesto nº23 del ranking general de la industria de telecomunicaciones -y única chilena- e integrando los índices DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance



En 2018, continuamos siendo parte del índice FTSE 4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas sostenibles.



En 2018, participamos por segunda vez en el ranking de sustentabilidad de Pro humana, alcanzando el 4to lugar.

Hace 10 años que como Entel Chile adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que sumamos las operaciones de Entel Perú desde 2017. A este compromiso temprano con los 10 principios del Pacto -agrupados en las categorías de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción- nuestra compañía ha visualizado cómo las iniciativas planteadas en la Agenda Sustentable pueden también colaborar con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU para 2030.

El trabajo de integrar la sustentabilidad a la gestión integral de la compañía nos ha permitido posicionarnos y ser medidos a través de distintos acreditadores con estándares nacionales e internacionales. Esto nos permite potenciar la transparencia y credibilidad, e incluso contar con más oportunidades de inversión.





Materialidad: Alineando nuestras prioridades con las de nuestros Grupos de Interés

102-44
102-46
102-47
102-49
102-50
102-51
102-52
102-53
102-54

La sustentabilidad forma parte del entorno dinámico y en constante cambio en el que se desenvuelven las empresas, especialmente aquellas que, como nosotros, cuentan con un componente tecnológico significativo. La Agenda de Sustentabilidad nos ha permitido focalizar nuestros esfuerzos en el mediano plazo y, para complementar esta visión y orientarla más estratégicamente, realizamos un análisis de materialidad para identificar los temas prioritarios de la compañía y cuáles de ellos se condicen con las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés. Este ejercicio, que se desarrolló a finales de 2018 para sentar las bases de nuestro trabajo en estos temas hacia el futuro, también estructura los contenidos de esta versión del Reporte de Sustentabilidad según lo que estipula la metodología GRI Standards. Este documento –el noveno de nuestra empresa y el cuarto de carácter anual– ha sido preparado en línea con dicho estándar, cumpliendo con los requerimientos para la opción esencial del mismo, y detalla los resultados y

desempeño para Entel Chile entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre del mismo año. Para algunos contenidos, donde se indica debidamente, también se entrega información correspondiente al desempeño de Entel Call Center y Entel Perú para el mismo período.

Contacto Corporativo

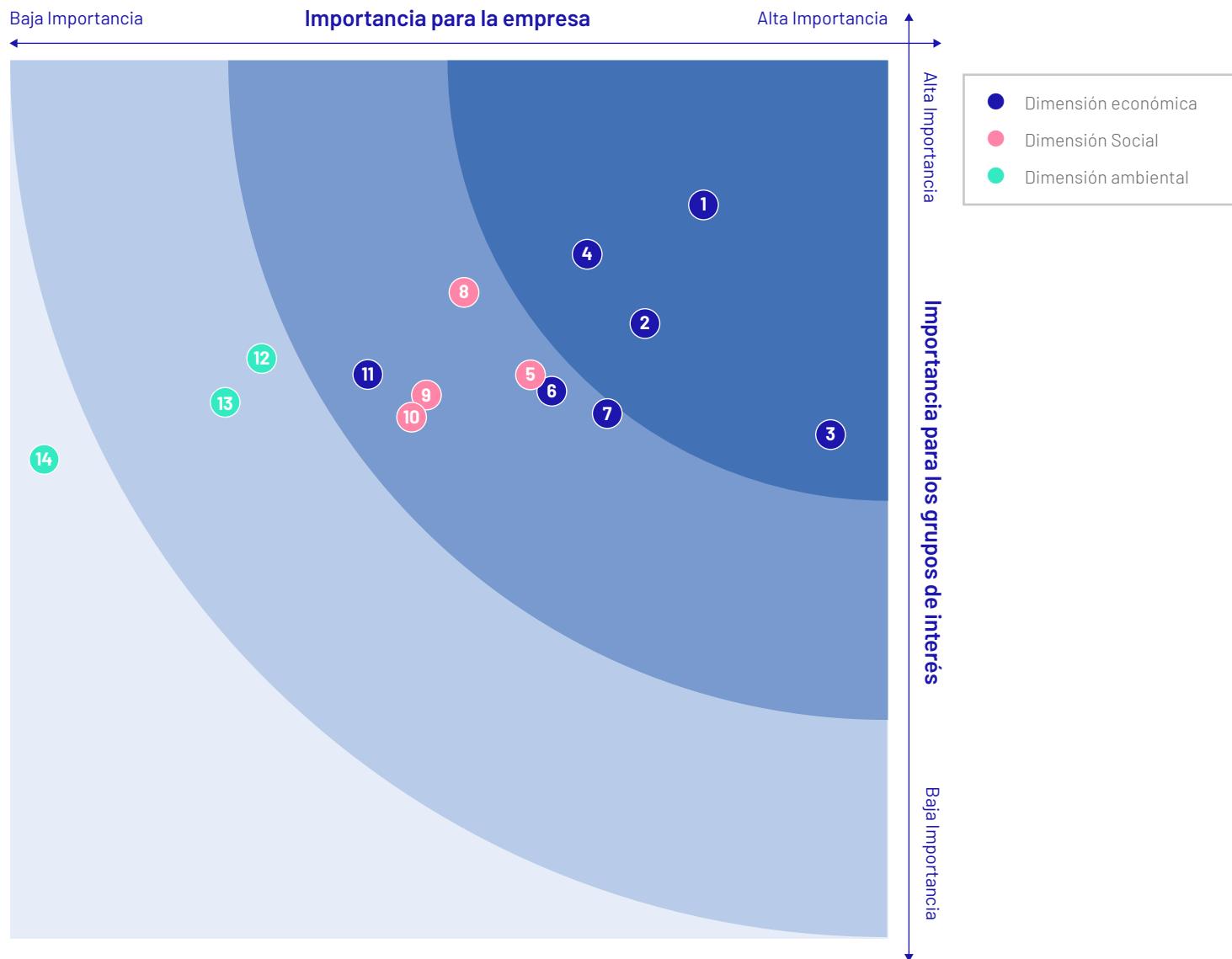
Si te interesa la información que contiene este reporte o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes comunicarte con:

sustentabilidad@entel.cl

¿En qué consistió el ejercicio de definición de la materialidad?

Para identificar y priorizar los temas más relevantes para la gestión sustentable del negocio, entrevistamos a diez vicepresidentes y gerentes de primera línea, quienes indicaron qué aspectos tenían las mayores implicancias para la conducción de la empresa para los próximos años. Luego, a través de encuestas en línea, consultamos a nuestros principales grupos de interés –clientes en los diferentes mercados, proveedores y contratistas, accionistas, inversionistas y directivos de otras empresas, autoridades y reguladores, representantes de la sociedad civil, las comunidades aledañas y los medios de comunicación– qué temas resultaban de mayor importancia de acuerdo a sus inquietudes y expectativas razonables.

El resultado de este ejercicio se resume en la siguiente matriz y en la tabla a continuación donde se indican los diferentes temas.



- 1. Seguridad de la Información
- 2. Ética y Responsabilidad Corporativa
- 3. Transformación Digital
- 4. Protección de la Privacidad
- 5. Atracción y Retención del Talento
- 6. Experiencia del Consumidor
- 7. Cambios regulatorios en la industria
- 8. Derechos Humanos y Laborales
- 9. Creación de Valor Social
- 10. Diversidad e Inclusión Laboral
- 11. Gestión de Nuestra Cadena de Suministro
- 12. Ciclo de vida de productos/servicios
- 13. Eco-eficiencia operacional
- 14. Cambio Climático

Los principales temas materiales que se enumeran en la matriz como resultado de este ejercicio de priorización representan los ámbitos de acción más importantes para la sostenibilidad de la empresa en el mediano plazo y, a la vez, se condicen con las principales inquietudes de nuestros grupos de interés respecto del desarrollo del negocio y cómo este tiene el potencial de transformar diversos ámbitos de su vida o su quehacer. Todos los temas que se mencionan son relevantes, pero difieren en sus grados de importancia según impacten al negocio o revistan mayor interés para los diferentes actores con los cuales nos relacionamos para llevar adelante nuestro trabajo; de ahí que sea necesaria su priorización.

Este Reporte de Sustentabilidad se estructura en base a estos temas materiales y, en cada sección, da cuenta de la gestión y los desafíos que tenemos en Entel en cada uno de ellos.

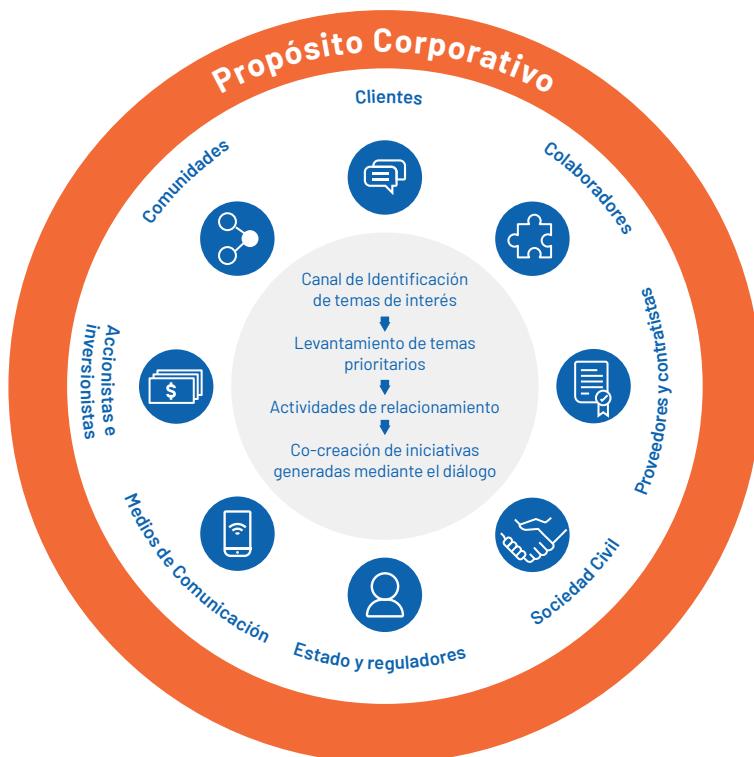


Relacionamiento con los grupos de interés

102-13
102-40
102-42
102-43

En Entel hemos definido un Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés, que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con los mismos. Tras una primera identificación y caracterización de los diferentes actores, se establecen canales para la entrega de información y la identificación de temas de interés. Estos últimos son priorizados de acuerdo a los lineamientos de la compañía y, según su importancia se generan actividades de relacionamiento

e incluso, se crean iniciativas en conjunto con los stakeholders. Dentro de este mismo modelo se establece el objetivo y la frecuencia del vínculo con cada acto y se puede hacer un seguimiento efectivo de la comunicación, sus expectativas y el trabajo que se desarrolle. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.



En entel somos parte de:

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- Asociación de Telefonía Móvil A.G. (ATELMO)
- Acceso TV A.G.
- Asociación GSM
- Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- Centro de Estudios Públicos (CEP)
- Libertad y Desarrollo
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
- Pride Connection
- Prohumana Red

Creación de valor transversal

102-2

Oferta de Valor	Mercado Personas	Mercado Empresas	Mercado Corporaciones	Mercado Mayorista
	Ayudamos a que las personas puedan comunicarse y conectarse con otras personas, y a beneficiarse de la fuerza transformadora de la tecnología	Ayudamos a que las empresas de todos los tamaños puedan impulsar sus negocios a través de las tecnologías y la comunicación, llevándolos a límites impensados.	Ayudamos a que grandes organizaciones de diversa índole puedan acceder en forma segura e innovadora a soluciones específicas de comunicación y tecnología para sustentar los procesos estratégicos de sus operaciones.	Ayudamos a que diferentes operadores puedan acceder a nuestra gran red de infraestructura fija y móvil y ampliar las posibilidades de conectividad a nivel local e internacional.



Empleo y Calidad de Empleo: 4.399 colaboradores en Entel Chile | 11.206 puestos de trabajo para contratistas.

Capacitación: 318.094 horas de capacitación totales en Entel Chile.

Contratación de servicios y adquisición de productos: Casi \$959.000 millones de gasto total en proveedores

Inversión en infraestructura y tecnología: USD 33,3 millones en despliegue de internet Hogar en banda 3500 MHz

Cuidado del medioambiente: 370 toneladas de reciclaje electrónico a nivel consolidado en Chile y Perú

Reducción de la brecha digital y trabajo con la comunidad: 396 colaboradores en iniciativas de voluntariado corporativo

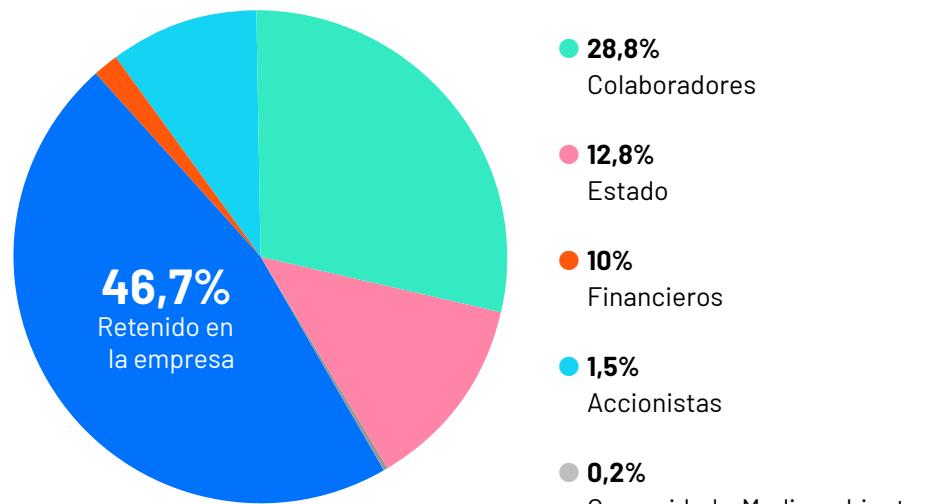
Nuestro propósito corporativo se manifiesta en cada mercado dentro del cual nos desenvolvemos, y en cada instancia de relacionamiento con los diferentes actores que hacen posible la puesta en marcha y la gestión del negocio día a día. Para poder ofrecer servicios a personas, a emprendedores, grandes empresas y corporaciones e, incluso, a otros operadores, debemos articular nuestro trabajo con diversos actores y generar impactos positivos en dichas

interacciones. Queremos abrir infinitas posibilidades de desarrollo y transformación para todos: para los clientes en los diferentes mercados en los que nos desempeñamos, y para toda persona o grupo de ellas que participa de nuestra operación y la hace posible, ya sea como colaborador o contratista, como autoridad o ente regulador, como comunidad vecina o como organización de la sociedad civil, entre otros.

Nuestro negocio genera infinitas posibilidades a través de su oferta de valor, y de los procesos en los cuales se sustenta toda la operación de Entel.

Creación y distribución de valor económico

201-1



Valor distribuido	Año 2017 M\$	Año 2018 M\$
Colaboradores	249.222.643	260.210.672
Estado	166.986.873	115.303.488
Comunidad y medio ambiente	1.797.799	1.368.700
Retenido en la empresa	399.098.329	421.144.815
Accionistas	10.268.582	13.288.753
Financieros	88.945.542	90.451.281
Total Distribuido	916.319.768	901.767.709

La transformación responsable de la sociedad es parte del propósito corporativo. Por ello, la atención al detalle en cada ámbito de la oferta de valor y en nuestros diferentes mercados es muy relevante. La generación de valor para la compañía y nuestros grupos de interés tiene elementos transversales de la gestión: creación de empleo, contra-

tación de bienes y servicios, inversión en infraestructura, y en investigación y desarrollo, siendo un aporte significativo para la transformación de la sociedad y la expansión de sus posibilidades. Cuando nuestra empresa crece y se desarrolla, también lo hacen nuestros socios y la sociedad en su conjunto.

Durante 2018, los ingresos totales de nuestra compañía ascendieron a M \$2.026.547.295. De ellos, M \$1.124.779.586, se gastaron en la contratación de bienes y servicios, por lo que el valor económico generado para el período reportado fue de M \$901.767.709, lo que corresponde a un 2% menos que el valor generado durante el periodo anterior.

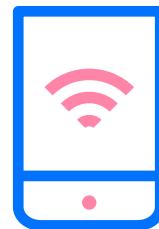
Del total del valor económico generado, un 46,7% se mantuvo en la empresa como inversión. El resto, se repartió en un 28,8% en los sueldos y pagos a los colaboradores, en un 12,8% al pago de impuestos al Estado de Chile, un 10% a pagos de proveedores de capital o financieros, en un 1,5% de pagos a los accionistas y en un 0,2% -igual que en 2017- a financiar proyectos comunitarios y ambientales. Este último monto ascendió a M \$1.368.700,44 durante 2018 y se distribuyó en un 33% en contribuciones en efectivo, en un 38% en donaciones en especies y en un 29% en gastos generales relativos a la gestión de actividades de ciudadanía corporativa.

¿Por qué es importante la inversión en tecnología y telecomunicaciones?

En Chile se ha desarrollado una gran presencia de conexiones móviles de 3G y 4G. A septiembre de 2018, existían 129,67 abonados de telefonía móvil en Chile por cada 100 habitantes¹. Esto ha sido posible gracias a importantes inversiones en el sector de la tecnología y las comunicaciones. Por otra parte, según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, las conexiones de internet hogar también representan un desafío importante para superar la brecha digital en el país y solo crecen a un ritmo del 4% anual. Este bajo crecimiento incide, por ejemplo, en que el 80% de las personas en zonas rurales no tenga acceso a Banda Ancha². Las conexiones al hogar se caracterizan por su estabilidad y calidad, lo que permite montar negocios, realizar teletrabajo o hacer en línea trámites de mayor complejidad. Este escenario pone en aun mayor relevancia la importancia que tendrá la inversión en tecnología y comunicaciones por parte de los diferentes actores del sector y del país para asegurar que tanto a nivel móvil, como fijo, existan más y mejores conexiones.

Según el estudio “Infraestructura Crítica para el Desarrollo 2018-2027”, realizado por la Cámara Chilena de la Construcción en 2018, las telecomunicaciones constituyen un importante motor de crecimiento del país. “En la era digital, las carreteras de la información son comparables a lo que antiguamente representaron las líneas férreas, las redes eléctricas o la infraestructura vial. Así, los países que dispongan de mejores condiciones en este ámbito tendrán mayores perspectivas de desarrollo.”³ El mismo estudio estima que, para el año 2027, el sector requerirá una inversión aproximada de USD 24.838 millones, principalmente para mejorar el acceso a banda ancha, tanto fija como móvil, así como ampliar la red troncal de fibra óptica.

Mientras que los países de la OCDE tienen un promedio de inversión sectorial de USD 152 por habitante, en Chile la inversión promedio anual durante los últimos años ha sido del orden de USD 2.145 millones, equivalentes a USD 120 por habitante. Mejorar la regulación para generar incentivos apropiados, según el informe, es uno de los principales desafíos para generar mayor inversión.



129,67

Abonados a telefonía móvil por cada 100 habitantes en Chile

La operación, mantención y crecimiento de nuestras redes tuvo una inversión total de USD 672,5 millones, de los cuales, USD 186,1 millones fueron en Perú y USD 486,4 millones se realizaron en Chile y filiales.

1. Cifras Subtel, consultadas en enero de 2019.

2. Cifras Subtel

3. Página 11, Resumen Ejecutivo “Infraestructura Crítica para el Desarrollo 2018-2027”, Cámara Chilena de la Construcción. 2018

El directorio de la compañía es la instancia superior de nuestro Gobierno Corporativo. Cuenta con nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa y su ejercicio se extiende por dos años, con posibilidad de reelección indefinida. La última votación se realizó el año 2017 en la Junta Ordinaria de Accionistas, por lo que en 2018 no hubo cambios en la plana de directores⁴.

El directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales. Supervisa así la administración ejecutiva de la empresa y constituye el mayor representante de la compañía frente a los grupos de interés: cada acción que toma permite cultivar una buena relación y contribuye a la generación de valor en el largo plazo.

El comité de directores cuenta con tres miembros, dos de ellos independientes y uno de los cuales preside esta instancia. Se reúne al menos cuatro veces al año y se encarga de examinar las materias contables, transaccionales y de auditorías externas e internas.

¿Cómo supervisa y monitorea el Directorio los asuntos relativos a la sustentabilidad de Entel?

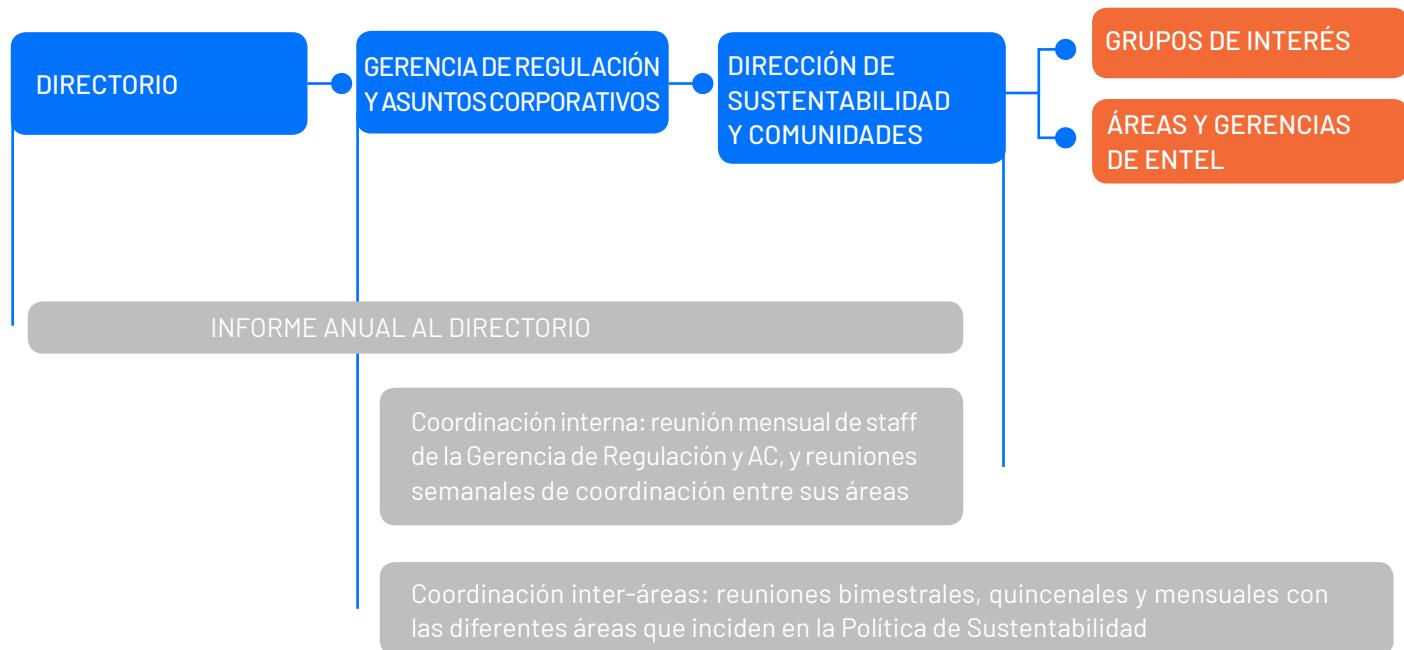
La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés a través de diversos canales y realiza numerosos proyectos e iniciativas, muchos de las cuales se detallan en este reporte. Por otra parte,

todas las áreas de la compañía deben regirse por nuestros lineamientos en materia de sustentabilidad. Cada una de las áreas se encarga de alinear y trabajar junto al resto de las gerencias que inciden en estos ámbitos de trabajo. La coordinación entre la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y el resto de la compañía se realiza en forma mensual, quincenal o bimestral, según sea el caso, para asegurar una gestión continua y un monitoreo frecuente de cada aspecto o proyecto.

Anualmente, la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos emite un informe al Directorio que da cuenta de las acciones, avances y desafíos de Entel en el ámbito de la sustentabilidad, así como de las principales acciones de relacionamiento con los grupos de interés.

4. Para conocer en detalle la composición del Directorio de Entel y sus definiciones y funcionamiento, así como el organigrama de la Administración de la compañía, puede consultar el capítulo de Gobierno Corporativo de la Memoria Anual 2018.





Supervisión y gestión ética en Entel

102-16

¿Por qué en la actualidad la ética se ha vuelto particularmente importante para las empresas de tecnología?

No se trata sólo de los desafíos que enfrenta internet y el acceso libre y abierto a la información, sino de cómo las empresas que tienen la posibilidad de hacer del mundo digital un lugar mejor cuentan con los lineamientos y sistemas básicos -y otros más innovadores- para generar desde sus propias bases organizacionales, la confianza necesaria de sus grupos de interés: desde sus clientes, hasta sus accionistas e inversionistas.

Es en dicha confianza que se pueden generar transformaciones responsables e impulsar la innovación en productos y servicios digitales que permitan, por ejemplo, mayores grados de inclusión o creación de valor transversal. Dicho de otro modo: si, por ejemplo, la inteligencia artificial, mediante el uso de algoritmos, reproduce nuestros prejuicios al momento de entregar información, o genera ciertos perfiles virtuales que refuerzan inequidades ya conocidas

en la realidad, se puede obstaculizar la capacidad transformadora que motivó el nacimiento de la World Wide Web⁵. Una alerta consciente y constante frente a estos temas por parte de las grandes empresas de tecnología puede fundarse en pilares éticos sólidos y una gestión acorde con los mismos en el tiempo.

5. "The Case #ForTheWeb", World Wide Web Foundation, 2018. Washington DC.

En Entel contamos con diferentes lineamientos, canales e instancias para hacer de la ética un componente transversal a la gestión de la compañía. Estos se revisan periódicamente y se componen del Código de Ética de la compañía y su correspondiente Manual de Aplicación; un Comité de Ética que resguarda su aplicación; un Canal de Denuncias para toda la empresa; y el Modelo de Prevención de Delitos, estructurado de acuerdo a lo que estipula la normativa vigente y a nuestros principios y valores.

El Código de Ética rige el actuar del directorio y de toda la organización y entrega los lineamientos de nuestra operación. Es el referente para todas las personas vinculadas a la compañía: directores, ejecutivos, trabajadores, contratistas, proveedores y consultores. Ahí se establecen los modos en los que la empresa se relaciona con sus stakeholders, las conductas para promover la libre competencia, los conflictos de interés que pueden presentarse, las responsabilidades penales y el detalle del sistema ético. La última revisión de este documento se realizó en 2017. El Manual de Aplicación es un documento que entrega guía y orientación práctica para aplicar los principios y lineamientos del día a día.



El Código de Ética y el Manual de Aplicación son documentos que se encuentran publicados en la página web de la empresa. Al ingresar a la compañía, todos los colaboradores reciben, junto con su contrato de trabajo, el reglamento interno y el Código de Ética. Luego, deben firmar la recepción de estos documentos y su compromiso de respetarlos y aplicarlos. La gerencia de auditoría, encargada del MPD, se encarga de enviarles a los nuevos integrantes de la compañía el vínculo al curso en línea sobre prevención de delitos que deben realizar. Durante 2018, el área de gestión de aprendizaje creó además un video con los contenidos de nuestro Código de ética para toda la compañía. Anualmente, se realizan charlas de Gobierno Corporativo y de actualización de contenidos para todos los colaboradores. En el caso de los proveedores, desde 2018 todos deben firmar su adherencia al código y al MPD, además de no presentar conflictos de interés.

Gestión de riesgos

Nuestra Política Integral de Control y Gestión de Riesgos establece los principios básicos y el marco general para la identificación adecuada, el control y la gestión de los riesgos que pudiesen afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía. Además, establece el seguimiento periódico de los mismos y sus mitigaciones. Esto nos permite mantener un nivel de riesgo conocido y controlado.

A nivel operativo, el Gobierno de Gestión de Riesgos de la compañía es una estructura organizacional transversal que permite gestionar de forma integral los riesgos, con una mirada desde el nivel táctico hasta el estratégico. Esto nos permite anticipar y mitigar los riesgos en forma oportuna, destinando los recursos necesarios para ello y definiendo las estrategias adecuadas que permitan, incluso, identificar nuevas oportunidades de rentabilidad y crecimiento.

¿Cómo funciona el Gobierno de Gestión de Riesgos?

Las diferentes unidades organizacionales de la empresa son las responsables primarias de la identificación, evaluación, control y mitigación de sus riesgos. Por lo mismo, la promoción de una cultura de prevención es un aspecto fundamental y

transversal a todas las áreas de trabajo. La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional es el área responsable de la coordinación y el apoyo a las unidades organizacionales. Además, lleva el registro y el seguimiento e informa de la gestión de riesgos estratégicos a la Administración y al Directorio. También es la encargada de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos periódicamente.

¿Cómo impulsamos una cultura de prevención de riesgos durante 2018?

Para generar una cultura efectiva de prevención de riesgos, donde todos los integrantes de la empresa manejen los conceptos necesarios y sepan cómo actuar en determinadas circunstancias, el elemento fundamental es la integración de las personas de las diferentes áreas de la compañía al trabajo en torno a estos temas. Así, en toda la organización es posible encontrar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la gestión, reducir factores de riesgo o mitigar sus consecuencias.

Durante 2018 el Gobierno de Gestión de Riesgos tuvo importantes avances, especialmente en aspectos metodológicos y de adherencia corporativa:

- Alineamos nuestro Gobierno de Gestión de Riesgos a la ISO 31000, actualizando la metodología de detección, clasificación y evaluación de riesgos a nivel operativo, táctico y estratégico. Esto permitió estandarizar las mediciones de probabilidad e impacto y contar con una valorización transversal, lo que facilita el orden y la posterior priorización de los riesgos y sus respectivos tratamientos. Al eliminar las diferencias asociadas al origen o tipo de riesgo, se agiliza la toma de decisiones en el plan de acción. Esta metodología se aplicó en la actualización de los macro riesgos empresariales de alto nivel, así como en los diversos mapas de riesgo a nivel táctico y operativo.
- Logramos difundir y poner en ejecución esta actualización metodológica, mejorando los resultados a nivel transversal en la compañía, donde destacaron los procesos relacionados con ciberseguridad, libre competencia y el Modelo de Prevención de Delitos, entre otros.
- Actualizamos los macro riesgos empresariales, identificando nuevas situaciones de riesgo a los que se enfrenta la compañía.

COMITÉ DE CRISIS

Nuestro Comité de Crisis está integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea de la empresa. Funciona desde el año 2009 y sus principales objetivos son:

- **Proteger la integridad de todo el personal que trabaje en Entel, interno y externo.**
- **Entregar directrices para una respuesta oportuna ante situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación y mantener la continuidad de los servicios.**
- **Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo.**
- **Analizar las consecuencias de cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.**

Durante 2018 nuestra compañía no se vio afectada por ninguna crisis que necesitara la activación del Comité.

¿Cuáles son los principales macro riesgos y riesgos emergentes que enfrentamos actualmente?

Desde el proceso de revisión y actualización de los macro riesgos empresariales se definieron los riesgos corporativos a partir de los cuales se monitorean y abordan todos los temas a nivel transversal en la empresa, instalando diversas medidas de mitigación donde sea necesario. Este trabajo lo lidera la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua y todos los avances se informan mensualmente en los Diálogos de Desempeño por las distintas vicepresidencias y gerencias, y semestralmente a nuestro Directorio. Ellas, las más relevantes son los temas regulatorios, donde destacan los aspectos ambientales y aquellos relacionados con la libre competencia, además de las actualizaciones de la Ley 20.393 sobre el Modelo de Prevención de Delitos y Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y las materias relacionadas con los derechos de los consumidores. Además, los temas relacionados con la ciberseguridad y la protección de datos de nuestros clientes representan otro de los riesgos emergentes más significativos y prioritarios para la gestión responsable de nuestra empresa.

Dentro de los riesgos emergentes se identificaron nuevas situaciones a las que se enfrenta la compañía, entre

RIESGOS EMERGENTES EN ENTEL



Protección de datos personales

Con la nueva Ley de Protección de Datos Personales desarrollándose en Chile, tenemos que adaptar nuestra organización para resguardar que no ocurran incumplimientos en esta materia.

Dentro de los cambios que se discuten a nivel regulatorio en Chile se busca convertir la protección de datos personales en un derecho constitucional de las personas. También incluyen, por ejemplo, la creación de un nuevo organismo regulador: la Agencia de Protección de Datos Personales.

Estos cambios son una tendencia a nivel mundial. En otras partes del planeta, por ejemplo, en la Unión Europea, se han discutido aspectos como el derecho a la portabilidad de datos, los derechos de

acceso o que las personas puedan saber cuáles de sus datos se procesan y con qué fines, solo por nombrar algunos. Esto puede representar un antecedente importante a considerar en el mediano plazo para nuestra compañía y la discusión a nivel nacional.

Nuestro nuevo Mapa de Riesgos permite identificar los riesgos más altos y, conforme a ello, definir y aplicar las diferentes acciones de mitigación que ello implica. Respecto a la protección de datos personales, se ha establecido una sesión periódica del Comité Operativo de Gobierno de Datos. Éste órgano es el encargado de ejecutar las iniciativas orientadas a robustecer los controles asociados al resguardo de los datos de nuestros clientes.



Protección del medioambiente

La sensibilización respecto del cuidado del medioambiente se hace cada vez más fuerte, especialmente con las consecuencias del cambio climático y una serie de problemas ambientales que se activan cada vez con mayor frecuencia y fuerza. Esto demanda una gestión activa por parte de las organizaciones y las personas y se traduce en mayores expectativas de cuidado ambiental, así como nuevas regulaciones orientadas a fortalecer culturas organizacionales responsables con el entorno.

Nuestro Mapa de Riesgos actualizado ya considera el deterioro ambiental como un riesgo relevante y se están definiendo y ejecutando las acciones de mitigación respectivas para los diversos aspectos prioritarios en estas materias. En ese sentido, el cuidado del medioambiente y una gestión proactiva en los principales ámbitos donde nuestra operación tiene mayores impactos si resulta un aspecto relevante para nuestra gestión.

Nuestro desempeño



02



Desempeño Económico

- 2.1** Ética, Responsabilidad Corporativa y Compromiso con los Derechos Humanos
- 2.2** Temas Regulatorios
- 2.3** Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración
- 2.4** Experiencias transformadoras
- 2.5** Ciberseguridad y Protección de Datos
- 2.6** Gestión Responsable de Proveedores

03



Desempeño Social

- 3.1** Diversidad e Inclusión
- 3.2** Gestión y desarrollo del talento
- 3.3** Comunidades e inversión social

04



Desempeño Ambiental

- 4.1** Cuidado del Medioambiente

Ética, responsabilidad corporativa y compromiso con los Derechos Humanos

¿Por qué es importante?

Los escenarios propicios para el desarrollo sustentable de los países, de las personas y de los negocios están fuertemente vinculados. Diversas organizaciones compartimos la responsabilidad de velar y respetar los valores, principios y normas que como sociedad hemos acordado para vivir en paz y alcanzar las metas y desafíos que nos hemos propuesto para nuestro bienestar conjunto.

El Índice de Percepción de la Corrupción⁶ para Chile ha ido empeorando en los últimos años. Si en el año 2012 nos encontrábamos en el lugar 20, en 2018 pasamos al lugar 26. Perú también ha disminuido su posición y en 2018 estaba en el lugar 105 del ranking, una caída de casi diez lugares respecto a 2017. Es tarea de todos, organizaciones del sector público y privado, trabajar en conjunto para revertir esta tendencia. Los efectos de la corrupción en las economías de los países han sido ampliamente estudiados y nunca son auspiciosos en términos de desarrollo y crecimiento en el largo plazo.

Por otra parte, también es deber de todos procurar que los derechos de las personas se respeten en los diversos ámbitos de su vida. En la actualidad 21 países, incluido Chile, cuentan con un Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, y Perú se encuentra entre los 23 que están elaborando su plan⁷. Esto llevará a mayores instancias de colaboración público-privadas y planes de acción específicos para avanzar en conjunto en la promoción y protección de estos derechos. Ello implica que las empresas tienen un papel importante que jugar en este ámbito, identificando potenciales riesgos al interior de sus organizaciones e, incluso, en sus cadenas de abastecimiento. Las organizaciones del sector privado están entonces llamadas a generar planes de promoción y acción y, si fuese necesario, de mitigación y remediación, para evitar cualquier atropello a los derechos fundamentales de las personas ya sea internamente o con sus grupos de interés externos.

6. Chile Transparente, Transparencia Internacional.

7. <https://globalnaps.org/>

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, el apego a las normas de conducta del mercado y el respeto de los derechos de las personas son principios transversales de nuestro comportamiento empresarial y del relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés. De ello depende que nuestro negocio, sin importar los cambios por los que atraviese en el tiempo, se mantenga y se desarrolle para su bienestar y el de la sociedad.

Nuestros sistemas de gestión ética, particularmente el Modelo de Prevención de Delitos, es uno de los pilares más importantes para mantener una operación sana y gestionar los riesgos asociados a conductas que pudiesen afectar el funcionamiento de nuestro negocio, velando transversalmente por la integridad corporativa. Estos son revisados, actualizados e informados al conjunto de nuestra empresa regularmente, para minimizar los riesgos asociados en estas materias.

Por otra parte, cabe considerar que la nuestra es una industria que, dada su naturaleza de provisión de servicios básicos, se desenvuelve en un escenario altamente regulado y cambiante. Al contrario de otras empresas de servicios básicos, como el agua o la electricidad, nuestro sector se caracteriza, además, por la presencia de múltiples competidores. El apego a las normas y a una conducta de mercado adecuada también son lineamientos transversales de nuestro negocio. Cualquier conflicto que se manifieste, debe ser resuelto de acuerdo con la normativa, legislación y autoridades competentes en la materia, velando siempre por el buen servicio y una operación sana de nuestro negocio.

Finalmente, el compromiso con los derechos humanos, su promoción y resguardo, también forma parte de nuestra cultura organizacional: desde las buenas relaciones laborales y sindicales, hasta el reconocimiento y respeto de la diversidad e inclusión. El Código de Ética, desde este compromiso esencial, rige la base

de todo nuestro actuar. Hoy, además, estamos trabajando proactivamente para identificar y atender nuevos riesgos en esta materia que pudiesen presentarse tanto dentro de la compañía, como en el relacionamiento y trabajo con cada uno de nuestros grupos de interés. Esto nos permitirá abordar los desafíos que nos hemos propuesto hacia el futuro con las mismas bases de respeto y responsabilidad que, hasta ahora, han acompañado nuestro crecimiento.

Combate a la corrupción

205-1

205-2

¿Qué resguardos hemos tomado en materia de anti-corrupción?

En Entel contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua. Forman parte de las actividades de prevención, documentos base en los cuales se establecen valores, conductas esperadas, políticas y procedimientos, como son el Código de Ética, el Manual de Aplicación del Código de Ética, el Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y políticas respectivas sobre materias anticorrupción. Justamente, el MPD contiene una serie de actividades tendientes a formar un tipo de organización que vele por la integridad corporativa y que evite la comisión de delitos. En 2018, nuestro Directorio ratificó al Encargado de Prevención de Delitos. Durante el año se recertificó el MPD y se trabajó en nuestra nueva Política de Anticorrupción y actualización de las políticas relacionadas, en función de los nuevos delitos publicados en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 2018 (Ley N° 21.121), en materias de prevención y detección de la corrupción, los cuales ya se encuentran aprobados por parte del directorio para su próxima publicación.

Adicionalmente, durante 2018, como parte de las actividades de prevención, se realizaron diversos tipos de capacitaciones y difusión para el combate transversal a la corrupción al interior de la compañía:



Los gerentes y ejecutivos de primera línea participaron en la Jornada de Cultura Ética y Gobiernos Corporativos.



El 100% de los colaboradores de las áreas críticas asistieron a las charlas informativas “Reforzando el MPD”, donde se abordaron los temas de supervisión y monitoreo y, a su vez, se reforzaron los contenidos sobre los delitos implicados en la Ley 20.393.



El 100% de los proveedores críticos y recurrentes firmaron la adherencia contractual a nuestro MPD.

Entre las actividades de detección planificadas para 2018, se efectuaron 20 auditorías de cumplimiento relacionadas con los delitos de la Ley 20.393 referentes a procesos donde se puede materializar el riesgo de corrupción. El principal riesgo identificado en este ámbito está relacionado con la disponibilidad de información en línea, que nos permita tomar decisiones correctas y

oportunas frente a riesgos de corrupción. Para atender esta situación, estamos trabajando en la implementación de una aplicación que permitirá identificar el nivel de exposición frente a determinadas transacciones con proveedores, socios comerciales, clientes u otros, fortalecer los controles ya implementados, y ejecutar la debida diligencia.



Durante el segundo semestre de 2018, fue nombrado ante Directorio, el Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, quien, entre otras funciones, tiene el objetivo de proporcionar lineamientos y recomendaciones de conducta en relación con las normas de libre competencia. En virtud de lo anterior, y en especial a lo establecido en la Guía "Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia" dictado por la Fiscalía Nacional Económica de Chile, fue elaborado y aprobado por el Directorio un Manual, el cual forma parte integral de las obligaciones que a todos los colaboradores de Entel les compete. Dicho Manual tiene por objeto difundir el compromiso del Directorio y de todos los colaboradores de Entel, de respetar íntegramente las normas relacionadas a la defensa de la libre competencia, como de reportar, a través de los canales establecidos internamente, cualquier conducta que vaya en contra de ésta, y proporcionar una guía para prevenir infracciones a las mismas normas.

El Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual, como ya se ha señalado, considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua.

1.

Respecto de la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) por el concurso para la asignación de espectro en la Banda de 700 MHz por parte de Claro, Movistar y Entel, si bien esta fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), la asociación presentó un recurso de reclamación en la Corte Suprema.

En el mes de junio, la Corte Suprema revocó dicha sentencia y dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprendérse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con

este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Conforme a lo anterior, la Subtel ingresó los primeros días de Octubre una consulta al TDLC, que identificó como Plan Nacional de Espectro, y que, entre otras cosas, busca modificar la actual cantidad máxima de espectro radioeléctrico que puede tener cada empresa de telecomunicaciones (modificar el límite de 60 MHz) y dispone que el cumplimiento de la obligación de enajenación de espectro ordenada por el TDLC no debe ser inmediata, sino en el contexto de lo que se resuelva en dicha consulta.

Si bien con la presentación de la consulta la Subtel informa que se está dando cumplimiento al fallo de la Corte Suprema, aún se mantiene en discusión vía distintos recursos y acciones legales, en distintas sedes jurisdiccionales, la forma y oportunidad en que debe darse cumplimiento al mismo.

2.

También se ingresó al TDLC la tramitación de un proceso No Contencioso iniciado por Telefónica Móviles y Telefónica Chile, para que resuelva el Tribunal si la Resolución Exenta N° 1.289 y la que complementó esta, dictadas por Subtel en junio y octubre de 2018 respectivamente respecto del uso y goce de las bandas de frecuencias 3.400-3.600 MHz, podrían infringir las normas que protegen la libre competencia.

El Tribunal admitió dicha consulta e inició el trámite del procedimiento no contencioso, para que los interesados en dicho proceso puedan aportar antecedentes.



En otras materias, durante el año 2017 el TDLC rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Telecomunicaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. al estimar que "las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación de poner a disposición una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios."

Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias en la Corte Suprema. Durante 2018 se resolvió dicha reclamación, confirmando la Corte Suprema lo ya dictaminado por el TDLC.

3.

Derechos Humanos

412-1

En un esfuerzo por identificar posibles riesgos en materias de derechos humanos en Entel Chile, su cadena de valor y el conjunto de sus grupos de interés, en 2018 hicimos un análisis de la compañía basándonos en el marco UNGP de Naciones Unidas. El proceso de debida diligencia comienza identificando los impactos adversos actuales y potenciales en DD.HH. en los que la compañía podría estar involucrada. El objetivo es entender los impactos negativos en grupos de interés específicos, dado un determinado contexto operacional. Así, de los 32 derechos que aborda el marco, se identificaron 18 relevantes para nuestra compañía y sus operaciones, los cuales agrupamos en siete categorías.

Aunque identificamos que en nuestras operaciones los temas de derechos humanos se abordan con políticas y controles adecuados, tenemos importantes desafíos a futuro en lo que respecta a nuestra cadena de suministro⁸ y, con una cada vez más creciente importancia, en la promoción y protección de los derechos de nuestros clientes⁹.



Salud y seguridad laboral

- Derecho a la protección de la vida.
- Derecho a un nivel de vida adecuado.
- Derecho a la salud.
- Derecho a disfrutar de condiciones dignas y satisfactorias de trabajo.



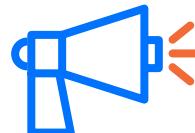
Condiciones laborales

- Derecho a no ser sometido a esclavitud, servidumbre o trabajo forzoso.
- Derecho a la libertad y seguridad de la persona.
- Derecho a la seguridad social.



Libertad de asociación

- Derecho a la libertad de reunión.
- Derecho a la libertad de asociación.
- Derecho a afiliarse a sindicatos y derecho a huelga.



Libertad de expresión

- Derecho a la libertad de opinión y expresión.
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Derecho a la privacidad



Igualdad y no-discriminación

- Derecho a la igualdad ante la ley, igualdad de protección ante la ley y los derechos a la no discriminación.
- Derechos de las minorías.



Protección del niño

- Derecho a la protección del niño.
- Derecho a la educación.



Libre determinación

- Derecho a la libre determinación.

8. Más información en la sección "Gestión Responsable de la Cadena de Abastecimiento" de este reporte.

9. Más información en la sección "Ciberseguridad y Protección de Datos" de este reporte.

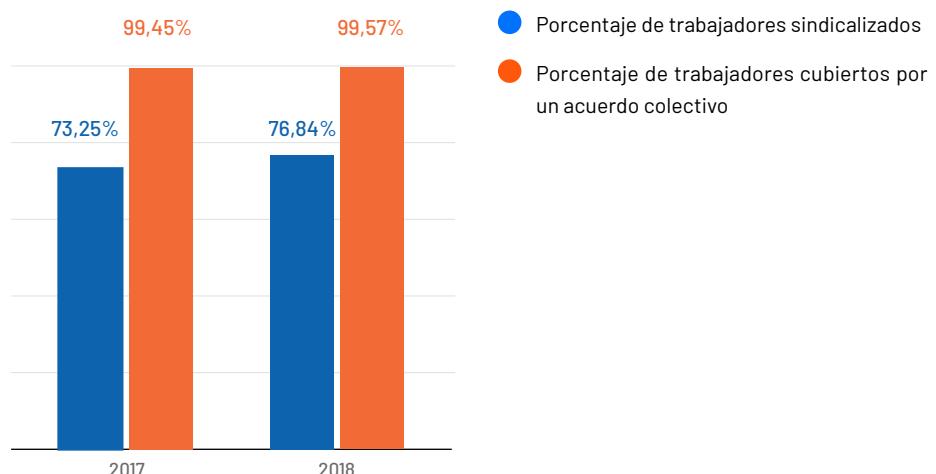
Relaciones laborales y sindicales

Para nosotros es fundamental mantener buenas relaciones laborales y sindicales, lo que nos permite atender en conjunto con las directivas sindicales las inquietudes o problemas de nuestros colaboradores, responsables de prestar los servicios que ofrecemos. Así, fomentar buenas relaciones laborales es clave, porque facilita el buen cumplimiento del servicio público básico que prestamos a nuestros clientes. Dentro de la Gerencia de Recursos Humanos se encuentra la Gerencia Departamento Administración Personas y Relaciones Laborales, área responsable de relacionarse directamente con los sindicatos, y con quienes cada

semana sostienen reuniones con los mismos. Así, los temas planteados en cada instancia se supervisan a través de minutos de seguimiento.

Durante 2018, se concretaron tres negociaciones colectivas anticipadas en Entel Chile. En dos de ellas, se acortó el plazo de vigencia de 32 a 24 meses, manteniendo la extensión de beneficios dentro de la compañía. Por otra parte, cabe resaltar que, en el periodo anterior, se presentó a la autoridad la calificación de los servicios mínimos de Entel, la cual fue acordada y suscrita por todos los sindicatos existentes en la empresa.

SINDICALIZACIÓN ENTEL CHILE



2.2

Temas Regulatorios

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

La normativa que regula las telecomunicaciones en Chile establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario, en que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley. Por razones técnicas, se permite la participación de un número limitado de empresas, por lo que el espectro radioeléctrico se somete a concurso público y se licita según lo que estipula la normativa en cada caso. Así, nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de servicios y, para ello, la autoridad asigna los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas o espectros, por lo general de manera exclusiva.

La explotación regulada del espectro radioeléctrico permite la prestación de diferentes servicios -fijos, móviles o sa-

telitales- a la población. Es, en definitiva, lo que fija las condiciones del negocio y de la industria en general. Cualquier revisión o cambio a la normativa puede abrir nuevas oportunidades de desarrollo, pero también puede acarrear riesgos y afectar el despliegue de los avances tecnológicos. Por lo mismo, el trabajo constante, proactivo y coordinado con diversos actores para impulsar buenas prácticas a nivel general, y el apego a las normas, sus lineamientos y procedimientos, son fundamentales para asegurar el adecuado desempeño y desarrollo de los actores que comparten este entorno y, especialmente, el bienestar y la transformación de la vida de las personas.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la Ley de Telecomunicaciones y en sus reglamentos. Para las materias no regladas en dichos cuerpos normativos, los servicios de telecomunicaciones se rigen, supletoriamente, por las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que le sean aplicables. Con ello, nos aseguramos de desarrollar nuestro negocio y proyectarnos hacia el futuro abriendo nuevas e infinitas posibilidades a las personas, resguardando siempre su bienestar.

Frente a los riesgos inherentes de un mercado tan regulado y los cambios que puedan suscitarse, como compañía contamos con una diversificación de productos y servicios que se adaptan constantemente al mercado, lo que

nos permite adecuarnos a una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de los flujos, de la creación de valor para los accionistas y nuestro aporte a la comunidad.

Nuestros planes de inversión y cualquier proyecto de desarrollo o expansión de servicios estarán siempre amparados en la normativa vigente y orientados a la transformación responsable de la sociedad: que genere mayores oportunidades de acceso a las comunicaciones y a la tecnología, busque oportunidades de creación de valor conjunta y apoye el desarrollo del sector desde las mejores prácticas a nivel mundial.

Las principales autoridades que regulan el sector de las telecomunicaciones son:



Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).

Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos.



Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.



Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Caso relevante 2018: proyecto de internet hogar inalámbrico

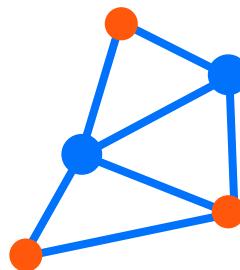
El último informe de la Comisión para la Banda Ancha¹⁰, liderado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) y la Unesco, subrayó el rol crítico que juega la banda ancha para el desarrollo sostenible de la población a nivel mundial: desde el acceso en línea a servicios médicos y de salud, hasta la recepción de pagos electrónicos o de alertas sobre desastres naturales y operativos de emergencia a gran escala. El mismo informe señaló que la ampliación de la banda ancha, en su etapa más innovadora, consiste en el desarrollo de la próxima generación de banda ancha móvil (5G), el desarrollo de la banda ancha fija, y los sistemas de conexión satelitales.

En el caso de la banda ancha al hogar, en particular, su desarrollo es importante pues permite la inserción plena de las personas y las organizaciones en la economía digital, con conexiones más estables y rápidas, que facilitan la realización de múltiples y mayores tareas en línea.

En Chile, las grandes ciudades concentran el 80% tanto de la inversión como de la demanda de internet al hogar. En el

país existen 3,2 millones de conexiones hogar¹¹ y el 48% de ellas se encuentra en la Región Metropolitana. El 44% de los hogares aún no tiene internet y hay 110 comunas que tienen menos de un 5% de penetración de internet fijo. Es más: 55 comunas tienen menos de 1% de penetración de internet fijo. Llevar mejores conexiones a más lugares y personas está no solo en el propósito de Entel, sino que es parte de las recomendaciones y buenas prácticas que se consideran a nivel global para el aporte de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible y la inclusión plena en la economía digital.

Como parte de la evolución tecnológica y siendo un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados, durante 2018 nuestra compañía desplegó el proyecto de internet inalámbrico al hogar a través de tecnología LTE TDD Massive MIMO, que optimiza el uso de los recursos de frecuencias para entregar mayor velocidad de conexión a los hogares. Este proyecto ocupa la banda de 3.500 MHz.



48%

De las conexiones hogar se encuentran en la Región Metropolitana.

10. State of Broadband 2018 Report, International Telecommunication Union

11. Cifra total a septiembre de 2018.

En Chile existe una brecha digital en el acceso a internet hogar, donde los accesos inalámbricos son una herramienta clave para el cierre de dicha inequidad. La habilitación a estos accesos a través de la banda 3.500 MHz y de acuerdo a las concesiones otorgadas a nuestra compañía por concurso público, contribuyen a avanzar en este desafío.

A partir de febrero de 2018, tras un lanzamiento oficial en Renca, comenzamos a brindar este servicio en comunas que tenían déficit de conectividad a internet, debido a que no había oferta o existía un solo operador. Se inició la tramitación de las autorizaciones administrativas en septiembre de 2017, lo que durante el año 2018 se fue complementando y así desarrollamos una oferta comercial atractiva para los clientes.

En pleno despliegue de la instalación de infraestructura y con nuevos clientes suscritos a este servicio, en junio de 2018 la Subsecretaría de Telecomunicaciones determinó la suspensión de estas operaciones, con el propósito de estudiar el futuro uso de la banda 3.400-3.800 MHz. Dado que dicha resolución ado-

lecia de ilegalidades y arbitrariedades, Entel Telefonía Local S.A., en su calidad de concesionaria de dichos servicios, presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Finalmente, el 3 de octubre nos fue autorizado el uso de 50 MHz de los 100 MHz que tenemos asignados en la banda de 3.500 MHz y, de esta manera, pudimos reiniciar la comercialización de servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos.

Durante los últimos meses de 2018, el proyecto retomó su dinamismo con la gestión de casi 500 sitios en trámite de autorizaciones ante la Subsecretaría, de los cuales 310 ya están desplegados. Entel tiene una base de abonados totales en banda ancha cercana a los 60 mil clientes, de ellos 40 mil se encuentran en la banda 3500 MHz. El servicio tiene una alta valoración y demanda de parte de miles de chilenos que hasta el momento no contaban con una buena oferta, principalmente en los segmentos C3, D y E, dado que la conexión a internet a la que accedían era de mala calidad o, simplemente, inexistente.



Al momento del lanzamiento del proyecto internet Hogar Inalámbrico, diversas autoridades locales y nacionales se refirieron en diversas entrevistas a los medios de comunicación a las ventajas y beneficios que traería este proyecto. Acá recogemos algunas de estas impresiones.

Gloria Hutt,
Ministra de Transportes y Telecomunicaciones

"Valoramos la alianza público-privada que se está generando hoy, que busca disminuir la brecha digital existente tanto en zonas apartadas o de bajo acceso a digitalización como a nivel país. El gobierno ha fijado como un pilar que los chilenos estén cada día más conectados y que cuenten con servicios de calidad, además de que sean protagonistas de la revolución digital."

Rodrigo Ramírez,
Ex Subsecretario de Telecomunicaciones

"Por mucho tiempo nos quedamos impávidos viendo como algunos lugares del país disfrutaban del acceso de servicios de internet de alta calidad y velocidad, mientras que en otros barrios recibían calificativos de no vivir en lugares aptos para recibir servicios similares. Entel a través de este servicio de internet fijo inalámbrico rompe dichas barreras, innovando con esta tecnología, haciendo buen uso del espectro, involucrando a la gestión municipal en el correcto despliegue de la infraestructura y acercando a los ciudadanos al uso de los servicios de internet hoy vitales para el mejor desempeño social."



El detalle del Marco Regulatorio y el contexto legal en el que actualmente se desenvuelve la industria de las telecomunicaciones, así como los principales cambios regulatorios, los proyectos de ley aprobados y aquellos que estuvieron en discusión durante el período reportado se desarrollan en detalle en el capítulo "Negocios" de la Memoria 2018 de Entel.

2.3

Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración

103-1

103-2

103-3

¿Por qué es importante?

En una década hemos visto cómo han cambiado diversas acciones cotidianas gracias a la tecnología, transformando industrias completas en un lapso relativamente corto. Piensa, por ejemplo, en cómo tomas hoy un taxi que te lleva de un lugar a otro o cómo arriendas una habitación o un alojamiento cuando sales de vacaciones. En 2007, dos amigos que decidieron promocionar por internet un espacio de su casa para poder pagar el arriendo de su propia vivienda, comenzaron ganando 80 dólares tras su primera venta y, en 2014, ya tenían una compañía que valía más de 10 mil millones de dólares. En el último Entel Summit de 2018, Chip Conley, asesor estratégico de Airbnb, resumió esta

historia: "Hace diez años no existíamos, hoy en cambio somos la principal compañía hotelera del mundo. ¿Cómo lo logramos? Con tecnología, colaboración y un propósito movilizador."

La revolución tecnológica continuará trayendo cambios sustantivos a nuestras vidas, a la economía de los países y a la sociedad global. En Entel sabemos que somos parte de estas transformaciones y que nuestro negocio acompañará estos desafíos, ya sea como habilitador de entornos de innovación, como socio de grandes proyectos o iniciativas, o como protagonista y artífice de las transformaciones.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Entendemos nuestro negocio desde la transformación. Ésta nos acompaña desde el nacimiento de la compañía y no se ha detenido desde entonces, al contrario: solo se ha acelerado, especialmente los últimos años. Nuestro propósito corporativo refleja justamente esta característica del negocio, que nos ha ayudado a ver alternativas y posibilidades de crecimiento, incluso en entornos complejos y muy dinámicos. Así, para llegar más lejos y llevar las infinitas posibilidades de la tecnología a la sociedad, propiciando su transformación responsable, necesitamos de una estructura corporativa robusta y distintas unidades en toda la empresa que movilicen la transformación tanto internamente, como hacia afuera.

El 2017 dimos un paso importante con la creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio,

área encargada de liderar todos los entornos y habilitadores de cambio de la compañía: desde las nuevas dinámicas de trabajo de los equipos (metodología ágil) y la introducción permanente de tecnología, hasta el análisis de datos y la exploración de nuevas oportunidades de negocio. En 2018, esta área continuó trabajando para convertirse en nuestro programa integral para el gobierno y la conducción de estas grandes transformaciones, mucho más allá de lo digital. Desde aquí se estudia la creación de nuevas unidades especializadas, cuyo objetivo sea abrir más espacios de oportunidad para la compañía y la sociedad en su conjunto. Por ejemplo, la creación de Entel Ocean fue uno de los grandes hitos durante el período. Junto con esta iniciativa, aparecen nuevos desafíos y oportunidades para seguir creciendo y aportando al desarrollo.

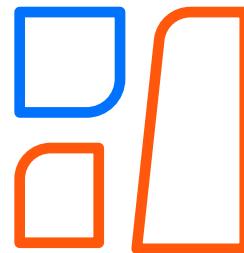
Transformación Digital de Entel (TDE)

Nuestro proceso de transformación digital comenzó en el año 2015, abarcando las operaciones para Chile y Perú: desde la oferta de productos y servicios, los procesos de negocio, y el desarrollo de soluciones tecnológicas de vanguardia que apalanquen experiencias únicas para nuestros clientes. Nos desenvolvemos en un entorno competitivo, con ciclos de cambios cortos, que requieren de adaptación evolutiva, donde el desarrollo constante de las competencias digitales es fundamental y, por ello, este proceso de migración ha sido un pilar para el desarrollo actual y futuro de nuestro negocio.

En 2018 continuamos avanzando en los principales indicadores de gestión definidos para el proyecto, mejorando los tiempos de lanzamiento o "Time to market", los procesos de back office y la experiencia del consumidor y su

lealtad, entre otros. Uno de los avances más destacados de este período ocurrió en el ámbito de prepago, tanto para Chile como para Perú, donde gracias a las modificaciones implementadas, los cambios de precios redujeron su tiempo de materialización de un mes a un plazo de entre 1 y 3 días.

Otro foco importante del trabajo durante el período reportado fue en el ámbito de la Omnicanalidad. Hoy, los clientes y los ejecutivos cuentan con una vista en 360°, que permite tener disponible toda su información en una sola pantalla, ya sea a través de la App de Entel, en tiendas o en Call Center. Gracias a esta habilitación tecnológica, se reducen los tiempos de atención y, a la vez, se entrega información más clara y oportuna para la atención ágil.



2015

Comenzó el proceso de transformación digital en Entel



Comité Estratégico de Innovación

La innovación es el medio que nos permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora y está situada en el cruce entre la tecnología y el negocio. Junto con la transformación digital, el impulso a la innovación y la creación de una cultura empresarial en torno a ella también ha sido un importante ámbito de trabajo y un habilitador del cambio en nuestra empresa. Hoy, la innovación y la capacidad de adaptación son parte de los pilares culturales, cuya propuesta promueve que cada colaborador, independiente del área en la cual trabaje, esté desafiándose constantemente y busque nuevas oportunidades para entregar un mejor servicio.

Todas las iniciativas y programas de innovación corporativa deben asegurar el alineamiento estratégico al más alto nivel de la compañía. Así, el Gerente General y todos los ejecutivos de primera línea, en conjunto con el Gerente de Innovación Estratégica, conforman el Comité estratégico de Innovación. Éste sesiona trimestralmente para definir, priorizar y asegurar que cada iniciativa de innovación desplegada logre el impacto esperado y contribuya al propósito final de la compañía.

Entre los objetivos principales del Comité Estratégico de Innovación, se encuentran:



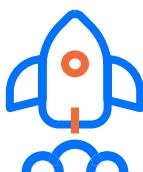
Alinear y asegurar el cumplimiento del propósito de Entel en todas las iniciativas de innovación que se realizan en la compañía.



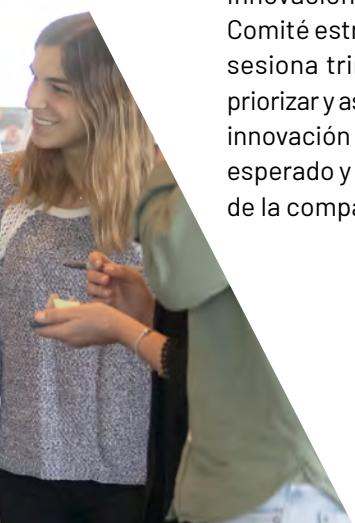
Monitorear la evolución del modelo de innovación de Entel y el impacto en la experiencia final de nuestros clientes.



Definir y priorizar las acciones estratégicas de amplia cobertura que permitan promover una cultura pro innovación en cada uno de los colaboradores de la compañía, en concordancia con el propósito y pilares culturales de Entel.



Asignar los recursos necesarios para la ejecución de proyectos estratégicos de innovación en distintos escenarios, y en el mediano y largo plazo, que apunten al logro de una experiencia distintiva y diferenciadora para cada uno de nuestros clientes.



Entel Ocean: Innovación y desarrollo al servicio de todas las organizaciones

Con la experiencia de nuestra propia transformación tecnológica y digital, en Entel vimos que muchas empresas y organizaciones atravesaban por procesos similares, integrándose a la revolución tecnológica y a las oportunidades de innovación y crecimiento que ésta trae consigo. Nos propusimos acompañarlas en esta aceleración, impulsando el desarrollo de nuevos negocios y convirtiéndonos en un aliado y socio estratégico en este ámbito.

Así nació Entel Ocean, nuestra nueva unidad digital, donde el desafío es brindar soluciones digitales de alto valor para las empresas, o B2B¹², orientado a responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a la medida para su negocio.

Hoy, los desarrollos tecnológicos que antes eran accesibles solo por empresas de mayor tamaño, son menos costosos de implementar y ponen a disposición,

incluso de pequeñas empresas, herramientas de procesamiento de datos prácticamente ilimitadas. Ello abre un mundo de posibilidades de desarrollo y crecimiento como nunca antes. En Ocean trabaja un equipo multidisciplinario de especialistas, desde ingenieros, Data Scientist, UX, periodistas y sociólogos, que entregan una experiencia conectada con las necesidades de cada cliente, sin importar su rubro o tamaño. Su trabajo se enfoca en el desarrollo de productos que mediante un ecosistema conecta y habilita plataformas a través de diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables, integrando elementos de analítica, internet de las cosas, big data, y modelos predictivos, entre otros.



<https://entelocean.com>
@EntelOcean

El foco del trabajo de Ocean ha estado mayoritariamente en tres sectores: salud, banca y finanzas, y retail.

12. Del inglés, "business-to-business".



KAMAL

Kamal es una de las iniciativas que ha desarrollado Entel Ocean orientada en apoyar a las organizaciones en la transición de tomar decisiones de negocio respaldadas en el uso de los datos y no en el instinto. Esta transición permite considerar e incorporar otros puntos de vista que explican el comportamiento de los ingresos, nuevos negocios, experiencia y perfilamiento de clientes, y otras tantas métricas de la organización.

Aplicando tecnologías de última generación y talento con experiencia en técnicas y herramientas para la extracción, visualización y analítica avanzada de los datos propios de la organización y la incorporación de datos del entorno, se logra ofrecer una vista 360 del negocio actual (descriptivo) y potencial (prescriptivo).

Se trata de una plataforma analítica avanzada con productos con objetivos específicos para la mejora del sistema de transporte y provisión de

servicios públicos y privados a través de estudios de movilidad, mantenimiento predictivo, perfil digital de la población, marketplace de datos, entre otros. De igual forma, la plataforma ofrece el entorno para el desarrollo de soluciones a la medida para apoyar a las empresas a maximizar sus negocios, aprovechando inteligentemente estos datos para, por ejemplo, abrir una tienda o segmentar sus productos y servicios.

Cabe mencionar que todo el uso de datos de las personas se estructura bajo las políticas y procedimientos de resguardo de la privacidad de nuestra compañía y en línea con el marco regulatorio y las buenas prácticas internacionales en la materia. Para más información sobre estos lineamientos y el resguardo de los datos personales, puede consultar el capítulo sobre ciberseguridad y protección de datos de este reporte de sustentabilidad.



Entel +

Nuestra transformación interna nunca se detiene. Los cambios en las organizaciones como la nuestra responden a la evolución acelerada del mundo y de la sociedad: nuestros clientes hoy exigen mucho más que bajos precios o mejores servicios de red, buscan experiencias digitales integrales. Para ello, muchas de las acciones que hemos implementado durante los últimos años nos permitirán enfrentar mejor los grandes procesos de transformación que se avecinan, para convertirnos verdaderamente en la compañía que queremos ser en los próximos años. Así, a fines de 2018, emprendimos un nuevo proyecto de transformación: Entel +. Su objetivo es repensar todos los procesos de la compañía para hacerla más eficiente y gestionar mejor los recursos, para responder de manera ágil y eficiente a las expectativas de una sociedad hiperconectada. Este proyecto se gestionará durante 2019 con el apoyo de la consultora McKinsey, y tras un año de trabajo, se podrán ver los primeros resultados.

“Necesitamos una mirada fresca y desafiante, donde nos replanteemos la manera de abordar cada una de las cosas que hacemos y donde nos desafíemos constantemente -me incluyo- a innovar, a crear, a hacer más con menos. En fin, a sorprender”.

Antonio Büchi
Gerente General Entel





2.4

Experiencias Transformadoras

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

En los últimos años, el mercado de las comunicaciones, la telefonía y la información ha cambiado vertiginosamente. Con nuevos actores en la industria y un desarrollo tecnológico explosivo, el negocio que antes conocíamos ya no es el mismo. La renovación constante de las ofertas de servicios y la capacidad de dar respuestas ágiles y certeras a las necesidades de los clientes son en la actualidad un importante elemento diferenciador, donde la innovación es factor de desarrollo y supervivencia.

A esto se suma el acceso exponencial de más personas y organizaciones a internet. El informe “Estado de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe”, elaborado por el Observatorio Regional de la Banda Ancha de la Cepal, revela que en Chile el precio por gigabyte es de los más bajos de la región y el umbral de asequibilidad¹³ se encuentra a menos del 2%. Las diversas acciones gubernamentales y de las empresas de telecomunicaciones han sido fundamentales para situar al país en este

escenario y, con ello, democratizar el acceso a internet, tanto móvil como fijo. En este escenario se suman más clientes, pero también nuevas oportunidades y responsabilidades, como habilitar más y mejores canales de comunicación y atención digital en línea con la masificación de internet, que nos ha llevado a un cambio en las expectativas y a nuevas dinámicas de trabajo de las personas y las organizaciones. Así, una experiencia diferenciadora en el uso y acceso a este recurso puede aportar mayor valor al negocio y a los usuarios.

Los precios por gigabyte han disminuido e internet es hoy un habilitador para muchas de las acciones y transacciones más básicas de nuestra vida cotidiana, nuestros trabajos y nuestras empresas. La generación de experiencias transformadoras y eficientes para los clientes puede hacer un gran cambio, no sólo para las empresas del rubro y nuestro negocio, sino para la sociedad en su conjunto.



umbral de asequibilidad en Chile, dentro de los más bajos de la región

13. Este indicador es una aproximación a la proporción del ingreso que debe destinarse para acceder al servicio; a menor proporción, más asequible es el servicio. Se mide por el precio promedio ofrecido de 1Mbps como porcentaje del PIB mensual per cápita. La Comisión Internacional de Banda Ancha de Naciones Unidas establece un umbral de 5% como referencia.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

La Transformación Digital Entel (TDE) ha sido uno de los pilares del cambio en nuestra compañía. La adopción de más tecnología y la digitalización de nuestros procesos han significado una inversión importante y un gran esfuerzo que nos ha permitido llevar a la empresa a nuevas experiencias y transformar nuestro negocio de cara al futuro. La tecnología tiene hoy este potencial transformador, que hemos experimentado nosotros, y queremos que más personas y organizaciones -nuestros clientes- se sumen a este cambio y puedan llevar sus vidas y negocios hacia nuevas experiencias y desafíos.

Hoy contamos con una oferta integrada de servicios que se renueva constantemente y que ha transformado nuestro negocio y nuestra oferta de valor, adaptándonos ágilmente a necesidades que cambian y evolucionan a ritmos acelerados. Los cambios han sido en todos nuestros mercados: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayorista, y han involucrado a todas las áreas de la compañía.

También hemos renovado nuestros procesos y canales de atención para hacer nuestra operación más eficiente y estar a la vanguardia de los requerimientos digitales de nuestros clientes. La excelente respuesta de los mismos a nuestra app corporativa y nuevos desarrollos como bots¹⁴ de atención, nos han permitido no sólo comunicar mejor y más eficientemente, sino también explorar más oportunidades para el crecimiento de nuestro negocio a través de alternativas comerciales.

Conocemos el potencial transformador de la tecnología y lo que puede significar para la vida diaria de nuestros clientes, sean personas, pymes o grandes corporaciones que necesiten soluciones más complejas. Queremos que nadie se quede fuera de esta gran evolución tecnológica. Por ello, complementamos nuestra oferta de valor con iniciativas y alternativas para que cada persona u organización pueda aprovechar al máximo sus posibilidades.

14. Bot es un programa autónomo que interactúa con usuarios y con otros sistemas, imita el comportamiento humano y provee de información o de ayuda a los usuarios.

Metodología Ágil para una mejor experiencia de nuestros clientes

Para poder ofrecer soluciones y ofertas innovadoras, y responder oportuna y eficazmente a las necesidades y los cambios constantes del mercado, la Metodología de Trabajo Ágil que hemos implementado en nuestras distintas áreas de negocio nos ha permitido adaptar las dinámicas de trabajo y mejorar la experiencia de nuestros clientes. En las diferentes tribus participan representantes de diversas áreas que ven el desarrollo de productos o servicios de principio a fin: desde la primera idea o la identificación de las necesidades de los clientes, hasta su ideación, prototipado, pruebas y comercialización y comunicación. Los resultados se traducen en una disminución significativa de los tiempos de desarrollo y una mayor satisfacción por parte de los clientes. También hay OPs Teams, o equipos operacionales, que son equipos multidisciplinarios que analizan y resuelven variables diversas de modo simultáneo y complementario, bajo metodologías Lean y otras en los ámbitos de despliegue o construcción de red.

En la Vicepresidencia **MERCADO PERSONAS**, para los segmentos Persona y Hogar, trabajamos con dos tribus: Tribu de Negocio y Tribu de Experiencia Digital, que se organizan en células y/o Centros de Excelencia(CoEs) agrupados en clústeres -de prepago, pospago, hogar, inalámbrico y hogar fibra- o trabajan transversalmente en los proyectos de cara al cliente.

Con los diversos proyectos que se implementaron durante 2018, se logró reducir el time-to-market o tiempo de lanzamiento de productos y servicios y, además, se obtuvieron los mejores niveles de satisfacción móvil pospago de los últimos cuatro años.

También hemos implementado sistemas de atención innovadores que nos permiten mejorar la experiencia de los clientes, de los vendedores en terreno y del cuidado del medioambiente. El Proyecto Paperless, pensado para el canal terreno que vende productos Hogar, fue liderado por el CoE On Boarding Fijo y su objetivo fue eliminar los contratos impresos y cambiarlos por firma electrónica, con las consecuentes mejoras en términos de experiencia, gastos operacionales y sustentabilidad.

En el caso del **MERCADO MAYORISTA**, el OPs Team Roaming UX, integrado por representantes de las áreas de Mercado Mayorista, Operaciones, Estudios y Calidad, Redes y Sistemas, logró mejorar la principal fuente de insatisfacción de los clientes relacionada con funcionamiento del Roaming Internacional y el aumento de la cobertura 4G, específicamente en el Programa Viajero. Con ello, las personas que viajan, pueden acceder a un servicio de calidad similar al que obtienen en Chile.

El trabajo consistió en trabajar todos juntos de manera ágil, como un solo equipo, detectando más fácilmente los obstáculos y acortando los tiempos de lanzamiento de roaming de cobertura 4G con las compañías móviles en el extranjero. Al conformarse el equipo OPs Teams, se logró una eficiencia del 300%. En otras palabras, el mismo trabajo que en el período anterior a su conformación tardaba 6 meses, con este equipo se logró en tan solo 2 meses: la operación pasó de lanzar 2 servicios de roaming 4G por mes, a entre 11 y 14 servicios por mes. Actualmente un 70% del tráfico de datos roaming de nuestros clientes móviles en el extranjero se realiza en redes 4G, alcanzando actualmente el liderazgo de la satisfacción del Servicio Roaming de la industria.



Más y mejores oportunidades de desarrollo para las Pymes

203-2

Hoy la tecnología mueve los negocios. No implementarla satisfactoriamente puede impactar los proyectos y el crecimiento de los mismos, lo cual puede ser un factor crítico, especialmente para las empresas de menor tamaño o quienes están emprendiendo. Pero, sobre todo, la tecnología permite llevar los negocios a ámbitos de desarrollo y crecimiento impensado, abriendo infinitas posibilidades de transformación para ellos y, en su conjunto, para la economía de los países.

En Entel estamos comprometidos con las empresas pequeñas y medianas. Queremos ser un aliado para que puedan alcanzar los desafíos que se han propuesto y explorar nuevas posibilidades de desarrollo. Ello, a su vez, impacta a nuestro negocio y nos permite crecer a la par con nuestros clientes. Por lo mismo, hemos implementado diversos proyectos e iniciativas tecnológicas y digitales para avanzar junto a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del país en su paso e integración plena a la era digital y tecnológica.

Comunidad empresas Entel

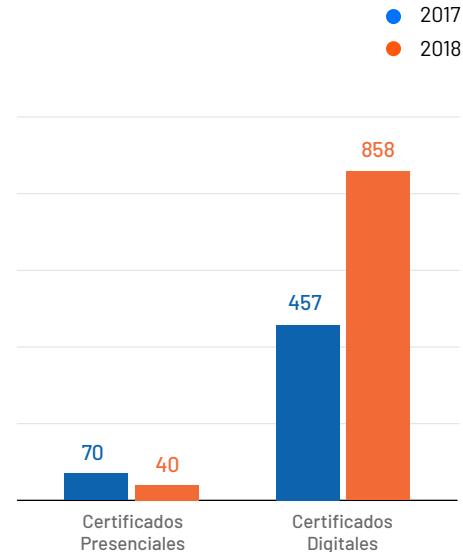
iVisita
<http://ce.entel.cl>
y únete!

CURSOS CLIC

Desde el año 2013 que realizamos los "Cursos Clic": capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad -clientes y no clientes- que se ejecutan en formato presencial y a distancia. Su objetivo es poder acompañar a los emprendedores de todo el país en el proceso de digitalización de sus negocios.

A través de diferentes módulos, se entregan conocimientos, casos prácticos y herramientas aplicables a la gestión del negocio, poniendo a su disposición los elementos y contenidos útiles para impulsar y desarrollar al máximo sus emprendimientos.

CURSOS CLIC

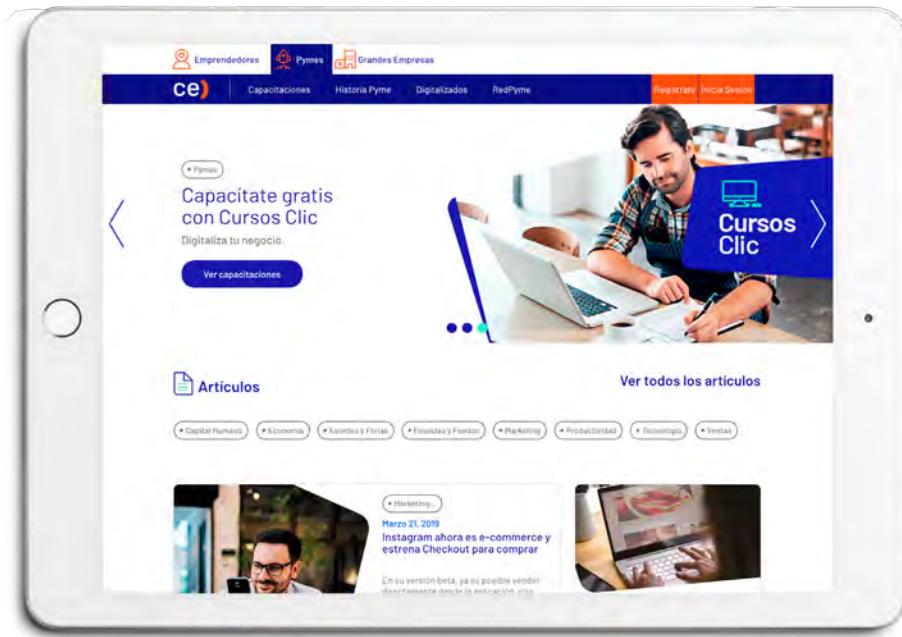


RED PYME

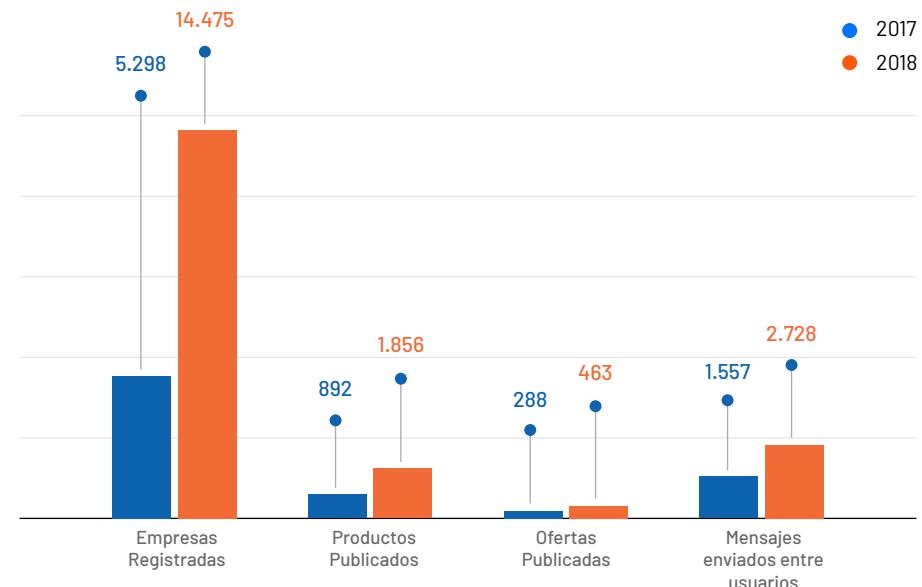
Con el objetivo de fomentar la generación de redes de colaboración entre micro y pequeñas empresas y potenciar sus negocios, en 2017 lanzamos la plataforma digital RedPyme. Se trata de un espacio virtual abierto a todos los micro y pequeños empresarios del país, y tiene como principal objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa y se preguntan cómo emprender, como también para negocios que buscan darse a conocer, publicitar sus productos y aumentar sus ventas.

Los inscritos acceden a una base de datos para generar mayores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes. La inscripción es gratuita y está abierta a toda la comunidad, sean o no parte de nuestros clientes.

Durante 2018, aumentaron significativamente -en un 173%- las empresas registradas en RedPyme. Sin embargo, el promedio de visitas fue menor que durante el año de su lanzamiento alcanzando 12.503 en contraste con las 27.214 de 2017. El desafío, en ese sentido, es darle mayor visibilidad a la plataforma para los próximos años.



RED PYME



Digitalizados

En 2018, el proyecto Digitalizados fue el primer docu-reality sobre transformación digital donde tres negocios fueron puestos a prueba por asesores para competir por un millonario premio en equipamiento tecnológico. Con un total de 17 capítulos en streaming, los seguidores del programa podían ver cómo los participantes avanzaban en los diferentes desafíos que se les propusieron. A diciembre del mismo año ya se contabilizaban 19.146 visualizaciones.

Puedes ver todos los capítulos de Digitalizados en <https://digitalizados.entel.cl>

¿Qué Pymes participaron y cómo la tecnología puede transformar sus negocios?



CIUDAD CAPITAL

Esta sanguinería de La Serena quería brindar un servicio de delivery en línea, pero no sabía bien cómo implementarlo.

Coach: Natalia Espinoza, creadora de la app Papinotas para la comunicación en los colegios.



CLUB DULCE

En este after school para niños, los padres preocupados llamaban constantemente. El equipo necesitaba consultar fácilmente las fichas de cada alumno, sin depender del papel, para darles respuesta a sus inquietudes.

Coach: Daniela Lorca, co-fundadora de Babytuto.com, un e-commerce para padres.



VERDE PURO

Esta pyme del agro necesitaba implementar una estrategia de ventas que le permitiese salir de los números rojos.

Coach: Inti Núñez, director de Estrategia en la Facultad de Ingeniería en la Universidad de Concepción.

Omnicanalidad y comunicación digital

La tecnología puede abrir posibilidades infinitas en nuestras acciones más básicas y cotidianas. Cada persona se desenvuelve en diversos ámbitos y las herramientas digitales pueden contribuir a flexibilizar y a hacer más eficientes nuestros procesos de interacción y trabajo, y las labores de cada persona u organización. En Entel, queremos ofrecer diversas posibilidades de interacción, ya sea comercial o de posventa a nuestros clientes y disponer de servicios a través de diferentes canales que se adapten a sus necesidades. Entendemos que los clientes pueden querer interactuar con nosotros en diversos contextos, situaciones y momentos, requiriendo de canales remotos o presenciales, con la ayuda de un ejecutivo o a través de

mecanismos de autoatención o, incluso, mezclando estas diferentes variables a la vez. Nuestras plataformas tecnológicas deben adaptarse a ello y ser, a la vez, funcionales y eficientes para nosotros y cómodas para los clientes. Privilegiaremos siempre el mejor canal para cada necesidad e incentivaremos a los clientes a que utilicen los canales que optimizarán su experiencia.

En línea con los cambios y trasformaciones que hemos emprendido como compañía, la respuesta de nuestros clientes a las plataformas digitales ha ido aumentando y hoy, una parte significativa de la atención y las interacciones se realiza a través de estos canales, incluyendo ventas.

PLATAFORMAS Y SERVICIOS ON LINE



Nuestra app Entel es la 2da aplicación más utilizada en Chile y la 1ra del sector de las telecomunicaciones.

Fuente: Criteria Research



¿Qué es la omnicanalidad?

Es una estrategia de las organizaciones para mejorar la experiencia del usuario o cliente donde los diferentes canales de comunicación, plataformas o recursos están diseñados para cooperar e interactuar entre sí, más que funcionar en paralelo.

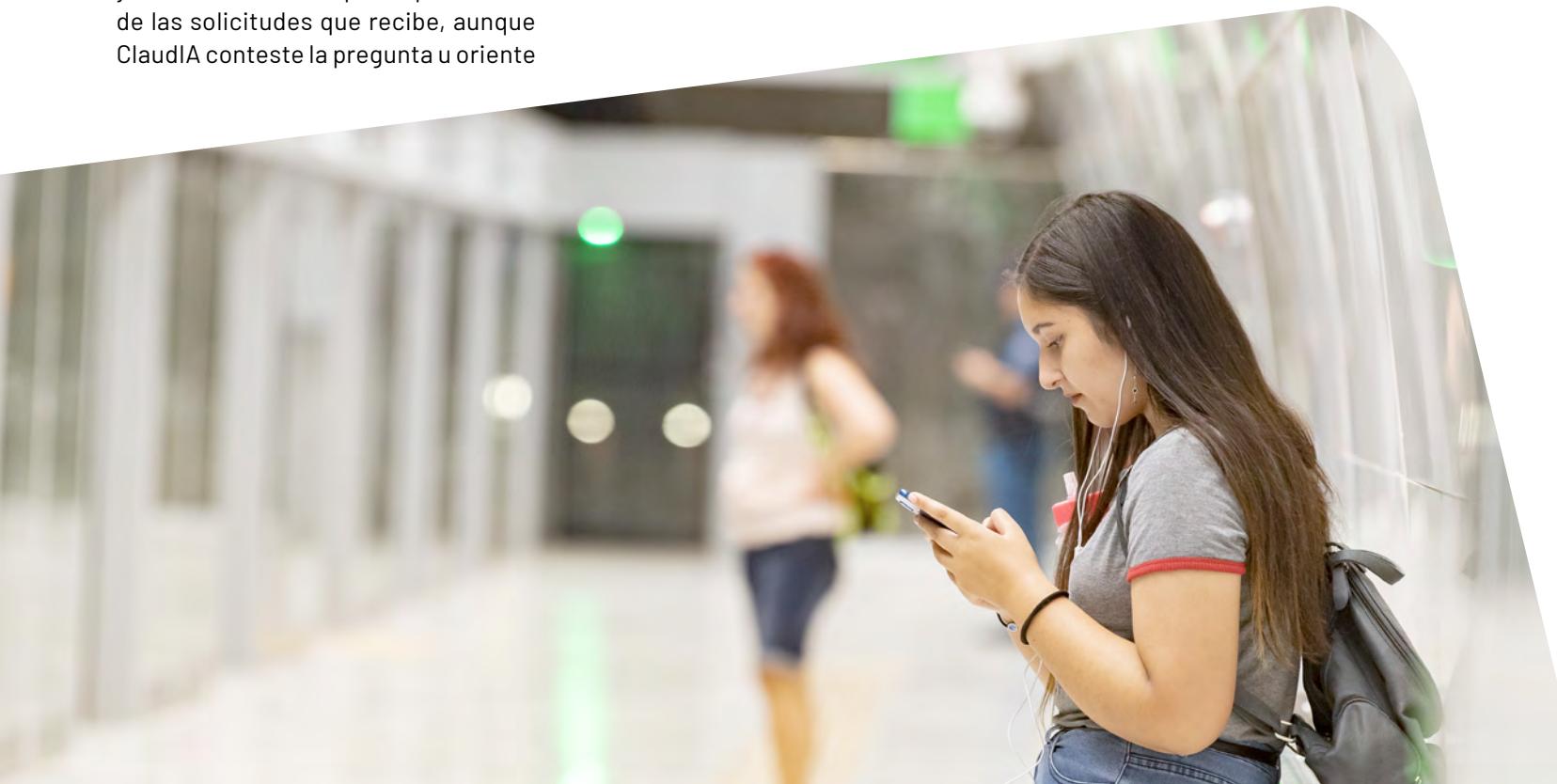
Presentando a ClaudiA: Nuestra nueva bot asistente virtual

En octubre lanzamos la nueva asistente virtual llamada ClaudiA, presentando su nombre e imagen de cara a nuestros clientes. ClaudiA está presente en nuestro chat, en seis secciones del sitio web entre hogar, móvil y el producto "Mi equipo protegido", entre otros, además de Facebook Messenger donde informa al cliente sobre el estado de sus despachos asociados a compras de equipos por e-commerce.

Las atenciones de ClaudiA por el momento han sido principalmente informativas y no transaccionales, por lo que muchas de las solicitudes que recibe, aunque ClaudiA conteste la pregunta u oriente

al cliente, terminan en una conversación con un ejecutivo, pues requieren de una atención más específica que orientación informativa.

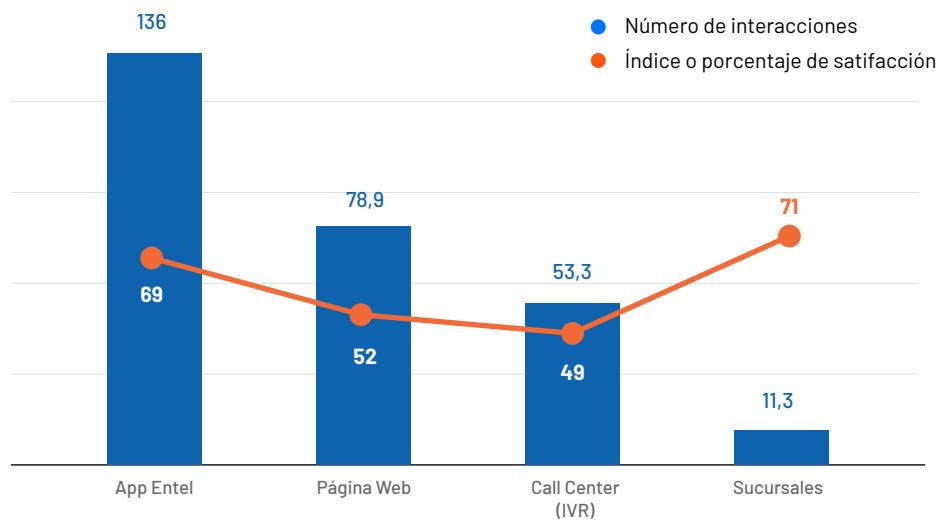
Del total de conversaciones, un 13% de los clientes sólo conversó con ClaudiA, sin pasar a ejecutivo. El 87% restante pidió alguna atención que, luego de ser contestada por ClaudiA, fue transferida a un ejecutivo. De estas conversaciones, un 45% corresponde a ventas y un 55% a postventa.



Satisfacción y confiabilidad de redes

Aunque los niveles de satisfacción de canales remotos, salvo en el caso de Call Center, superan el 50%, las atenciones presenciales en sucursales siguen liderando en este aspecto con un 71% de satisfacción, aún cuando son, en cantidad de interacciones, las más reducidas en número. Si bien hemos hecho grandes avances de habilitación tecnológica e involucramiento de los usuarios, en Entel tenemos el desafío de incrementar nuestros índices de satisfacción de clientes a través de los canales remotos.

INTERACCIONES Y SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



15. 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.

16. 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.



Comunicación y publicidad

417-3

Como empresa de consumo masivo, en Entel tenemos una amplia llegada a los consumidores con una oferta constante de productos y promociones, que se renueva periódica y ágilmente. A nuestra comunicación publicitaria y su estilo, se suma la presencia y apoyo a distintos eventos y proyectos. Nuestra marca es reconocida y valorada por los consumidores y los distintos públicos de interés. Durante 2018, por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos en el ranking RepTrack¹⁷ como la empresa mejor evaluada por los chilenos dentro del sector de telecomunicaciones.

Nuestras comunicaciones publicitarias buscan informar oportuna y transparentemente a los consumidores y clientes. Al igual que diversos ámbitos

de nuestra operación, éstas también están sujetas a la fiscalización por parte de los entes reguladores.

Durante 2018, a propósito de la oferta y promoción de "Planes Ilimitados", la SUBTEL inició un proceso de fiscalización a las compañías de telecomunicaciones. Tras este proceso, la autoridad ofició a las compañías solicitando la eliminación de la palabra "ilimitado" de sus ofertas comerciales. A juicio de SUBTEL, no se cumplían las condiciones prometidas, debido a la aplicación de variaciones en la calidad de servicio al disminuir la velocidad de navegación en ciertos horarios o al sobrepasar una cuota de tráfico. Tras esta solicitud, en Entel renombramos dichos planes como "Planes Libres" y mantuvimos las condiciones pactadas

con nuestros clientes al momento de su contratación, sin tener multas o sanciones derivadas por este aspecto en particular. Las condiciones y restricciones que aplican a estos productos -además de ser informadas oportunamente a los consumidores y clientes que contratan el servicio- se basan en estimaciones y cálculos del uso máximo que, en promedio, hacen los usuarios individuales de los servicios de voz y datos.

17. Estudio realizado por la consultora Reputation Institute, líder mundial en medición y gestión de la reputación. En Chile, para 2018, fue aplicado a 7 mil personas.





Consulta la **factibilidad**
de nuestros servicios
en tu hogar



Ciberseguridad y protección de datos

¿Por qué es importante?

A fines de 2018, internet mostraba un tráfico aproximado de 67.600 gigabytes por segundo a nivel global¹⁸. El mundo online se ha convertido en una piedra angular de la sociedad, la infraestructura pública y de la vida privada. Una operación de esta envergadura requiere que las empresas y organizaciones que se desenvuelven en el mundo digital tomen los debidos resguardos en materia de seguridad de la información que soportan los diferentes sistemas. Solo así podemos, por ejemplo, hacer transacciones bancarias o trámites legales sin movernos de nuestro escritorio, en pocos minutos y sin correr riesgos. Por otra parte, la gran cantidad de información que se genera y almacena en este tráfico creciente de datos -incluyendo cada "clic" que hacemos- puede generar nuevos desarrollos y sistemas basados en análisis y big data que permiten la creación de productos y servicios mucho más eficientes, incluso a nivel de innovación pública. Así, toda la infinita

capacidad transformadora del mundo virtual debe tener también su correlato en la seguridad de la información y en protección de la privacidad de las personas. Solo como dato adicional a considerar: desde que empezaste a leer este párrafo, los GB descargados en el planeta ya superaban los 3.100 millones.

Aunque no con toda la celeridad que caracteriza al mundo virtual, las regulaciones y normativas también han avanzado en estas materias. Desafortunadamente, a ellas se suman como contrapartes, tácticas crecientemente sofisticadas para ciberataques y captura de información de usuarios con fines maliciosos. Este hecho hace cada vez más necesaria una actuación rápida de las diferentes organizaciones -públicas y privadas- que inciden en la seguridad de la información y en la protección de la privacidad para asegurar un acceso seguro a las tecnologías de información y comunicaciones.

El desarrollo acelerado de la tecnología y el acceso a información han representado una oportunidad transformadora única. Hoy, con el internet de las Cosas (IoT) o el desarrollo de tecnologías basadas en analytics o big data, existe un potencial de innovación aún mayor, que puede seguir cambiando nuestras vidas y rutinas. Avanzar, a la par con el desarrollo e innovación, en la seguridad y en la protección de esta gran red de información y de los usuarios que interactúan en ella es un tema de gran importancia para el desarrollo de nuestro negocio, la minimización de los riesgos, y la transformación responsable de la sociedad.

18. Internet Live Stats <http://www.internetlivestats.com> / Consulta enero de 2019.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El desarrollo tecnológico y el crecimiento constante del acceso a internet, tanto móvil como fijo, han sido el pilar más importante del desarrollo de nuestra compañía y continuarán siéndolo en el futuro. Con la gran cantidad de datos que se genera en las interacciones de los usuarios, también se presentan nuevas oportunidades de innovación y de mayor transformación del negocio.

Los riesgos a los que nos vemos enfrentados en materia informática obligan a adoptar una gestión proactiva en toda la organización, cuidando y resguardando la seguridad de la información a nivel transversal. Lo mismo ocurre con las oportunidades para el crecimiento del negocio que ofrecen las nuevas tecnologías y los datos: requieren de la toma oportuna de mayores precauciones para garantizar una operación responsable con los clientes y usuarios.

Así, en Entel nos hemos preocupado de hacer de la ciberseguridad un elemento prioritario de nuestro trabajo y trans-

versal a toda la compañía, generando las instancias y áreas necesarias para su gestión, y actualizando regularmente los sistemas que soportan la operación.

Contamos con un Comité de Ciberseguridad que funciona periódicamente y sesiona en forma extraordinaria en caso de presentarse algún incidente. Durante 2018 también se creó la Gerencia de Ciberseguridad, con el objetivo de robustecer la seguridad al interior de la empresa y en los diversos servicios que ofrecemos. Además, contamos con la certificación ISO 27001 en materia de seguridad de la información. Desde su ingreso a la compañía, nuestros colaboradores reciben entrenamiento y capacitación en estas materias. En los casos más relevantes, nuestra gestión también se extiende hacia los proveedores, contratistas y clientes corporativos.

En el ámbito de la protección de datos, cualquier información personal de los clientes que se genere en las interacciones y acciones digitales, solo se utiliza

en forma anónima y agregada, resguardando la protección y privacidad de los usuarios a través de diversos sistemas y mecanismos, y siempre con el objetivo de ampliar sus posibilidades y ofrecer mejores servicios y experiencias, focalizados en las necesidades e intereses de las personas.



67.600

Gigabytes por segundo descargados
a nivel global

Creación de la Gerencia de Ciberseguridad

El objetivo de nuestra Gerencia de Ciberseguridad, creada en 2018, es identificar los riesgos e implementar controles de seguridad para asegurar que los ejecutivos responsables tomen decisiones con un riesgo residual aceptable para el negocio. Compuesta, a su vez, por cuatro subgerencias, se posiciona como la segunda línea de defensa encargada de la gestión del riesgo de seguridad. La organización de ciberseguridad al interior de la compañía considera la definición de Business Information Security Officers (BISO), que son los responsables de la ciberseguridad de su área o gerencia. En total, son 23 BISOs a cargo del cumplimiento de la política y las normas de ciberseguridad en cada lugar de la empresa, quienes promueven una cultura transversal en este ámbito, aseguran la ejecución de controles y planes de acción, y reportan cualquier incidente. Asimismo, son los responsables de velar por el cumplimiento de los proveedores críticos de sus áreas en este ámbito.

El Programa de Ciberseguridad que lidera esta gerencia se compone de ocho dimensiones de trabajo: Gobierno, presupuesto y plan; controles; arquitectura e ingeniería; procesos y operaciones; cultura y concientización; respuesta ante incidentes; y gestión de riesgos.

En el caso particular de la gestión de ciberseguridad en data center, la Gerencia de Infraestructura de Data Center cuenta con un gestor de ciberseguridad que se encarga de la coordinación con la Gerencia de Ciberseguridad. Así se difunden las políticas y buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información en esta importante operación de la empresa. En definitiva, la Gerencia de Ciberseguridad opera transversalmente en la organización.

¿Cómo funciona el Comité de Ciberseguridad?

El Comité de Ciberseguridad cuenta con un área técnica y una comercial. Mientras que los miembros del área técnica se reunieron quincenalmente durante todo 2018, contabilizando 21 sesiones en total, el equipo comercial se reunió mensualmente desde el último trimestre del año, fecha en que se instauró su funcionamiento. Ambas áreas se complementan y apoyan en sus respectivas labores y responsabilidades. La instancia de trabajo en conjunto es el Steering Committee de Ciberseguridad, que se reúne trimestralmente y donde están los representantes de la Gerencia de Ciberseguridad, además de los BISOs o encargados de seguridad y gestores de las diferentes áreas del negocio. En esta instancia se revisan las novedades en materia de seguridad, y se genera y monitorea un programa de proyectos e iniciativas para mitigar los riesgos estratégicos en materia de ciberseguridad. Además, acuden invitados especiales que presentan temas específicos de seguridad y fraude, y se definen los pasos a futuro para continuar avanzando en este tema.

ENCUENTROS DE CIBERSEGURIDAD

Liderados por el Steering Committee de Ciberseguridad, estos encuentros buscan ser una instancia integradora a nivel técnico y comercial en estas materias y abordan diversas charlas y temáticas de esta área de trabajo. A las sesiones asisten colaboradores de las distintas áreas de la compañía. Durante 2018, se realizaron dos encuentros, en los que participaron 113 personas. Éstos abordaron temas como los riesgos en estas materias y la importancia del resguardo de la privacidad, y además, se complementaron con exposiciones de terceros, incluyendo los principales delitos de ciberseguridad, charla que estuvo a cargo de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), y una exposición sobre Ingeniería Social a cargo de Dreamlab.

Certificación ISO 27001

Desde el año 2010 que en Entel contamos con la certificación ISO 27001 de seguridad de la información para servicios de data center. Éstos son monitoreados permanentemente respecto de su cumplimiento y actualizados según los requerimientos de este estándar. La certificación es realizada y validada en forma independiente por una empresa externa, especializada en este ámbito de los proveedores críticos de sus áreas en este ámbito.

Capacitaciones en ciberseguridad

La ciberseguridad es un tema de gestión transversal en la organización: todos nuestros colaboradores están llamados a tomar los debidos resguardos de los sistemas informáticos y atender e informar cualquier riesgo que detecten en esta materia. Por lo mismo, la capacitación en este ámbito de trabajo se hace en forma permanente, a través de diversas instancias y formatos, como cápsulas informativas o programas de entrenamiento.

1.008

Colaboradores recibieron las cápsulas de correo seguro, con información sobre resguardos ante spam, phishing, malware, ingeniería social y uso aceptable de correo.

606

Personas recibieron la cápsula de escritorio seguro, con prácticas de resguardo físico de la información.

131

Colaboradores nuevos participaron de las charlas de inducción en materia de ciberseguridad.

21

Personas de la Gerencia de Sistemas participaron en las Capacitaciones de Desarrollo Seguro, con contenidos sobre diseño modelado de amenazas, OWASP¹⁹ y control de acceso.

19. Open Web Application Security Project, un proyecto de código abierto dedicado a determinar y combatir las causas que hacen que el software sea inseguro. Lo impulsa un organismo sin fines de lucro.

Protección de datos y privacidad

418-1

A comienzos de la década, en 2011, el Informe del Relator Especial de Naciones Unidas para la Promoción y la Protección del Derecho a la Libertad de Expresión y Opinión, reconocía que internet, como plataforma digital, constituía un importante habilitador a un nivel tal que, sin la existencia de este medio, el ejercicio de estos derechos se vería seriamente afectado. Siendo el acceso y la creación de infraestructura muy importantes, también lo eran la protección de los diferentes aspectos para un acceso seguro a la red, donde la ciberseguridad y salvaguardar el anonimato relativo de los usuarios resultan de particular importancia para su protección y el ejercicio pleno de sus derechos. Desde entonces, la discusión y las regulaciones en esta materia se han multiplicado en diferentes lugares del mundo y hoy se están volviendo prioritarias.

En mayo de 2018, el Congreso de Chile aprobó una reforma a un artículo de la Constitución y agregó la protección de datos personales al mismo rango e importancia que el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona

y su familia. Esto, como antecedente de la promulgación de la Ley de Protección de Datos Personales en el país. En Perú también se discutieron este año, cambios a la Ley de Protección de Datos Personales, vigente en el país desde el año 2011.

En Entel, junto con dedicarnos al fortalecimiento y seguridad de nuestros sistemas de información y la ciberseguridad, también velamos por la calidad de los datos y tomamos los resguardos necesarios para que cualquier uso que se haga de los mismos sea responsable y resguarde a cabalidad los derechos y la privacidad de las personas. Aunque la nueva Ley de Protección de Datos no ha sido promulgada, seguimos de cerca su discusión y trabajamos desde las gerencias de Sistemas y Legal para incorporar las mejores prácticas tanto nacionales, como internacionales a nuestros procesos y acciones en esta materia.

Datos personales

Aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificados o identificables.

Datos sensibles

Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad. Por regla general, no pueden ser objeto de tratamiento salvo que la ley lo autorice, exista consentimiento del titular, sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

¿Cómo interactuamos con los datos personales?

En Entel tenemos más de nueve millones de clientes, y un número creciente de ellos en modalidad de suscripción. Dado el carácter masivo de nuestros servicios e interacciones, contamos con una gran cantidad y variedad de datos que resultan indispensables para la prestación de nuestros servicios y el desarrollo de nuevos negocios, los cuales además, se utilizan en la contratación a distancia, comunicación de nuestros productos y servicios, y otras interacciones con nuestros clientes. Nuestros Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web de Entel, aceptados por los clientes, regulan, entre otros aspectos, el uso de datos personales registrados en el sitio.

¿Qué tipo de información recolectamos a través de nuestro sitio web?

Al crear una cuenta en Entel o contratar nuestros servicios y productos, recolectamos información de registro, ubicación y contenidos que se consumen a través de los servicios para realizar sugerencias y promociones basados en los gustos y preferencias de las personas, información técnica de los servicios y equipos del usuario, entre otros. Adicionalmente, obtenemos información sobre cómo cada persona usa nuestros productos y servicios, entre ellos, los números de teléfono con los que el cliente interactúa

Recolección o captura de datos

Son adquiridos:

- Con el consentimiento de nuestros clientes;
- A través de procedimientos y tratamientos autorizados por ley, e incorporando los correspondientes términos y condiciones de uso;
- O desde fuentes accesibles al público.

Almacenamiento, actualización y resguardo de datos

Existe información de clientes y no clientes en servidores, plataformas tecnológicas, discos duros, pendrives o computadores. Además, hay datos estadísticos y anónimos en las distintas plataformas como cloud o sistemas internos.

Todas las plataformas y sistemas de almacenamiento se encuentran bajo modelos y estándares de protección de datos a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales y la normativa vigente en estas materias, lo que permite resguardar su integridad.

Comunicación o tratamiento de los datos

Los datos pueden eventualmente entregarse a terceros para la realización de estudios y acciones de vínculo con el cliente, contando con las debidas autorizaciones y resguardos de protección. En dichos casos, se exige que los datos personales compartidos sólo sean utilizados para los fines establecidos en su transferencia, exigiendo los más altos estándares de seguridad y protección de dichos datos. Asimismo, en cumplimiento de las condiciones establecidas en algunos procedimientos judiciales, las autoridades y órganos del Estado pueden solicitar datos sin contar con el consentimiento expreso de los usuarios o clientes. En 2018, recibimos un total de 68.042 consultas por parte del Estado y las autoridades. Respondemos a la totalidad de los requerimientos que cumplan con la normativa y no entregamos datos sólo en aquellos casos en los que no contemos con la información.

y las características de las interacciones, los niveles de servicio, y las preferencias de los datos de navegación web y sus características. Cabe recalcar, que toda información se utiliza de manera anónima y agregada, y nunca se individualiza a las personas en particular, resguardando así su privacidad.

Durante el año 2018, no hubo incumplimientos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.

Comité de Gobierno de Datos

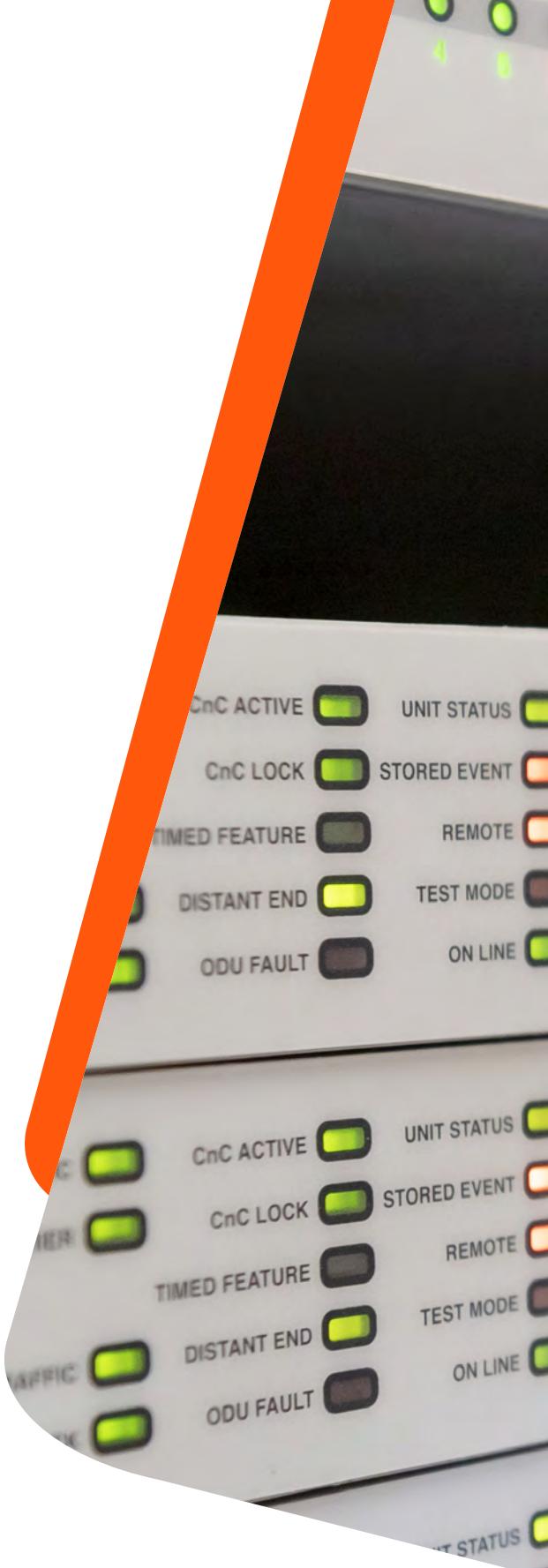
Sabemos la necesidad de las personas de tener sus datos personales protegidos y seguros, y compartimos esta preocupación. Por ello, contamos con políticas y procedimientos que incorporan buenas prácticas de estándares internacionales, están alineadas al marco regulatorio, y se adaptan a las necesidades vigentes en estas materias.

A partir del 2018, también contamos con el Comité Operativo de Gobierno de Datos que sesiona en forma mensual y está conformado por un equipo multidisciplinario. Su principal función es diseñar y materializar la estrategia global de la compañía en el ámbito de comunicación y protección de datos, garantizando que la privacidad y seguridad de los mismos sean elementos prioritarios, y asegurando el cumplimiento de la ley y normas vigentes, así como las necesidades de nuestros clientes.

La Protección de Datos está alineada y relacionada con más de un riesgo Empresarial siendo parte de la Gestión de riesgos corporativa. Como parte de los hitos del Comité de Gobierno de Datos, se incorporó un proceso relacionado con la identificación de los riesgos específicos

relacionados con la legislación actual y sus cambios, evaluando cualitativamente probabilidades e impactos. Esto nos permitirá detectar la prioridad de los riesgos que deben ser mitigados y establecer el plan de mitigación respectivo. Dichos planes de acción y avances serán supervisados como parte del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos.

Cabe señalar que nuestra línea de denuncias es el medio que permite gestionar casos de transgresión a las normativas y a la ética de la compañía. Por medio de esta plataforma web se reciben y gestionan las denuncias de diversa índole, incluyendo la filtración de datos personales de clientes o entes externos de Entel, así como también, denuncias de colaboradores u otros entes internos.





2.6

Gestión responsable de proveedores

103-1

103-2

103-3

¿Por qué es importante?

Las relaciones entre empresas socias que participan de un negocio y que comparten objetivos comunes permiten, no solo el crecimiento de cada una, sino de la economía en su conjunto. Sin embargo, la compra de bienes o la externalización de servicios también precisan de una observación atenta a las responsabilidades corporativas de las compañías y a los posibles riesgos que pueden manifestarse desde la cadena de abastecimiento de una organización.

El establecimiento de estrategias y modelos en este ámbito de trabajo que permitan gestionar los riesgos e impulsar dinámicas de colaboración y desarrollo en diversos asuntos y objetivos es muy importante para la gestión corporativa en la actualidad.

Asimismo, cabe considerar que las empresas proveedoras de una compañía grande son diversas. Por ello, junto con identificar los riesgos propios de cada sector, región o tamaño en particular, el

establecimiento de buenas prácticas de trabajo y relacionamiento que permitan a cada una desarrollarse también es fundamental. Esto implica el establecimiento de relaciones de colaboración efectivas para abordar las dificultades o riesgos que puedan presentarse.

Uno de los sectores que más apoyo y ayuda necesita en la actualidad está formado por las empresas de menor tamaño. En ese sentido, los cambios en las regulaciones también apuntan a incentivar buenas prácticas de pago y trabajo con este sector. En el caso de Chile, la Ley de Pago Oportuno, tramitado en 2018 y que busca regular que los plazos no se excedan en los tiempos, es un ejemplo de cómo el trabajo conjunto que atienda las necesidades de las pymes, va en línea con las prioridades de la economía a nivel general y con un desarrollo más sostenible en el largo plazo.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Nuestra política de compras se detalla en el Código de Ética de la compañía. Ahí se establecen los principios que rigen las relaciones con los proveedores: transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo con la calidad y costo del producto o servicio.

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores contempla el ciclo de vida del proveedor desde el comienzo de la relación comercial, hasta su término. En él se establecen los criterios y procedimientos de monitoreo y evaluación, y se generan instancias de retroalimentación para mejorar el desempeño en este ámbito y mitigar los riesgos asociados al mismo. En 2018, implementamos un mapa de riesgo que permite monitorear el cumplimiento de los estándares definidos a partir de la segmentación de proveedores y según su nivel de criticidad e impacto.

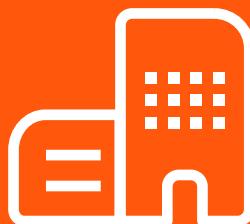
La Gerencia de Compras es la principal responsable de la calificación, el moni-

toreo y la evaluación de los proveedores. La Vicepresidencia de Recursos Humanos, en tanto, a través de las áreas de prevención de riesgos y outsourcing es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos, de revisar y calificar a las empresas respecto de su cumplimiento con la legislación laboral vigente. Estos son los principales criterios de sostenibilidad que se abordan en este ámbito de trabajo.

Nuestros proveedores son socios estratégicos del negocio. Por lo mismo, la calificación y evaluación se realizan a través de procesos de mejora y trabajo en conjunto entre la compañía y cada empresa que trabaja con nosotros para el cumplimiento de nuestro propósito.

En cuanto a la composición de nuestra cadena de abastecimiento y al impacto que podemos tener a través de nuestros procesos de contratación y compra, cabe considerar que el 60% de nuestros proveedores son empresas pequeñas y medianas y desde octubre de 2012

contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empresarial. Por otra parte, poco menos de la mitad del gasto total en proveedores se realiza en empresas contratistas, por lo que la atención constante a factores de riesgo en el trabajo es un ámbito relevante de nuestra gestión en sustentabilidad.



60%

De nuestros proveedores son
pequeñas y medianas empresas

1.920 Empresas proveedoras 2018

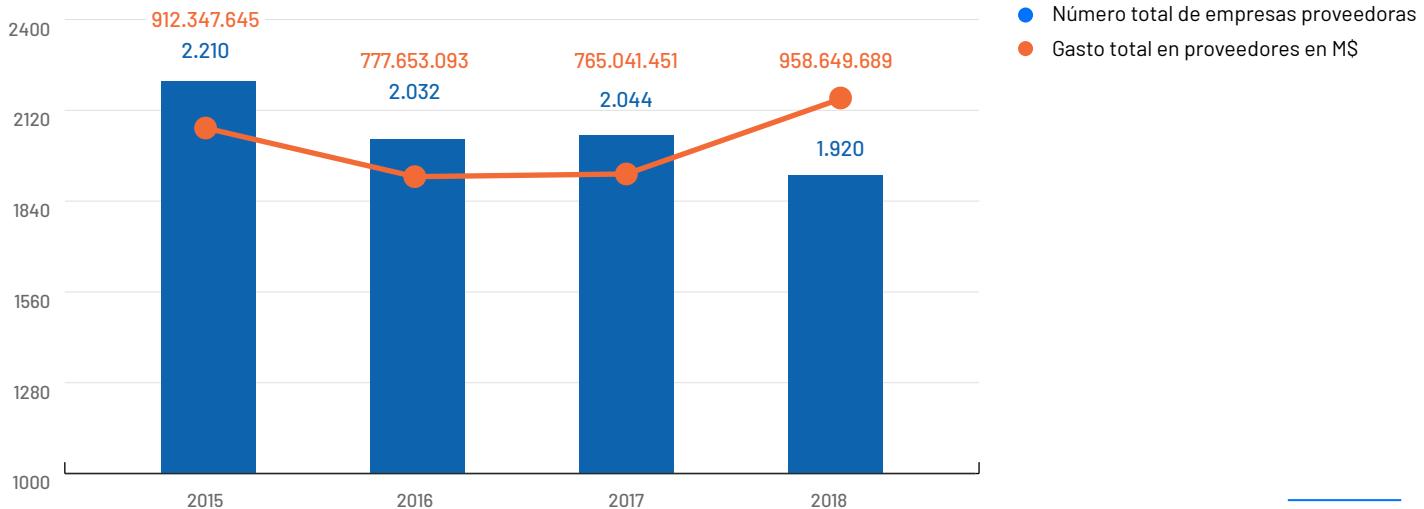
Casi \$959.000 millones de gasto total en proveedores en 2018



En Entel contamos con un mapa de riesgo de proveedores. Estos se segmentan dependiendo del monto de las compras, su recurrencia y si están bajo la ley de subcontratación. Al mismo tiempo, se monitorea el impacto – según sea alto, medio o bajo riesgo – utilizando variables como contratos, boletas de garantía, outsourcing, prevención de riesgos, seguro y financiero. En 2018, 159 proveedores

del primer nivel, es decir, proveedores directos de la empresa, correspondían a la categoría de proveedores críticos. De ellos, 105 correspondían a contratistas. Un 71,19% del gasto total en proveedores durante 2018 correspondió a estos proveedores críticos.

NÚMERO Y GASTO TOTAL EN PROVEEDORES ENTEL CHILE



¿Cómo trabajamos junto a los proveedores para la incorporación de buenas prácticas del negocio y la atención de los riesgos propios de este ámbito de gestión?

El proceso de calificación consiste en que para todo nuevo prestador de servicio o vendedor de insumos, así como proveedores sin movimientos en más de seis meses, se evalúan distintos puntos dependiendo si el servicio tiene relación con la Ley de Subcontratación. Este proceso aborda los seis pilares de nuestro Modelo que contemplan: morosidad, prevención de riesgos, contratos, boletas de garantía, seguros y outsourcing.

Durante 2018, fueron evaluadas 424 nuevas empresas, correspondiente al 100% de los nuevos proveedores contratados durante el periodo. De ellas, un 31%, correspondió a empresas contratistas. Éstas últimas atraviesan por una calificación completa que, además de documentar su adherencia al Código de Ética y al MPD y presentar un balance financiero

adecuado, deben cumplir con criterios de outsourcing, y prevención de riesgos. El resto de las nuevas empresas proveedoras, solo pasaron por un proceso de calificación simple.

Del total de proveedores evaluados en aspectos sociales y ambientales, ya sea en su adhesión a los códigos de conducta de la compañía o su cumplimiento legal en los diferentes pilares del modelo, un 11% presentó un alto riesgo o alerta en algún aspecto. Con todos ellos se aplicó un plan especial de trabajo conjunto, logrando regularizar su situación. Solo un proveedor evaluado presentó un riesgo de trabajo con menores de edad, caso que fue abordado tempranamente y, al regularizar su situación, el proveedor fue calificado como apto.

Todos los proveedores de Enel deben adherir a nuestro Código de Ética, al Modelo de Prevención de Delitos y no pueden presentar conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía. Con esto, adhieren también a las normas sustentables del negocio contempladas en cada uno de estos lineamientos.

308-1
408-1
414-1

3.1

Diversidad e inclusión

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

A comienzos de 1990, un 32,5% de las mujeres en Chile tenía un trabajo remunerado. La cifra en la actualidad alcanza un 47,4%²⁰ y continúa subiendo. Sin embargo, aún existen muchos desafíos en la integración plena de las mujeres en el ámbito laboral.

En 2016, Pride Connection Chile se transformó en la primera red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y la atracción del talento LGBTI en las distintas organizaciones que la componen, entre ellas, Entel.

Desde abril de 2018, la nueva Ley de Inclusión Laboral en Chile exige que, en empresas con más de 100 colaboradores, al menos el 1% debe estar constituido por personas con discapacidad y prohíbe toda discriminación a este grupo de la población.

El desafío de implementar un ecosistema acorde a esta nueva realidad, con políticas, y culturas organizacionales

abiertas y tolerantes, es un proceso que no ha sido tan rápido como la necesidad de construirlo.

Los beneficios de la promoción de una cultura de diversidad e inclusión -más allá del imprescindible respeto por las personas y sus derechos- son, entre otros,

- La atracción y retención de talento
- La satisfacción y el orgullo de pertenencia
- La mejora en la creatividad e innovación
- Y una mayor receptividad frente a las necesidades de clientes diversos.

20. Instituto Nacional de Estadísticas, 2018

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

En Entel creemos que contar con una cultura diversa e inclusiva sirve al propósito de la compañía y a las personas que trabajan en ella. Aspiramos a que cada persona sienta que puede construir desde su propia identidad. Para eso, nos esforzamos por crear un ambiente de equipo, en que cada persona se sienta segura para aportar con su talento a soluciones innovadoras, que respondan a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes.

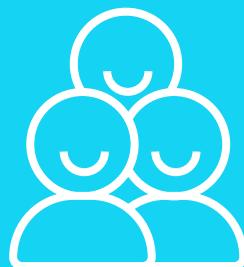
En nuestro Código de Ética y en el Manual de Aplicación, se señala el compromiso irrestricto de la compañía con los derechos humanos de todos sus colaboradores, valorando a la persona en su integridad, sin discriminaciones arbitrarias.

Creemos en el valor la diversidad del equipo humano de la compañía, razón por la que emprendimos el desafío de construir un Gobierno de Diversidad e Inclusión en línea con los procesos de transformación experimentados por la compañía. Este trabajo, se ha

realizado en diferentes etapas, incluyendo instancias participativas en toda la empresa. Con talleres, diálogos y el establecimiento de mesas de trabajo, en 2018 se estructuraron tres mesas de trabajo que, para comienzos de 2019, darán forma al Comité de Diversidad e Inclusión conformado por gerentes y colaboradores de la empresa. Durante este periodo también se espera la elaboración y publicación de la Política de Diversidad e Inclusión, que regirá el actuar de todas las áreas de la compañía en estas materias. Las mesas también definieron los principales focos que trabajaremos como compañía en balance de género, personas con discapacidad y diversidad sexual.

El Gobierno de Diversidad e Inclusión rige para todos nuestros colaboradores y, en el futuro, se evaluará incorporar sus directrices al trabajo con las filiales y proveedores. Los mecanismos de evaluación de la gestión en este ámbito deberán ser propuestos por las mesas de trabajo en cada aspecto de diversi-

dad prioritario. Mientras, para 2019 se espera que el Comité sesione en forma periódica y que ejecute, al menos, el 50% de las iniciativas propuestas por las mesas dentro del plan de trabajo.



2017

Entel comenzó a trabajar en la implementación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión

ENTEL CHILE

2018	4.399 Colaboradores
2017	4.788
2016	4.731

ENTEL CALL CENTER

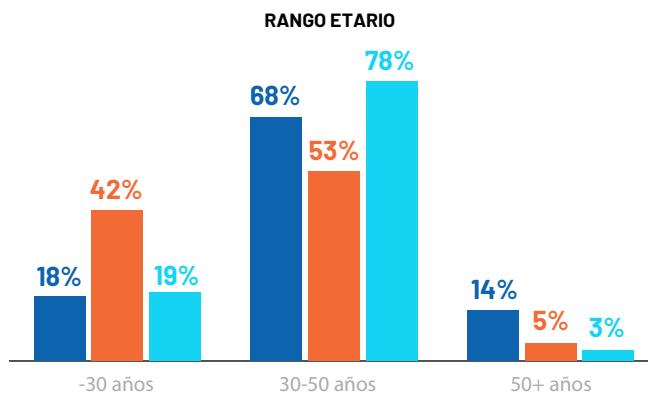
2018	1.958 Colaboradores
2017	1.410

ENTEL PERÚ

2018	2.354 Colaboradores
2017	2.527

EXTRANJEROS

4%
2%
1%



MUJERES

34%
52%
44%

En nuestra compañía valoramos el aporte que realiza cada persona, con su experiencia y capacidades, para alcanzar los objetivos trazados. El 67% de nuestra dotación, la componen personas entre los 30 y los 50 años, y el 41% del total consolidado son mujeres. Un 3% de los colaboradores son extranjeros. En Chile, esta cifra podría crecer dentro de los próximos años considerando que a nivel nacional este grupo representa un 6% de la población y esto todavía está lejos del promedio de extranjeros residentes en los diferentes países de la OCDE.

A medida que nuestro equipo se vuelve más diverso, como compañía hemos ido generando los mecanismos y las instancias adecuadas para promover una cultura basada en el respeto. Así, junto con el trabajo del Gobierno de Diversidad e Inclusión, buscamos potenciar las características y cualidades propias de las personas, enriqueciendo nuestra propuesta de valor gracias a la diversidad. Por otra parte, el Código de Ética, su Manual de Aplicación y el Sistema de Gestión Ética de Entel resguardan que cada persona sea respetada y se promueva siempre en nuestra compañía un ambiente de tolerancia y no discriminación.

41%

De nuestra dotación a nivel consolidado son mujeres

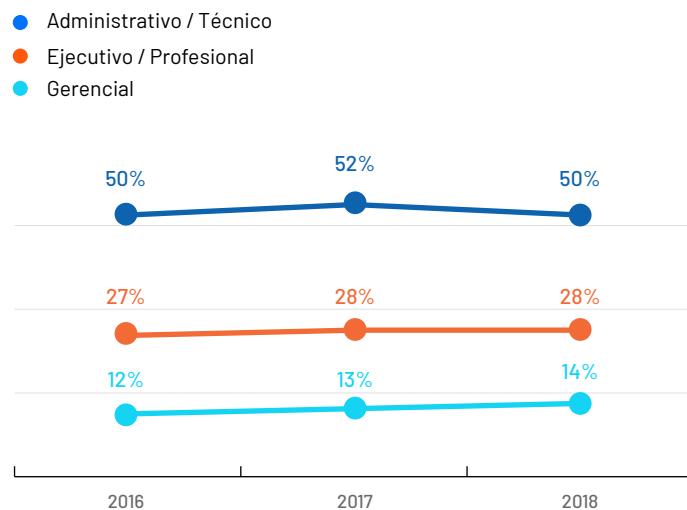
¿A través de qué canales los colaboradores pueden denunciar incidentes de discriminación?

Cualquier incidente de discriminación debe ser denunciado a través del Sistema de Gestión Ética de Entel y sus correspondientes canales, ya sean virtuales o presenciales. Estos resguardan y protegen siempre a la persona y su integridad. Durante 2018 hubo dos denuncias por incidentes de discriminación arbitraria, una informaba de una broma ofensiva a un trabajador extranjero y otra respecto de una percepción de discriminación en promoción por tema de género. Ambas fueron acogidas por el Comité de Ética, derivadas para su investigación y resueltas a satisfacción de los denunciantes.

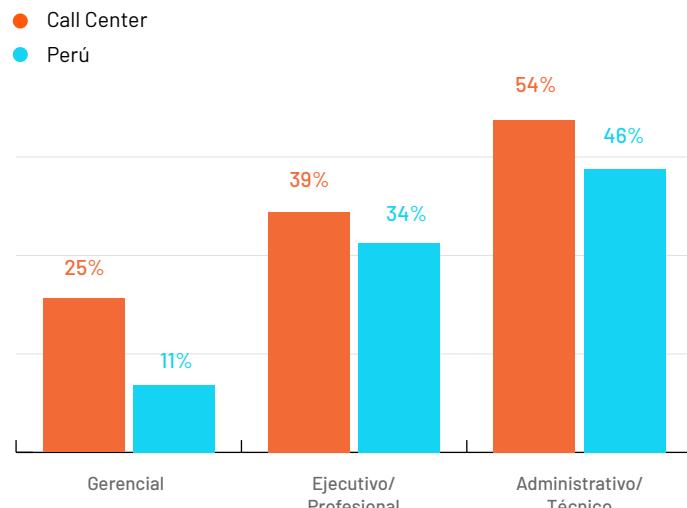


Balance de Género

PORCENTAJE DE MUJERES SEGÚN ESTAMENTO ENTEL CHILE



PORCENTAJE DE MUJERES SEGÚN ESTAMENTO ENTEL CALL CENTEL Y ENTEL PERÚ 2018



Al cierre del año 2018, 1.485 mujeres formaban parte del equipo de Entel Chile. La categoría o estamento más homogéneo en términos de balance de género en esta operación es el de administrativos y técnicos, donde hay un equilibrio de 50% mujeres y 50% hombres. La mayor brecha se produce en el nivel gerencial donde, a diciembre de 2018, solo un 14% de sus integrantes eran mujeres. Esta cifra aumentó un 2% desde el año 2016. Para la categoría ejecutiva o profesional, la cifra es un poco mayor, aunque aún muestra una brecha significativa: solo un 28% de sus integrantes son mujeres.

Mientras, 1.012 mujeres formaban parte de Entel Call Center y 1.039 mujeres formaban parte del equipo de Entel Perú al cierre del año 2018. La distribución de mujeres para las diversas categorías de empleo pueden observarse en el correspondiente gráfico. Cabe destacar que, de todas las operaciones, Entel Call Center es la que cuenta con un mayor porcentaje de mujeres en cargos gerenciales, alcanzando un 25% del total de los gerentes, en comparación con un 11% en Entel Perú y un 14% en Entel Chile.

Brecha salarial

Brecha mujeres/hombres			
Tipo de cargo	Entel Chile	Entel Call Center	Entel Perú
Ejecutivos	90,1%	95,2%	100,04%
Profesionales y técnicos	92,7%	94,1%	99,8%
Otros trabajadores	88,2%	94,9%	91,33%

* Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombre, ponderado por la dotación en cada nivel.

102-8

Tipos de contrato en Entel

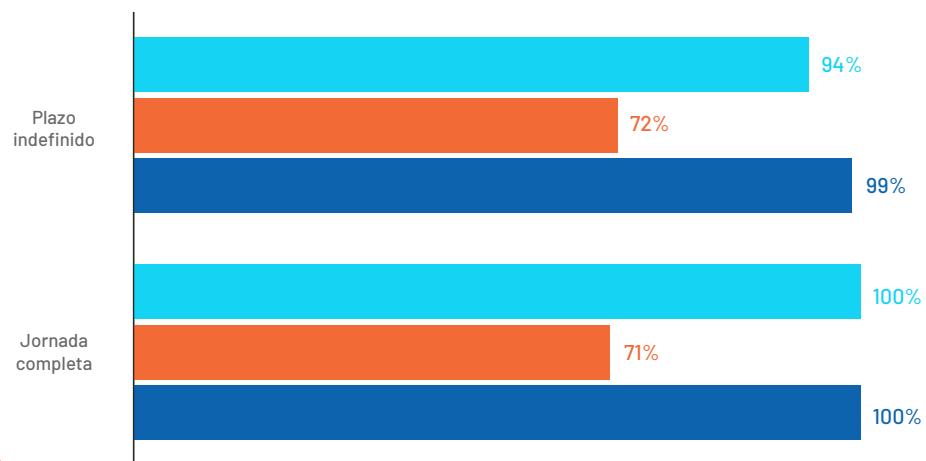
En general, la gran mayoría de nuestros colaboradores mantiene contratos indefinidos y cumple jornadas a tiempo completo.

A diciembre de 2018 en Entel Chile cinco mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que un hombre estaba en dicha condición. Además, 33 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo, mientras que 22 hombres se encontraban bajo dicha figura contractual.

En Entel Call Center, 381 mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que 187 hombres se encontraban en dicha condición. En tanto, 302 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo, y 253 hombres se encontraban bajo la misma figura contractual.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

- Entel Perú
- Entel Call Center
- Entel Chile



En Entel Perú, cinco mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que seis hombres estaban en dicha condición. A su vez, 85 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo y 62 hombres se encontraban bajo dicha figura contractual.

Gobierno de Diversidad e Inclusión

16

Talleres de sensibilización



Santiago
Iquique
Concepción
Antofagasta
Puerto Montt

En 2018, previamente a la constitución del Comité de Diversidad e Inclusión, se realizaron talleres en diferentes regiones donde participaron representantes de todos los estamentos de la compañía. Cerca del 10% de la dotación total participó en esta instancia para definir en conjunto los focos de atención que tendrá la gestión de este tema al interior de la compañía, pero también para interiorizar conceptos como el de sesgo inconsciente.

Para 2019 esperamos la constitución definitiva del Comité de Diversidad e Inclusión y la publicación de la Política de Diversidad e Inclusión que regirá para toda la compañía. Asimismo, avanzaremos en los planes de trabajo definidos por las mesas en las áreas prioritarias de trabajo.

450

Participantes de todos los estamentos



Andrés Villablanca

Consultor PMO,
VP Mercado Corporaciones

"Mi motivación para participar en este proceso es poder entregar un testimonio y las claves que me permitieron enfrentar mi discapacidad bajo esta nueva oportunidad. Quiero decirle a mis pares que todo es posible, que el límite lo colocas tú.

Entel, para quienes lo vivimos diariamente, es un oasis, y me siento muy orgulloso de ser parte de este cambio cultural".

Mónica Fuentes

Subgerente de procesos de mediación, activación y OSS PTD, VP Tecnología y Operaciones

"Deseo aportar a la equidad de género en nuestra compañía en el corto plazo, ya que me costó mucho ser validada como mujer ingeniero cuando trabajaba en áreas de Operaciones e Ingeniería en los años '90. Deseo que este estigma de ser mujer-técnica desaparezca, y respeten y valoren nuestra inteligencia.

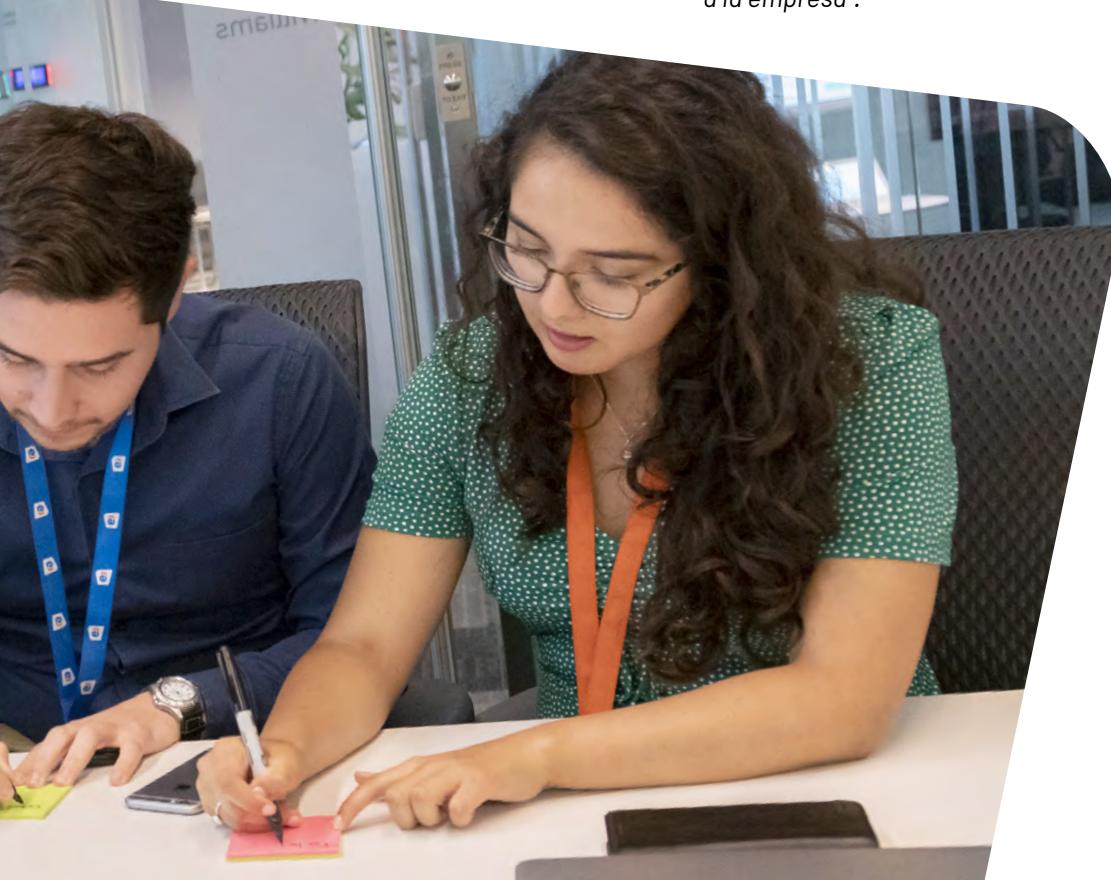
Este trabajo significa que Entel quiere ser un agente de cambio en el país, lo cual me llena de orgullo por pertenecer a la empresa".

Carlos Pino

Asistente Cuenta Corriente, VP Transformación y Soporte al Negocio

"Quiero construir un lugar donde todos podamos vivir sin miedos, donde a todos se nos acepte y respete tal cual somos, donde no se nos vulneren nuestros derechos. En nuestra mesa uno de los temas que más hemos tocado es el de la discriminación y rechazo social que hemos recibido muchas personas por ser homosexuales o trans.

Me llena de orgullo y alegría que esta empresa de la cual soy parte quiera crear un lugar donde cada persona pueda vivir su vida sin miedos a discriminación ni segregación, lo que estamos haciendo es un cambio de cultura corporativa radical, y que mejor que ese cambio nace desde los propios funcionarios".



Gestión y desarrollo del talento

¿Por qué es importante?

La incorporación plena de una empresa al mundo digital y de las tecnologías, lejos de ser un escenario que prescinda de las personas, necesita de equipos humanos diversos, con aptitudes y conocimientos especializados. Por lo mismo, la atracción y retención del talento es un tema de alta importancia para la gestión de Entel y nuestro desarrollo estratégico hacia el futuro. En definitiva, la clave está en una combinación adecuada de automatización e inteligencia artificial con personas especializadas y equipos de trabajo ágiles, en constante actualización de sus conocimientos y aptitudes, y proclives a la innovación.

En el estudio “Tendencias de Capital Humano 2018”, realizado por Deloitte a nivel mundial, los ejecutivos que participaron indicaron que, si bien la adopción tecnológica y la automatización generan ansiedades en las personas por posibles

pérdidas de empleo, es mayor el potencial transformador para que las empresas abran más oportunidades de impacto positivo en la sociedad. Ahí es donde el equipo humano tras la operación tecnológica se vuelve más importante y puede potenciar la innovación tanto para el crecimiento del negocio, como para impulsar transformaciones más amplias.

Por otra parte, la tecnología puede complementar y hacer más eficientes la gestión de los equipos humanos, por ejemplo, apoyando los procesos de reclutamiento y selección, sobre todo a medida que se requieren perfiles más especializados. También puede ayudar en la construcción y coordinación de equipos de trabajo dinámicos y ágiles, comprometidos con la empresa y convencidos de su capacidad innovadora y transformadora.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Nuestro proceso de transformación se ha fundado en un cambio de perspectiva importante en la gestión y coordinación de las personas y los equipos: desde el reclutamiento y la selección, hasta el desarrollo de capacidades al interior de la compañía, incluyendo su evaluación y monitoreo periódicos. Esta visión nos ha llevado a contar con personas y equipos especializados, cuyas inquietudes están alineadas con los planes de desarrollo y crecimiento que nos hemos propuesto hacia adelante. Así, la implementación de tracks de especialistas y de una Metodología Ágil de Trabajo han cimentado el primer entorno de transformación para construir la empresa y el negocio que pensamos para el futuro, lo que, en combinación con la Transformación Digital (TDE) y la adopción de nuevas tecnologías -que constituyen el segundo entorno de transformación- han impulsado los grandes cambios de nuestra empresa en los últimos años.

Una de las características más importantes para una organización que se desenvuelve en forma ágil y eficiente es la autogestión y la proactividad de sus integrantes. La capacidad de respuesta y adaptación rápida permite a una compañía -particularmente en una industria como la nuestra- adelantarse a los cambios y moverse en entornos inciertos. Así, tanto los principales programas de capacitación y entrenamiento, como otras iniciativas que, por ejemplo, impulsan la innovación al interior de la compañía, promueven estas competencias en los colaboradores.

Para construir los equipos, ya sea a través de procesos de reclutamiento externos o programas de movilidad interna, un elemento central de la gestión y del proceso de transformación es la definición de las habilidades y la identificación de competencias especializadas

para cada cargo. Esto permite no sólo incorporar las capacidades propias de una organización dinámica, sino también diseñar los programas de formación y desarrollo de carrera que permitan a las personas y a la compañía crecer a la par y en concordancia con sus proyectos y visión a futuro.

NUEVAS CONTRATACIONES

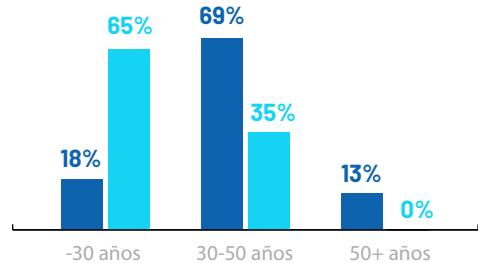
CHILE 930 Personas

PERÚ 542 Personas

HOMBRES

58%

55%



MUJERES

42%

45%

ROTACIÓN

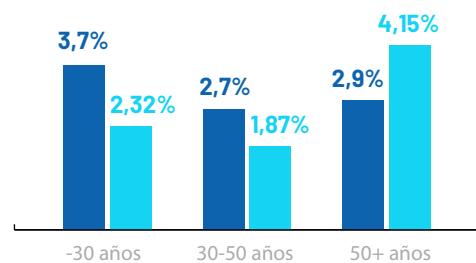
CHILE 1,52%

PERÚ 2,01%

HOMBRES

1,82%

2,05%



MUJERES

1,37%

1,94%

Aunque la rotación aumentó ligeramente en Entel Chile durante 2018, pasando de un 1,10% en 2017 a un 1,52% durante el periodo reportado, ésta se ha mantenido relativamente estable los últimos años considerando que en 2016 alcanzó un 1,60%. Mientras, en Perú, ésta ha ido incrementando de un 1,46% en 2016, a un 1,53% en 2017, y alcanzando un 2,01% en 2018.

MOVILIDAD INTERNA EN ENTEL

Durante 2018, 347 personas en Chile y 197 en Perú llenaron vacantes internas en la empresa a través de ascensos o transferencias.

Aira: Nuevo aliado tecnológico para el reclutamiento

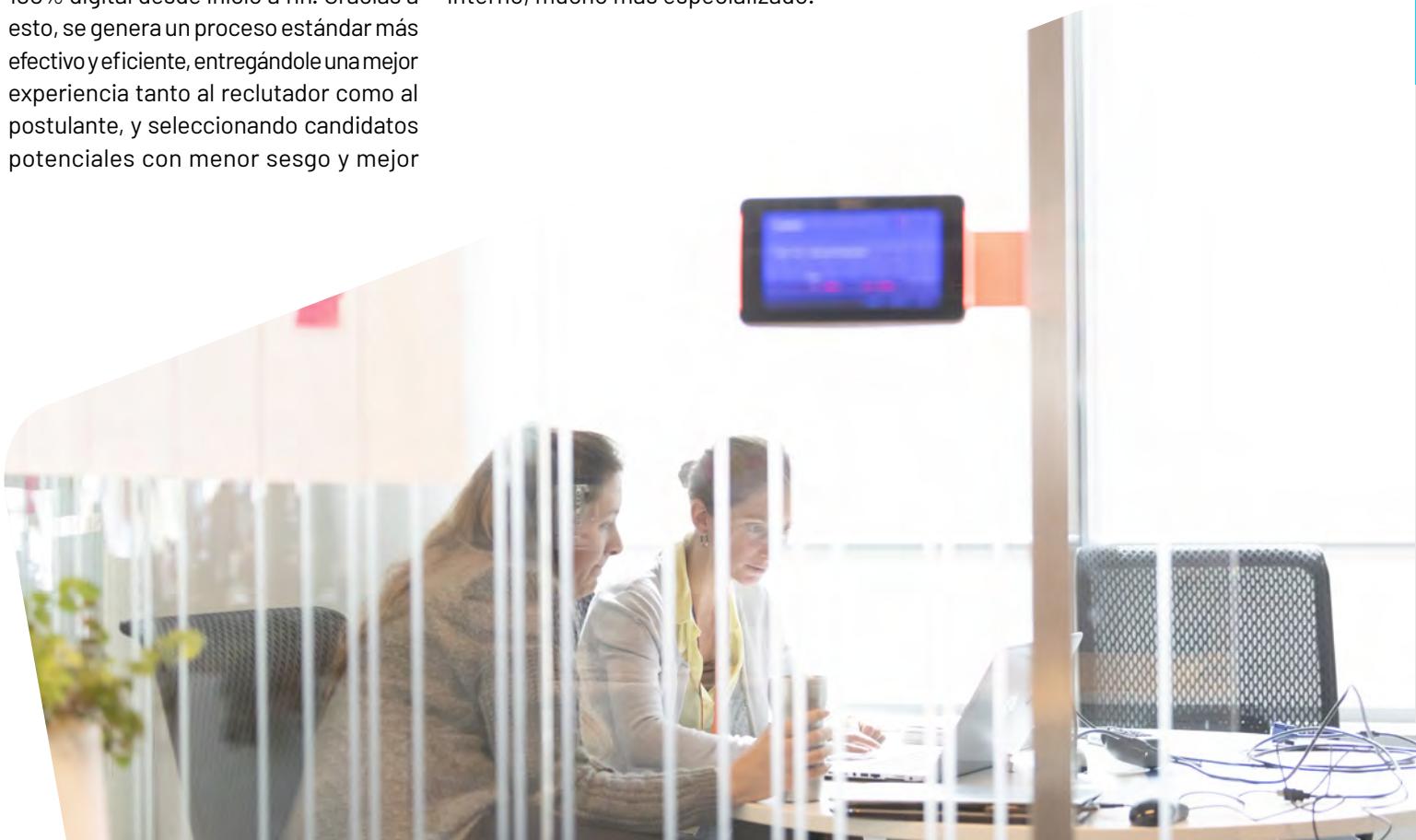
Para mejorar los procesos de selección y apoyarnos en las herramientas que hoy ofrece la tecnología, durante 2018 implementamos la plataforma Aira. Se trata de un software de reclutamiento que aplica inteligencia artificial para hacer más efectivo y eficiente este proceso. Aira es capaz de revisar y priorizar 1.000 currículum vitae en segundos, identificando la experiencia profesional de los candidatos, analizando sus emociones y realizando pruebas psicométricas, todo 100% digital desde inicio a fin. Gracias a esto, se genera un proceso estándar más efectivo y eficiente, entregándole una mejor experiencia tanto al reclutador como al postulante, y seleccionando candidatos potenciales con menor sesgo y mejor

ajuste a los perfiles buscados. Durante 2018, en Entel Chile recibimos más de 69.400 postulaciones para 224 vacantes.

Esta implementación es un ejemplo de cómo la adopción de nuevas tecnologías puede mejorar el trabajo de las personas. Gracias a la automatización, en este caso, disminuyen los tiempos de operación de reclutamiento, lo que ha permitido que el área de atracción asuma un rol de asesoría y consultoría hacia su cliente interno, mucho más especializado.

69.400

postulaciones para
224 vacantes



Metodología de Trabajo Ágil: Equipos especializados de trabajo y de rápida respuesta

Desde su primera implementación en la empresa, ya son más de 700 personas las que están funcionando bajo la Metodología de Trabajo Ágil en diferentes áreas del negocio. Ha sido un proceso que comenzó en 2015, con la adopción de una nueva estructura organizacional, equipos más horizontales y un énfasis en el trabajo interdisciplinario. En 2017 se formaron las primeras células de trabajo interáreas, con equipos multidisciplinarios y autónomos emprendiendo proyectos colaborativos. Con un foco en la innovación, estos equipos asumen proyectos de

punta a punta, comprometiéndose con satisfacer las expectativas del cliente y alineados con la estrategia del negocio. Si bien se trata de un proceso en constante transformación, el año 2018 -con una metodología ya más asimilada por parte de la organización- estructuramos nuevas células y apuntalamos el trabajo con los líderes para desarrollar sus competencias de acuerdo a las expectativas de la compañía y las aptitudes necesarias para dirigir este tipo particular de equipos y procesos.

700

Personas las que están funcionando bajo la Metodología de Trabajo Ágil en diferentes áreas del negocio



CASO DE ÉXITO EN METODOLOGÍA ÁGIL DE TRABAJO: Creación y lanzamiento del producto Red Local Administrada para el Mercado Empresas

La Red Local Administrada es una solución para que los clientes del Mercado Empresas, particularmente empresas pequeñas y medianas, puedan monitorear, distribuir y priorizar el tráfico de datos al interior de sus organizaciones según sus necesidades.

Todo el proceso para sacar adelante este producto durante 2018 -desde su creación, hasta su lanzamiento y co-

municación masiva- fue producto del trabajo de la célula Mercado Grandes Empresas. Aquí trabajaron diversos profesionales que fueron capaces de identificar, a partir de una necesidad de los clientes, una solución posible, diseñar e implementar el producto, y comunicarlo de manera efectiva.

El resultado más visible de este trabajo fue una notable reducción del tiempo de

lanzamiento del servicio. Al estar todo el equipo involucrado desde el comienzo, hay un mejor entendimiento de todos los participantes del proyecto desde el inicio. Ello también incide en la consistencia del producto final y una comunicación efectiva tanto a nivel interno, como externo.

404-1
404-2

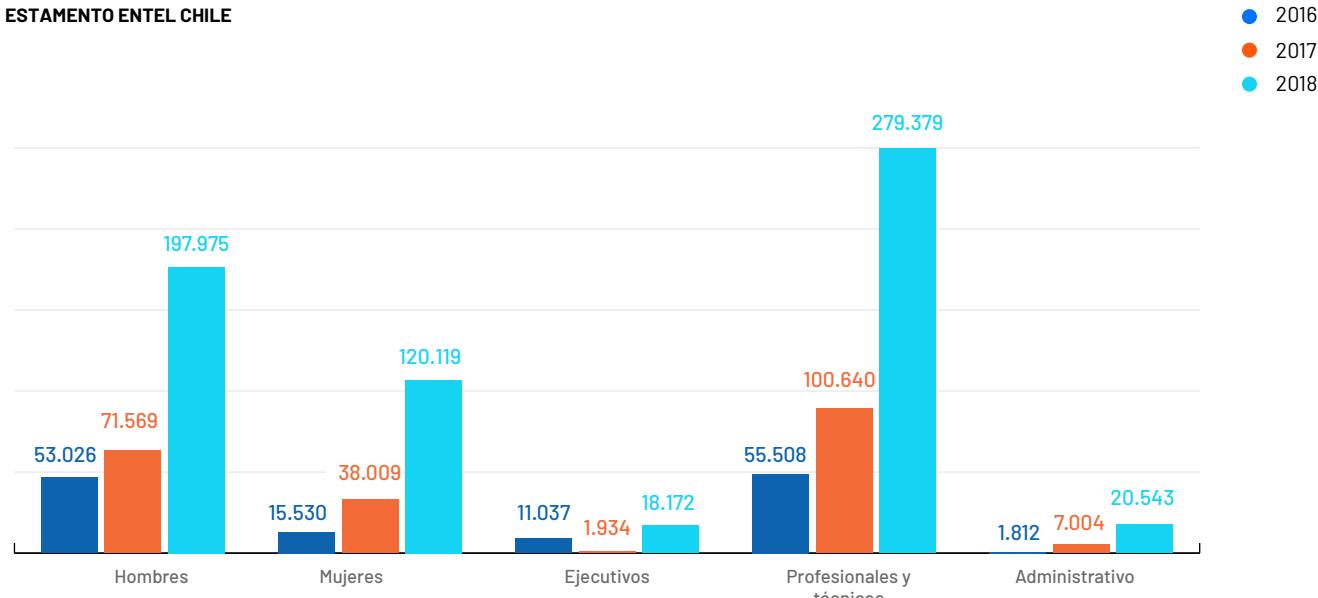
Capacitación y desarrollo del talento

La evolución de nuestra compañía, de las formas en las que trabajamos y, como apunta nuestro propósito, la transformación responsable de la sociedad, necesita de colaboradores que desarrollen continuamente sus capacidades y aporten a los equipos con sus conocimientos específicos y su capacidad innovadora. Por ello, durante 2018, en Entel Chile sumamos 318.094 horas de capacitación en total, un 190% más que las del año anterior que, en total, sumaron 109.579.

Esta nueva cifra representa un promedio de 72 horas de capacitación por persona durante el periodo reportado.

A este incremento del tiempo invertido en el desarrollo de nuestros colaboradores, se suman nuevos programas de capacitación, particularmente la Universidad Entel, caso que se detalla más adelante en este capítulo.

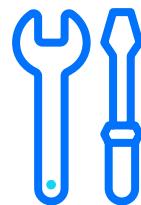
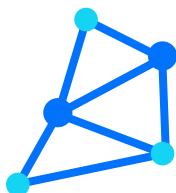
HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y ESTAMENTO ENTEL CHILE



PROMOCIÓN Y DESARROLLO DEL LIDERAZGO

Además de las personas con las habilidades adecuadas, la gestión de equipos ágiles e innovadores requiere de líderes que dirijan sa-

tisfactoriamente los desafíos. Con el fin de fortalecer habilidades de liderazgo, se realizaron durante el año diversos programas e iniciativas dirigidas a los gerentes y a los líderes de equipos.



Programa Conecta, impulsando la transformación

Su objetivo es generar nuevas competencias y habilidades para la transformación, a partir de herramientas de la neurociencia.

Talleres de pulso organizacional

Su objetivo es preparar a nuestros líderes para comprender y gestionar la integración de sus equipos respecto a su clima laboral y nivel de engagement.

Programa de mentoría

Su objetivo es el de proporcionar espacios para compartir buenas prácticas y experiencias entre los líderes, en torno a la buena gestión del clima organizacional.

Onboarding Entel

Su objetivo es entregar herramientas y capacidades a quienes asumen posiciones de liderazgo para que puedan adecuarse a sus nuevas responsabilidades de mejor manera.

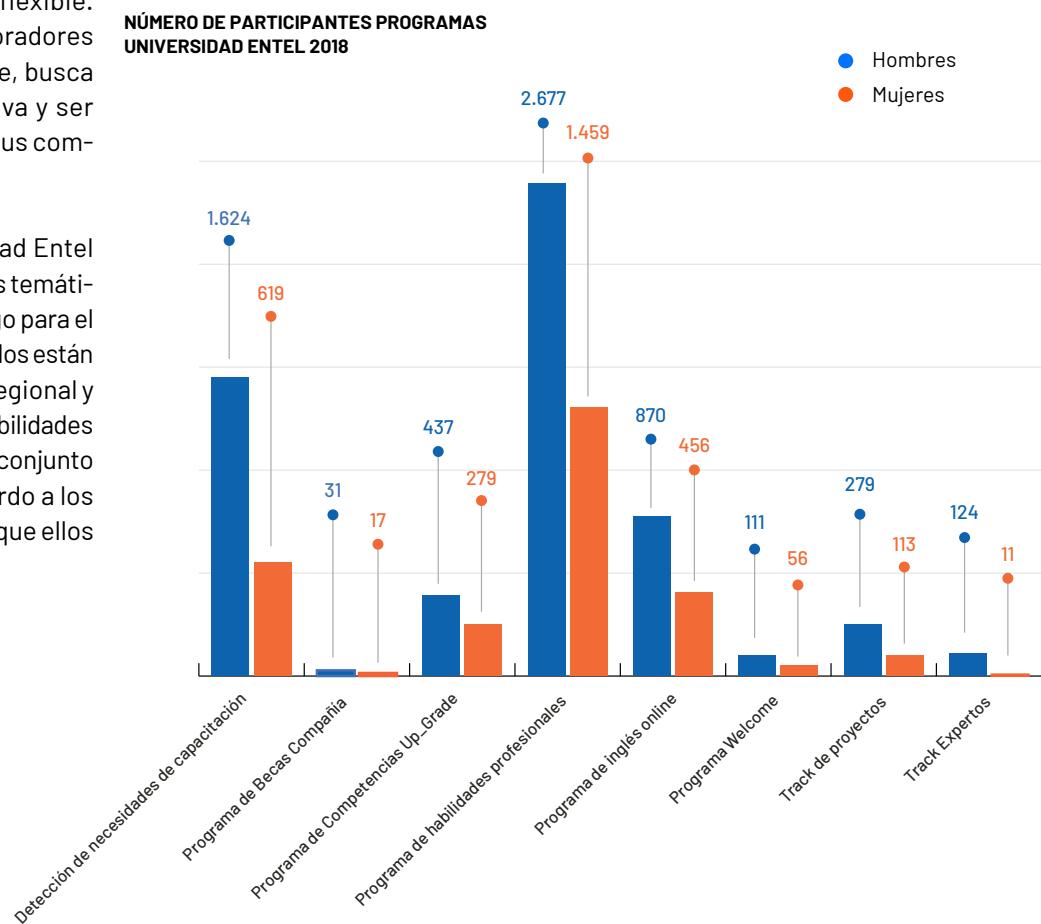
Universidad Entel

Durante 2018 inauguramos nuestro nuevo portal de gestión del aprendizaje, la Universidad Entel. Además de ser un espacio que facilita la actualización de competencias específicas, también busca formar a quienes son parte de nuestro equipo y entregarles las herramientas necesarias para que tomen los desafíos que impulsan y acompañan nuestro propósito.

Uno de los objetivos de esta iniciativa es potenciar el aprendizaje de las personas de manera dinámica y flexible. Está dirigido a todos los colaboradores de la compañía y, precisamente, busca impulsarlos a tomar la iniciativa y ser proactivos en el desarrollo de sus competencias y talentos.

Los programas de la Universidad Entel están organizados en academias temáticas de transformación y liderazgo para el mundo tecnológico. Los contenidos están ajustados a la realidad global, regional y nacional de aplicación de las posibilidades de la tecnología, y se definen en conjunto con los colaboradores de acuerdo a los requerimientos de los desafíos que ellos lideran e impulsan.

El Programa de Competencias Up_Grade, el Programa de Habilidades Profesionales, el Programa Welcome, el Programa de Becas Compañía, y el Programa de Inglés Online, son parte de la línea de capacitación transversal de nuestra empresa. Mientras, la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), el Track de Expertos y el Track de Proyectos forman parte de la línea de capacitación técnica, orientados a cargos y funciones más específicas.



Desafío e) makers: Impulso a la innovación

Junto con desarrollar las habilidades y el potencial de las personas para que puedan aportar efectivamente a los equipos, en Entel nos hemos propuesto impulsar la innovación a nivel transversal con un foco fuerte en los temas prioritarios de nuestro trabajo, como la sustentabilidad y la transformación tecnológica. Este es el principal objetivo que se ha planteado la iniciativa Desafío e) makers, que continuó desarrollándose al igual que en años anteriores.

Durante 2018 se realizaron tres Desafíos e) makers: dos abiertos a toda la compañía y uno dirigido en particular a la Gerencia de Recursos Humanos. Entre los tres desafíos se generaron 144 ideas y más de 800 interacciones en la plataforma. Para apoyar este trabajo y acompañar a quienes participaban, se realizaron talleres de ideación y de perfilamiento. Además, los participantes eran apoyados con mentorías específicas para trabajar los diferentes temas o ámbitos que se buscaba potenciar en cada línea de trabajo.



Desafío Sustentabilidad	Desafío Recursos Humanos	Desafío Analytics
51 ideas 704 participantes 27 proyectos seleccionados	19 ideas 19 participantes 1 proyecto seleccionado	74 ideas 78 participantes 4 proyectos seleccionados
Se trabajó en tres categorías prioritarias para nuestra gestión en sustentabilidad: Diversidad e inclusión, Desarrollo social y Disminución de la brecha digital.	Este desafío específico para el área de Recursos Humanos buscaba ideas innovadoras que contribuyan a diseñar experiencias memorables y diferenciales que aseguraran eficiencia, satisfacción y compromiso al servicio de los clientes internos.	La Gerencia de Analytics junto a la Gerencia de Innovación lanzaron este desafío, el cual invitaba al conjunto de la compañía a postular soluciones para resolver problemáticas específicas de fidelización de clientes y estudios de mercado.

Caso ganador Desafío e) makers



"RR.HH. Tube"

El equipo detrás del proyecto ganador propuso desarrollar cápsulas de video para explicar procesos típicos y cotidianos del área de RR.HH., por ejemplo, ¿cómo pedir vacaciones? o ¿dónde enviar una licencia médica? Se trata de preguntas sencillas y muy recurrentes, que el equipo del área debe responder caso a caso, lo que implica mucho tiempo invertido y se puede hacer en forma más eficiente y efectiva con la ayuda de la tecnología. De esta forma, los videos entregan información estandarizada y sencilla a los colaboradores, al tiempo que disminuyen la carga de los encargados de atender dichas inquietudes, permitiéndoles realizar otras labores más especializadas.

Casos Ganadores Desafío Sustentabilidad

"Disminuyendo la brecha digital en adultos mayores"

Por segundo año consecutivo, el equipo de la VP Mercado Corporaciones, participó en el Desafío Sustentabilidad con el objetivo de disminuir la brecha digital en los adultos mayores. Mientras que en 2017 se enfocaron en la compra de insumos e implementos, en 2018 pudieron capacitar a un grupo de beneficiarios de la comuna de La Reina. Cerca de $\frac{1}{4}$ de la población de dicha comuna santiaguina corresponde a personas de este grupo etario, muchos de los cuales necesitan de herramientas tecnológicas y la facilitación de numerosos aspectos cotidianos que ello conlleva. El objetivo fue partir con un encargado de capacitación, pero la idea es que, en el futuro, sean los propios participantes quienes puedan replicar y enseñar sus conocimientos a más personas.





"1er Encuentro regional de robótica educativa"

En la región del Bío Bío, específicamente en el Liceo Politécnico de Cañete, se realizó el Primer Encuentro Regional de Robótica Educativa, que congregó a estudiantes de diversos establecimientos de la región -incluso de zonas rurales- entorno a la robótica. En esa oportunidad, niños y niñas pudieron mostrar sus propias creaciones y competir en diversas modalidades. La robótica potencia la creatividad y puede transmitirse desde edades muy tempranas. El objetivo de esta iniciativa fue precisamente, impulsar la participación y el entusiasmo que el tema genera en los niños, esta vez, a nivel regional.

27

Proyectos seleccionados



704

Colaboradores participantes

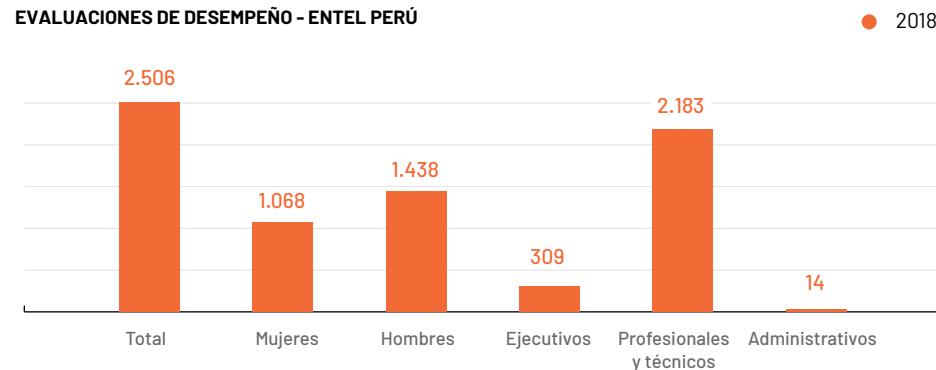
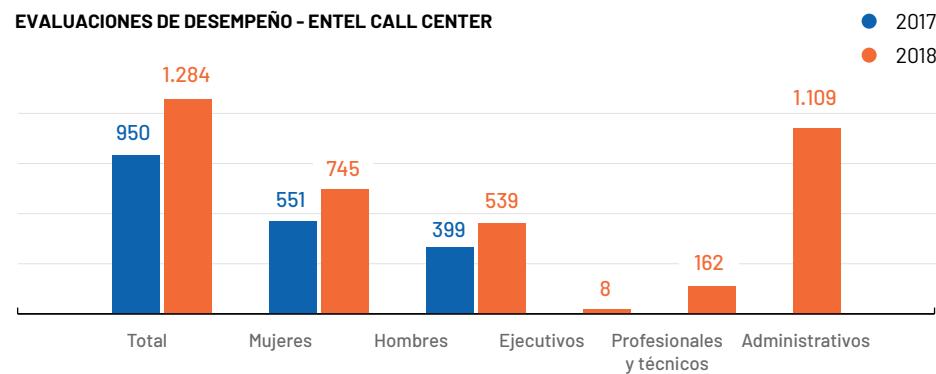
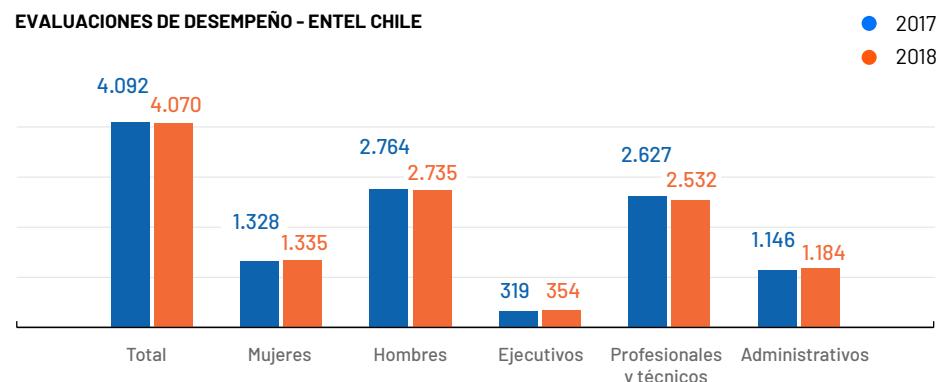


Evaluación de desempeño

404-3

A diciembre de 2018, 4.070 colaboradores en Entel Chile, 1.284 colaboradores de Entel Call Center y 2.506 colaboradores de Entel Perú contaban con procesos formales de evaluación del desempeño. Esta es una instancia fundamental del desarrollo del talento, principalmente porque, además de poner en perspectiva los logros y desafíos de las personas y los equipos, permite ir identificando las capacidades y habilidades que es necesario reforzar en cada caso para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto como empresa. Asimismo, el proceso de evaluación permite detectar a las personas que demuestran un potencial alto y habilidades para desarrollarse e incrementar su desempeño.

También hemos comenzado a implementar evaluaciones que incorporan más variables y diferentes visiones y aptitudes. En 2018, 62 personas en Entel Chile participaban de una evaluación en 360° y, en Entel Call Center se integró este tipo de evaluación por primera vez con resultados satisfactorios. Con este instrumento, los diferentes miembros de los equipos se evalúan entre sí, incluyendo los colaboradores a sus jefaturas. En Entel Perú, los Jefes y Supervisores cuentan con evaluación con feedback en 180°.





Nuevas formas de trabajo

Las tecnologías y la digitalización no solo facilitan la innovación, sino que también permiten que las personas puedan realizar sus labores de mejor manera, con mayor comodidad y rangos de flexibilidad. En Entel queremos fomentar el equilibrio de intereses y responsabilidades de la vida personal y laboral de todos los colaboradores, generando espacios de trabajo que se ajusten a las necesidades de las personas. Por ello, estamos actualizando nuestras dinámicas de trabajo, y explorando las alternativas que ofrecen la tecnología y las tendencias mundiales en este ámbito, lo que nos permitirá también mejorar nuestra propuesta de valor como marca empleadora.

Para ir revisando y evaluando estas nuevas formas de trabajo, se creó un Comité de Home Office que sesiona semanalmente. El objetivo es continuar avanzando para que distintas vicepresidencias se sumen a esta iniciativa.

A diciembre de 2018, 998 colaboradores se encontraban trabajando en una modalidad de horario flexible, ajustando sus horas de entrada y de salida del lugar de trabajo, mientras que 152 participaban de un programa de Home Office o teletrabajo.



Ambientes de trabajo seguros y saludables

403-1	403-4	403-7
403-2	403-5	403-8
403-3	403-6	403-10

La gestión y el desarrollo del talento precisan de ambientes de trabajo seguros y saludables, que resguarden la integridad y promuevan el bienestar de las personas. El Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional (SGP) de Entel vela porque cada integrante de la compañía realice su trabajo en forma segura, incluyendo a los trabajadores de empresas contratistas. Si bien el sistema no se encuentra certificado, sí se realizan auditorías internas y externas por parte de clientes periódicamente.

Dentro de las áreas y trabajos de la empresa, las tareas de mayor riesgo son las de conducción, trabajos en altura física (torres, postes, techumbres y azoteas), trabajos en espacios confinados (cámaras subterráneas, shaft de ventilación, entretechos), trabajos en instalaciones eléctricas y trabajos que se realicen en zonas de altura geográficas a más de 3.000 msnm. Para este tipo de labores existe un estándar técnico de seguridad tanto para personal propio, como para contratistas que contempla diversos ítems que deben revisarse y estar presentes para poder realizar los trabajos.

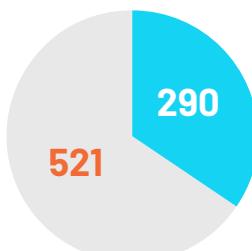
Asimismo, existen mallas de capacitación en temas de salud y seguridad para todos los colaboradores -internos y contratistas- que deben ser abordados. Durante 2018, se realizaron cursos para las diferentes áreas y tareas que representan mayor riesgo y se mencionan anteriormente. También hay cursos para supervisores de empresas contratistas que abordan materias como la investigación de accidentes, la identificación de peligros y evaluación de riesgos y técnicas de supervisión. Los resultados de dichas capacitaciones para 2018 se detallan en el gráfico correspondiente. Adicionalmente, en Entel hemos realizado, para el conjunto de los colaboradores, campañas de prevención y autocuidado, difusión de procedimientos de seguridad y difusión de temas de interés a través de nuestras plataformas digitales internas.

A diciembre de 2018, 242 empresas contratistas se encontraban registradas en el SGP y 6.580 trabajadores estaban acreditados en el mismo. Esto correspondía al 60% de la dotación externa y al 90% de la dotación crítica.

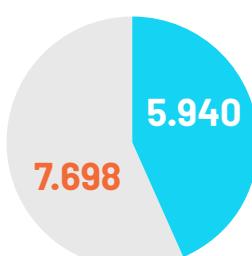
CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Trabajadores internos
- Contratistas

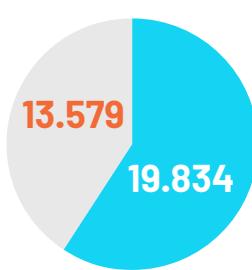
Total cursos



Total asistentes



Total horas de capacitación



	Entel Chile			Entel Call Center			Entel Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Número de comités paritarios	18	17	18	3	3	2	1	1	1
Porcentaje de trabajadores representados por comités	80%	81%	86%	100%	100%	100%	50%	50%	50%



Durante 2018 tuvimos 0 accidentes y enfermedades con consecuencia de muerte. Además, durante los tres últimos años, en Entel Chile hemos logrado disminuir la tasa de accidentabilidad gracias a diversas campañas orientadas a reducir los accidentes de trayecto y en actividades recreativas organizadas por la empresa.

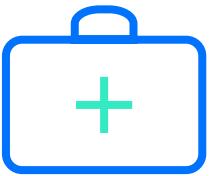
 401-2

 401-3

Programas y beneficios para nuestros colaboradores



Seguros de vida para los colaboradores con contrato indefinido para Entel Chile, Call Center y Perú.



Seguros colectivos de salud, con cobertura médica y dental.



Seguro de invalidez para colaboradores de Entel Chile y Call Center.



Licencia ampliada por paternidad o maternidad, con 5 días hábiles adicionales a los que otorga la ley, para Entel Perú.



Plan de salida o plan de retiro, según los convenios colectivos vigentes en Entel Chile, y plan de apoyo al retiro para trabajadores sobre los 65 años en Entel Perú.

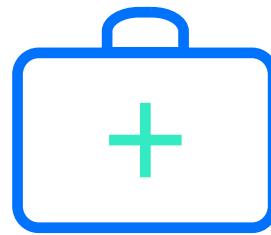


Convenios para el cuidado de menores en sala cuna para Entel Chile y Entel Call Center, y bono para menores que no puedan asistir a sala cuna por problemas de salud en Entel Chile.

La salud, bienestar y nutrición de nuestros colaboradores es importante. En Entel Chile realizamos campañas gratuitas de atención y educación en aspectos nutricionales, oftalmológicos y dentales, además de aspectos previsionales y financieros. Destaca dentro de estas últimas la Feria de la Salud, que el año 2018 estuvo enfocada a la educación para optimizar el uso de los planes de salud y el seguro complementario bajo el eslogan "Cuida tu bolsillo". Asimismo, existen programas de medicina preventiva para mayores de 40 años, a través de un convenio con un prestador clínico y un programa de medicina on-line para nuestros colaboradores y sus familias que permite -en un tiempo de respuesta menor a dos minutos- tener una evaluación y un diagnóstico y emitir recetas electrónicas o interconsultas de ser necesario, además de realizar campañas educativas quincenales. En el caso de Entel Perú, el programa "Vive Bien" incluye citas nutricionales, psicológicas y con el médico ocupacional, mientras que en Entel Call Center, distintos proveedores que ofrecen servicios de salud y nutrición, visitan a los colaboradores en forma mensual.

Para incentivar el deporte y las actividades recreativas, en Entel Chile contamos con un club de campo con 13 hectáreas de áreas verdes e instalaciones como piscina y canchas de tenis, squash, fútbol y futbolito. Para Call Center existe un convenio vigente con el Gimnasio YMCA y en Entel Perú se realizan talleres de entrenamiento funcional y Zumba, además de arriendo gratuito de canchas deportivas para los colaboradores.

La totalidad de mujeres que hicieron uso de su permiso maternal en Entel Chile y Perú, regresaron al trabajo después del mismo.



El Comité de Salud de Entel Chile está compuesto por representantes de la administración y los sindicatos. En él se evalúan casos de salud de alto costo y complejidad y se entregan aportes que cubren incluso el total de la cuenta médica. Para los colaboradores en regiones que necesiten de tratamientos más complejos en Santiago existen facilidades de hospedaje y días libres sin cargo a sus vacaciones.

Engagement y clima laboral

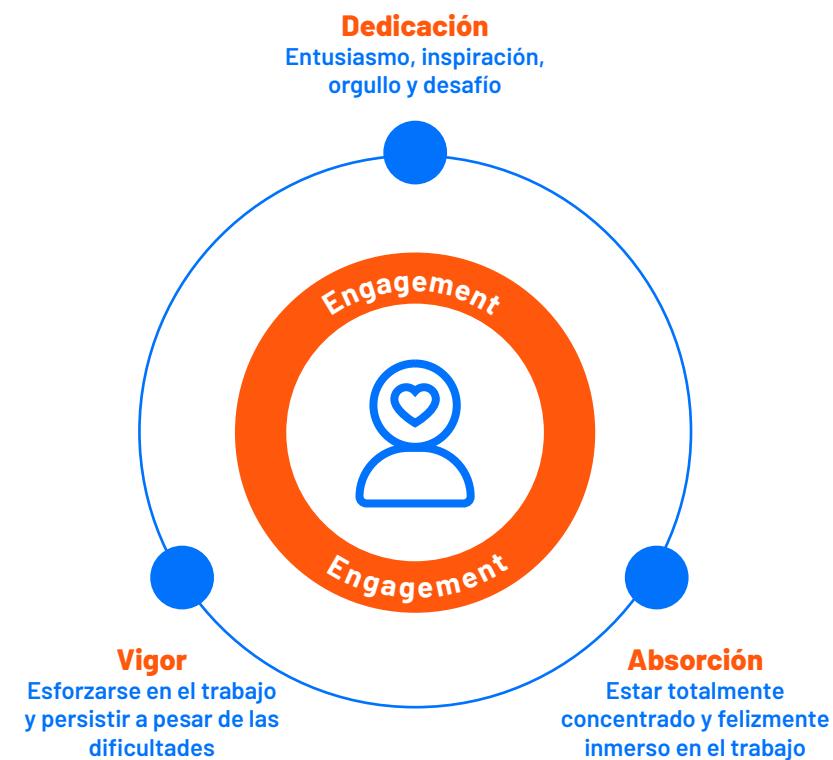
Más allá de la seguridad y la salud, en Entel entendemos que la satisfacción de nuestros colaboradores incide en resultados claves, como la productividad y las mejoras en la experiencia de los clientes. Esto requiere mejorar cómo se mide y se gestiona la satisfacción de los colaboradores, hecho que ha representado un foco importante del trabajo orientado al bienestar de las personas y al fortalecimiento de la colaboración. Para ello, hemos adoptado nuevas herramientas, centrándonos en indicadores de engagement, que permiten monitorear el entusiasmo y la motivación al interior de los equipos de trabajo. El año 2018 fue el último en que aplicamos la encuesta Great Place to Work al interior de la empresa.

Durante 2018, se realizaron dos mediciones de engagement en marzo y septiembre. En la primera participaron 3.306 colaboradores, y en la segunda, 3.507. Los resultados mostraron un 88% y un 87,3% de engagement, respectivamente. El objetivo de esta medición es obtener la mayor cantidad de información para generar mejoras en la gestión de los equipos de trabajo a través de 17 preguntas que abordan tres componentes: dedicación, vigor y absorción (ver recuadro). A partir

de los resultados obtenidos, cada área es responsable de realizar un plan de acción acorde a los mismos y trabajar en conjunto para hacer de nuestra empresa un lugar con el cual las personas puedan identificarse, desarrollarse y crecer.

87,7%

Promedio de engagement en Entel para las mediciones de 2018



Comunidades e inversión social

¿Por qué es importante?

Durante 2018 se alcanzó un importante hito a nivel mundial: por primera vez en la historia hubo más personas con acceso a una conexión de internet, que sin ella. En otras palabras, poco más de la mitad de la población del planeta –un 51,2%, según cifras de la ITU²¹– tuvo un punto de acceso a la web. Esto nos plantea numerosos desafíos para lograr en un menor plazo de tiempo la conexión de la otra mitad y el mejoramiento del acceso para quienes ya están en línea: algunos de estos desafíos se encuentran en el área técnica y tecnológica, otros, en la educación, y otros, en la inclusión y la superación de las diversas barreras –económicas, sociales o territoriales– que inciden en la brecha digital.

La importancia que ha adquirido el acceso a la tecnología y las comunicaciones se relaciona con la influencia creciente que éstas tienen en la calidad de vida de las

personas y su presencia en los más diversos ámbitos del quehacer diario de individuos y organizaciones. Eso posiciona a las empresas que proveen estos servicios como importantes catalizadores de los grandes cambios que está enfrentando la sociedad contemporánea. Estar en el centro de dichas transformaciones, con un rol activo de ciudadanía corporativa y responsabilidad, contribuye a la estabilidad y al desarrollo del negocio, con sus derivados en reconocimiento y buena reputación. Pero sobre todo, como nunca antes es un factor de alta relevancia en cuanto aporte al bienestar de las personas.



51,2%

De la población mundial tuvo acceso a una conexión de internet en 2018

21. International Telecommunications Union

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

La apertura de las infinitas posibilidades que da la tecnología a más personas, requiere de un trabajo constante y articulado entre diferentes actores para cubrir los diversos frentes de acción en este ámbito. En Entel hemos adoptado un enfoque de inclusión de nuestros grupos de interés al trabajo que hacemos cada día, para ampliar las oportunidades y el acceso a la tecnología. En este gran desafío persisten brechas de diversa índole, las cuales queremos contribuir a acortar, pero no podemos hacerlo solo por nuestra cuenta. Así, el trabajo incluye activamente a nuestros colaboradores, los clientes, con proveedores de bienes y servicios y a las organizaciones de la sociedad civil y el sector público, conforma una gran red desde la cual podemos ampliar el impacto de nuestro propósito.

Hemos explorado cómo nuestro trabajo puede contribuir en mayor medida a los desafíos que se ha planteado la sociedad global en su conjunto para lograr un desarrollo más sostenible y, desde ahí, queremos seguir contribuyendo

y profundizando esta línea de acción en el futuro. Hoy, nuestras iniciativas de ciudadanía corporativa e inversión social apuntan preliminarmente en este sentido, apoyando desde distintos ámbitos: la inversión en infraestructura para conectar a más personas, el trabajo con las comunidades locales, la formación de técnicos especializados, y el apoyo a iniciativas de intervención artística y rescate patrimonial que promuevan la interacción entre las personas.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos es la principal área que se encarga de dirigir los programas de relacionamiento e inversión social, y el involucramiento en los mismos por parte de las diferentes áreas. Es, en definitiva, la encargada de identificar oportunidades de expansión y desarrollo del propósito corporativo, e impulsarlas para el beneficio conjunto del negocio y la sociedad.

Despliegue y cobertura territorial: Internet inalámbrico al hogar

Nuestro mayor aporte como compañía al desarrollo social y económico de los países donde estamos presentes es la incorporación e interconexión de más personas a la tecnología y las comunicaciones, y el mejoramiento constante de las condiciones y conexiones de acceso. Llevar tecnología de vanguardia a un lugar es el primer paso para impulsar la integración de sus habitantes a la era digital y el sinfín de oportunidades que vienen con ella.

¿Qué es?

Uno de nuestros proyectos más relevantes en la actualidad es el despliegue del servicio de internet inalámbrico al hogar de alta velocidad con tecnología Massive MIMO.

Es un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados. Contempla el despliegue de 650 sitios en todo Chile, en tres años, de los cuales 310 ya están desplegados, con una alta demanda de parte de miles de chilenos que hasta ahora no tenían una buena oferta. Al ser una alternativa totalmente inalámbrica, no es necesario realizar el cableado de los servicios fijos de internet ni la visita de técnicos para su puesta en marcha, y sólo se requiere tener conexión eléctrica.

¿Cuáles son sus beneficios?

Según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), el 44% de los hogares aún no tiene internet en su hogar. Actualmente, hay 110 comunas con menos de un 5% de penetración de este servicio y 55 comunas con menos del 1%, las que no necesariamente se encuentran en zonas rurales o de difícil acceso.

Gracias a la evolución de las tecnologías disponibles en el mercado, hoy podemos desarrollar este proyecto que beneficiará a muchos de estos hogares.

Por otra parte, con este servicio buscamos entregar una alternativa de calidad y competencia al mercado fijo, o de servicios residenciales de las telecomunicaciones, que hasta el momento se ha visto poco impulsada debido a que no ha existido énfasis en regular este servicio en pos de la existencia de más actores.

Caso: Impulsando la conectividad en los hogares de Alto Hospicio

Pese a estar a solo 10 kilómetros del centro de Iquique, la zona urbana más importante de la Región de Tarapacá, en Alto Hospicio solo el 22% de los hogares tienen internet fijo en el hogar. Esperamos beneficiar a 15.800 hogares de esta comuna que actualmente no cuentan con este servicio o no tienen otras alternativas en términos de oferta comercial.



Claudia Pizarro
Alcaldesa La Pintana

"La desigualdad, hoy en día, no es sólo un problema de ingresos, también es un tema de igualdad en el acceso a la información y de oportunidades. Este es un tremendo avance tecnológico para La Pintana, pero principalmente, un gigantesco paso de inclusión social para nuestra comuna."

Claudio Castro
Alcalde de Renca

"Internet es una herramienta fundamental, reconocida como un derecho humano desde el 2011 por la ONU. Esto que hoy nos presenta Entel viene a saldar una deuda país con zonas que incomprensiblemente aún no cuentan con acceso a este servicio."

Entre junio y octubre de 2018, con el congelamiento de la banda de 3.500 MHz que, en parte, proveía del servicio de banda ancha fija inalámbrica, el despliegue de este proyecto se vio interrumpido. Gracias al levantamiento parcial de las medidas por parte de la autoridad, pudimos continuar con su desarrollo y ejecución. Todo el detalle de este caso y sus implicancias se desarrollan en la sección "Temas Regulatorios" de este reporte de sustentabilidad.



44%

De los hogares en Chile aún no tiene acceso a internet en su hogar.

Educación en telecomunicaciones

Conforme el despliegue y la habilitación tecnológica del país se incrementan, surge con fuerza una mayor necesidad de contar con técnicos especializados, que puedan responder a las necesidades del sector y los clientes en diversos lugares. Esto también representa una

oportunidad para que muchos jóvenes vean en las telecomunicaciones y la tecnología un sector atractivo donde desarrollarse y crecer profesionalmente. Durante 2018, impulsamos diversas iniciativas dirigidas a estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones.

CONVENIO CON LA SOCIEDAD DE INSTRUCCIÓN PRIMARIA

Desde 2016 trabajamos en conjunto con la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP) para reforzar la especialidad de telecomunicaciones del Colegio Eliodoro Matte Ossa de San Bernardo, en Santiago. Ahí participamos en mesas de trabajo, aportando directamente al diseño de las mallas curriculares y de contenido de la especialidad. Además, contribuimos con infraestructura para el colegio y desarrollamos pasantías en terreno junto a nuestra empresa contratista CAM.

PRÁCTICAS LABORALES BELÉN EDUCA

Durante 2018, 30 estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones de los colegios Arzobispo Crescente Errázuriz y San Damián de Molokai realizaron sus prácticas profesionales en nuestra compañía.

VISITAS DE ESTUDIANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

Nuestro objetivo es acompañar a los jóvenes que ven en las telecomunicaciones una oportunidad para crecer y desarrollarse. Así, para acercarnos a los alumnos secundarios que cursan su especialidad, entregarles detalles de su campo laboral y acompañarlos en sus oportunidades de perfeccionamiento, organizamos visitas de estudiantes a instalaciones como la estación satelital de Longovilo y el Centro Nacional de Telecomunicaciones en la Torre Entel. En 2018, una de las visitas más importantes fue la de los alumnos del centro educativo Fernando Santiván de Panguipulli, como parte de su gira de estudios.

La educación es la mayor fuente de oportunidades y de infinitas posibilidades de transformación. Por ello, más allá del trabajo específico en el área de telecomunicaciones, desde nuestra compañía también apoyamos a nuestros aliados que contribuyen a la educación de muchos jóvenes. Desde el año 2014 participamos en el programa de tutorías de Belén Educa. En 2018, 45 tutores de nuestra empresa trabajaron junto a un igual número de alumnos de cuarto medio de los colegios de Belén Educa, entregándoles orientación en torno a sus inquietudes personales, académicas y laborales. Cada tutor, durante seis sesiones en el año, trabaja con un estudiante, focalizándose en sus aptitudes, capacidades y deseos, descubriendo alternativas para un mejor desarrollo laboral o para continuar con estudios superiores.

Por segundo año consecutivo, 12 ejecutivos de nuestra empresa participaron en las charlas motivacionales de Belén Educa, relatando sus experiencias laborales y visión en diferentes temas, como toma de decisiones, factores de éxito, vocación y empleo. Un total de 480 alumnos de enseñanza media en todos los niveles asistió a éstas charlas durante el período reportado.



Trabajo con dirigentes sociales y vecinales

413-1

La tecnología es un importante potenciador de la asociatividad e inserción comunitaria. En Entel queremos añadir valor a nuestro trabajo y colaborar junto con las personas que tienen cargos de representación e impulsan los cambios en sus comunidades. A las capacitaciones y talleres para dirigentes sociales realizadas en años anteriores, sumamos durante 2018 más actividades en esa línea, esta vez, junto con la Municipalidad de Santiago y 140 dirigentes vecinales de edificios y condominios de la comuna.

La iniciativa consistió en ocho jornadas de capacitación y difusión de temas ciudadanos para potenciar las buenas relaciones entre vecinos, entregar conocimientos para aquellos que desempeñan roles de dirigentes y guían a las comunidades que representan. Todos los encuentros se efectuaron en el auditorio del edificio corporativo de la torre Entel, entre los meses de octubre y noviembre. Ahí se abordaron temas como el enfrentamiento de situaciones de emergencia, y capacitaciones en diversas normativas, incluyendo aspectos como los derechos y obligaciones de los habitantes de condominios y edificios con las empresas de telecomunicaciones, además de otras legislaciones como copropiedad inmobiliaria y tenencia responsable de mascotas.

El cierre del programa se realizó en la plaza de las telecomunicaciones frente a la Torre Entel, con la charla del experto Michel de L'Herbe sobre "Emergencias: telecomunicaciones y corresponsabilidad social". La actividad contó con la presencia del alcalde de Santiago, concejales de la comuna, directores de desarrollo comunitario y de participación ciudadana de la Municipalidad, y representantes de Entel.

En conjunto con la Municipalidad de Santiago, también participamos en la celebración del Día del Dirigente Social y Comunitario, iniciativa en la que se reconoce a más de 480 dirigentes sociales de Santiago y que fue encabezada por el alcalde Felipe Alessandri.

Voluntariado corporativo

Los colaboradores de Entel son un actor importante de la estrategia de involucramiento de la compañía con la sociedad y son los co-creadores de las intervenciones. A través de diversas actividades de voluntariado, las personas que forman parte de nuestra empresa pueden explorar nuevas posibilidades y oportunidades de trabajo con la comunidad. Durante 2018, se realizaron 63 iniciativas en el marco de las celebraciones del Día del Niño y de Navidad, que convocaron a 396 voluntarios y beneficiaron a un total de 8.968 integrantes de las instituciones que recibieron la ayuda.



Inclusión para la democratización de las telecomunicaciones

Entre las infinitas posibilidades que abre la tecnología, la inclusión es un ámbito especial de trabajo, que trae consigo la apertura de múltiples oportunidades de acción y colaboración. Desde 2016 que trabajamos junto a la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH), con el objetivo de apoyar y promover la democratización de las telecomunicaciones para el desarrollo de personas con discapacidad auditiva.

Nuestros colaboradores son una pieza fundamental para promover la inclusión y acoger en las tiendas y puntos de atención a los clientes que presentan esta discapacidad. Así, en 2018 14 nuevos colaboradores de las diferentes tiendas de Santiago completaron la capacita-

ción en lengua de señas de ASOCH. Con esto, ya son 26 personas en 12 tiendas de la ciudad que pueden atender a estos clientes en particular. Durante este período también se integró una nueva colaboradora con sordera como Ejecutiva de Atención Comercial en la tienda de la Torre Entel, atendiendo en un mesón especialmente habilitado.

En Perú, el programa "Señas que Connectan", persigue los mismos objetivos y, durante 2018, 11 ejecutivos de tres tiendas distintas -dos en Lima y una en Trujillo- se capacitaron en lengua de señas para atender mejor a los clientes que tienen una discapacidad auditiva.



La tecnología nos permite, entre otras cosas, conectarnos con los demás. Pero más allá de los espacios de comunicación digital, conectar a las personas entre sí y a todos con los lugares y espacios donde habitamos para transformarlos en verdaderos escenarios de convivencia, también es importante para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. El apoyo y difusión de la cultura, nos permite compartir en torno a iniciativas colectivas y, por eso, en Entel apoyamos diversas instancias de este tipo.

Hecho en Casa Entel

Desde el año 2016 impulsamos esta iniciativa de intervención artística que se funda en una invitación a conocer y explorar los espacios públicos a través de la interacción con el arte urbano. El objetivo es, mediante instalaciones a gran escala de autoría de reconocidos artistas nacionales y extranjeros, transformar la ciudad y sus espacios icónicos con creatividad, invitando a sus habitantes a explorarla desde nuevas perspectivas. Durante 2018, Hecho en Casa Entel incorporó cinco intervenciones urbanas de animales chilenos, a cargo de artistas de Chile, Francia, Portugal, Australia e Italia. El objetivo para esta versión fue rendir un homenaje a la biodiversidad de nuestro territorio e incorporar aspectos sustentables, como el desarrollo de algunas piezas a partir de materiales reciclables.

Como una forma de incorporar activamente a la ciudadanía, la intervención de la Torre Entel se definió a través de una iniciativa participativa, el concurso "Ideas Torre Entel". Por primera vez, las postulaciones para esta intervención se abrieron a todo público y recibimos un récord de más de 800 propuestas. Asimismo, a través de redes sociales, las personas podían participar enviando una foto de las obras del festival para ser uno de los dos seleccionados para, al finalizar el festival, subir al mirador de la Torre Entel y tener una vista privilegiada de la ciudad. Cerca de un millón de personas pudieron disfrutar del festival y sus diversas instalaciones en Santiago y Viña del Mar.



Las obras de Hecho en Casa Entel 2018

Pájaro Carpintero*

Mauricio García

22 años

Estudiante de Publicidad

Insectario

Mantra / Francia

Llama Andina

Bordalo II / Portugal

Gallo Chileno

Amigo & Amigo / Australia

Caracoles

Cracking Art / Italia

*Ganadora del concurso Ideas Torre Entel

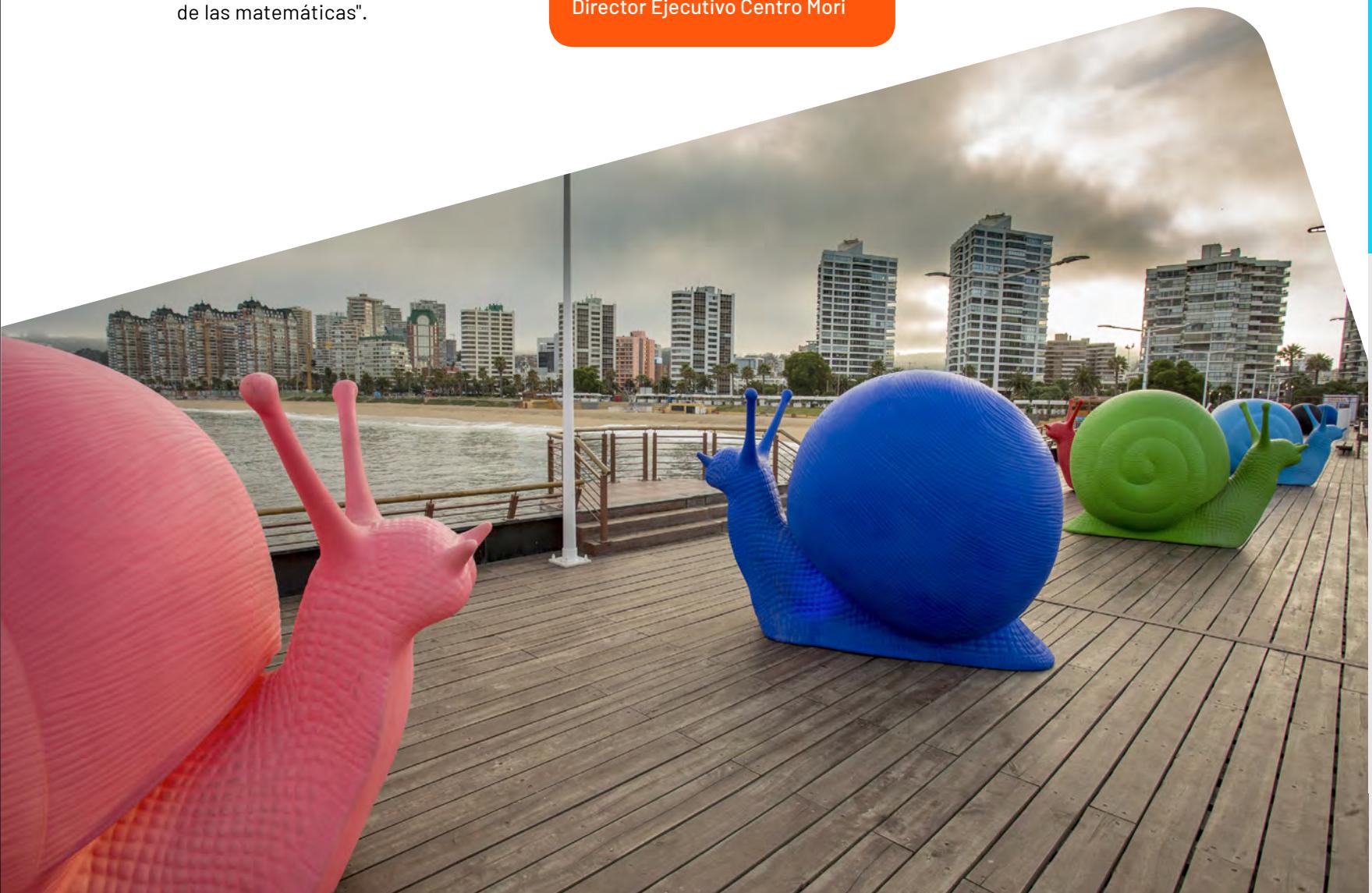
Tour Nacional Teatro Mori

Así como nos esforzamos en llevar la tecnología y las comunicaciones a diversos rincones del país, también apostamos por llevar la cultura a diferentes regiones. Por cuarto año consecutivo acercamos lo mejor del teatro nacional de manera gratuita a distintas regiones del país. Este año estuvimos en Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins y Antofagasta con las obras "La puerta de al lado" y "La guerra de las matemáticas".

"Gracias a Entel, por cuarto año consecutivo Centro Mori llega a distintos rincones del país con lo mejor del teatro nacional. En tres años de gira hemos convocado a más de 30 mil personas, consolidando nuestra presencia en regiones y el objetivo de descentralizar la cultura mediante teatro de calidad y accesible para todo público."

Cristóbal Vial

Director Ejecutivo Centro Mori





Reconocimiento Corporación Patrimonio Cultural de Chile

Durante 2018, fuimos reconocidos por la Corporación Patrimonio Cultural de Chile por ser una de las empresas con mayor trayectoria en el ámbito de los aportes acogidos a la Ley de Donaciones Culturales durante dos décadas. En esta oportunidad, la Corporación reconoció nuestro compromiso con el patrimonio artístico nacional, particularmente a través de diversas publicaciones, exposiciones y acciones de arte. Algunas iniciativas que destacaron durante la entrega de este reconocimiento fueron los libros sobre distintos artistas chilenos, los dos libros de fotografías aéreas de Guy Wenborne "Chile desde el Aire" y "Santiago desde el Aire", exposiciones en GAM y en Metro de Santiago y el festival Hecho en Casa, además del sitio del patrimonio cultural chileno Nuestro.cl y la web Patrimonio.cl.

"Entel, es reconocida por su constancia y profesionalismo para desarrollar, en alianza con las instituciones culturales y el Estado proyectos de envergadura y amplio alcance en beneficio de la ciudadanía en su conjunto."

**Corporación Patrimonio
Cultural de Chile**

Premio Periodismo Sustentable

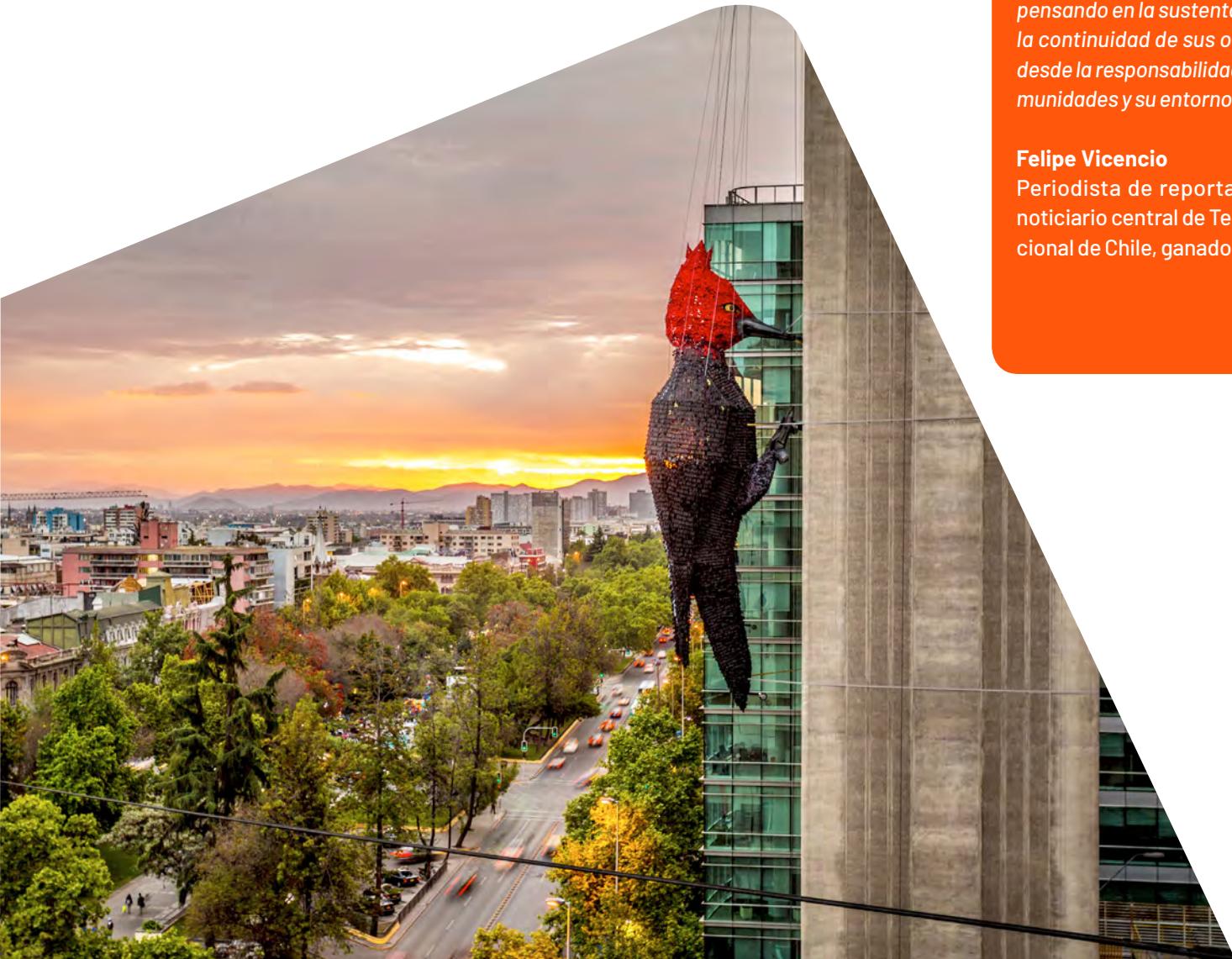
En 2018, celebramos la 10ma versión del Premio de Periodismo Sustentable que reconoce aquellos trabajos periodísticos que contribuyen a la construcción de una sociedad más sustentable, armónica e inclusiva. El objetivo principal de esta iniciativa es promover el debate y sensibilizar a la opinión pública sobre la importancia de la sustentabilidad. En esta versión se recibieron 70 postulaciones para las distintas categorías.

De los ganadores y finalistas para las diversas categorías -TV Reportaje, Prensa Crónica, Prensa Reportajes, Radio y Prensa en Perú- el jurado eligió a Felipe Vicencio por Chile y Diego Suárez por Perú, como los grandes ganadores del premio PESU 2018, que consiste en una pasantía en la Universidad Católica de Milán.

"Sabemos la importancia que tiene la sustentabilidad en general para toda la sociedad, especialmente hoy, en el siglo XXI. Por lo tanto, es muy relevante que empresas como Entel, pongan foco en este tema, a través de un premio periodístico. Creo que esta iniciativa es súper valorable y va en línea directa, en cómo deben ser las compañías del siglo XXI, pensando en el negocio, pero también pensando en la sustentabilidad y en la continuidad de sus operaciones, desde la responsabilidad con las comunidades y su entorno en general."

Felipe Vicencio

Periodista de reportajes para el noticiero central de Televisión Nacional de Chile, ganador PESU 2018



4.1

Cuidado del medioambiente

103-1
103-2
103-3
102-11

¿Por qué es importante?

Internet consume alrededor del 7% del total de la energía del planeta, según el último estudio “Clicking Clean” de Greenpeace²², publicado en 2017. Este consumo energético ya supera al de la industria de la aviación. Si consideramos que el tráfico de datos se triplicará para el (ya cercano) final de esta década, el tipo de energía que utilicen las empresas del sector digital y cualquier iniciativa de uso eficiente de dicho recurso que emprendan puede tener un impacto exponencial a futuro. Ya hay ejemplos: empresas como Facebook y Amazon están empleando energías limpias para sus procesos y tráfico de datos.

Por otra parte, los residuos electrónicos y tecnológicos también representan una preocupación en el ámbito de la gestión ambiental: solo en 2016 se generaron 44,7 millones de toneladas de basura electrónica. Según el último informe del

Global E-Waste Monitor²³, eso equivale a 4.500 veces el volumen de la Torre Eiffel de París. Para el año 2021 se calcula que este tipo de residuos ascenderán a 52,2 millones de toneladas. Actualmente, el 20% de este tipo de residuos a nivel global es recolectado y reciclado apropiadamente, cifra que afortunadamente ha ido creciendo con los años, aunque todavía persisten grandes desafíos para incrementarla aún más.

Estos dos ámbitos representan grandes oportunidades para que las empresas de tecnología puedan transformar sus operaciones y contribuir al cuidado del medioambiente desde sus propios ámbitos de gestión, enfocadas en sus impactos más significativos. Y también para el trabajo en alianza con diversas personas y organizaciones para impulsar una cultura ambientalmente consciente desde el centro de la revolución digital.



7%

Del total de la energía consumida a nivel mundial corresponde al uso de internet.

22. <http://www.greenpeace.org/usa/global-warming/click-clean/>

23. El Global E-waste Monitor es una iniciativa de la Universidad de Naciones Unidas, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) y la Asociación Internacional de Residuos Sólidos (ISWA, por sus siglas en inglés).

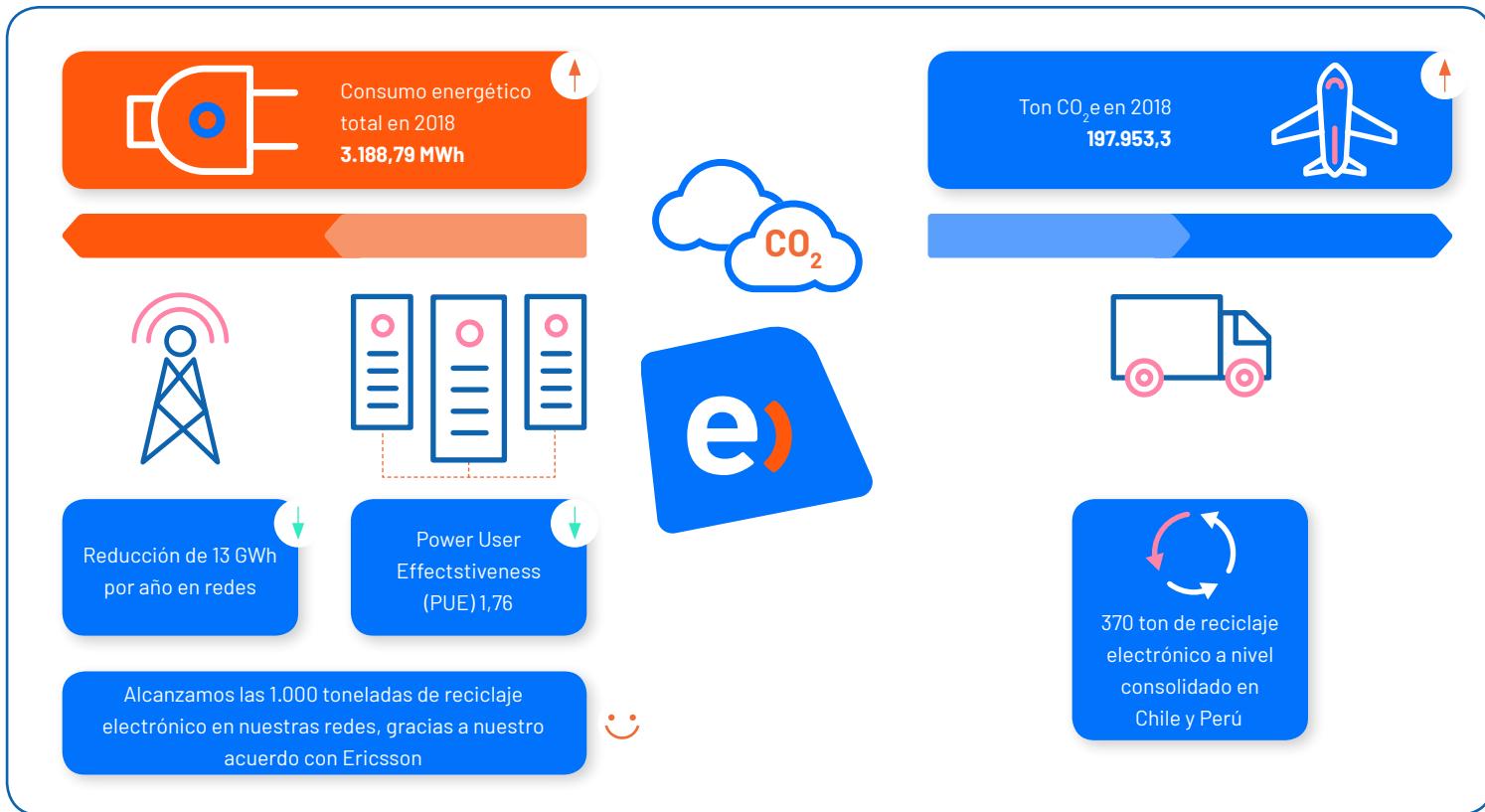
¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El cuidado del medioambiente forma parte de nuestros lineamientos de sustentabilidad y ha sido un pilar importante de trabajo durante los últimos años. Todas las áreas de la empresa deben comprometerse con una gestión activa en este ámbito de acción. Asimismo, es un tema constante del trabajo con los grupos de interés. Por las características de nuestra operación y sus impactos más significativos, las iniciativas más importantes se vinculan con la eficiencia energética -particularmente en redes y data center- y la reducción de los residuos a través de nuestra cadena de comercialización y posventa. Desde 2016 también medimos nuestra huella de carbono para las operaciones en Chile y Perú.

A partir del establecimiento de nuestra primera Política de Sustentabilidad, cada año hemos ido sumando a más grupos de interés y nuevas iniciativas a la gestión ambiental de la compañía, especialmente aquellas que -como el reciclaje- precisan de un compromiso

y una cultura ambiental compartida para profundizar y ampliar su impacto. Si cada vez más personas se suman a la revolución digital o tecnológica, nuestro trabajo también debe enfocarse a una adopción masiva de prácticas que cuiden el medioambiente y minimicen los impactos de nuestra operación.

La transformación responsable de la sociedad y la creación de infinitas posibilidades a través de la tecnología se podrán materializar en el tiempo solo si somos capaces de minimizar los impactos al entorno donde esas posibilidades se construyen y manifiestan. En otras palabras, sin el cuidado del medio ambiente, nuestro propósito quedaría inconcluso. De ahí a que cada año, este ámbito de gestión se vuelve más relevante.

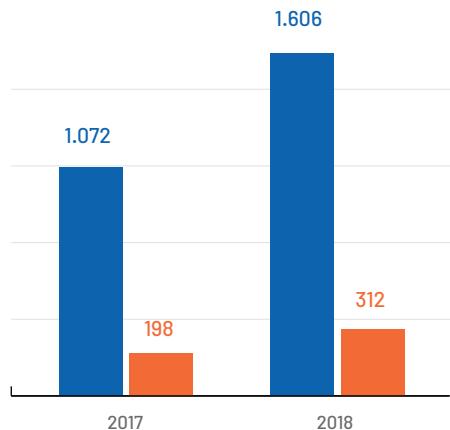


Eficiencia energética

Es en el funcionamiento de nuestras redes y en las instalaciones de data center donde ocurre el consumo energético más intensivo de la operación. Como este ámbito es, a su vez, el que representa nuestro mayor aporte en términos de emisiones -cerca del 90% de nuestra huella de carbono se compone de emisiones indirectas- el ahorro y la eficiencia en el uso de la energía es fundamental para minimizar nuestro impacto en el medioambiente. Durante 2018, no obstante, nuestro consumo energético se incrementó dada la habilitación e implementación tecnológica para que nuestras antenas y redes puedan soportar el creciente tráfico de datos.

CONSUMO ENERGÉTICO ENTEL CHILE TJOULES

- Consumo energético interno
- Consumo energético externo



Grandes empresas mundiales de la economía digital han implementado diversas iniciativas de eficiencia y ahorro energético en sus servidores electrónicos e instalaciones. El estándar internacional PUE, utilizado por el Data Center de Entel, lo sitúa a la altura de otras instalaciones de su categoría junto a líderes a nivel mundial en estos temas como Facebook o Google.

302-1

302-2

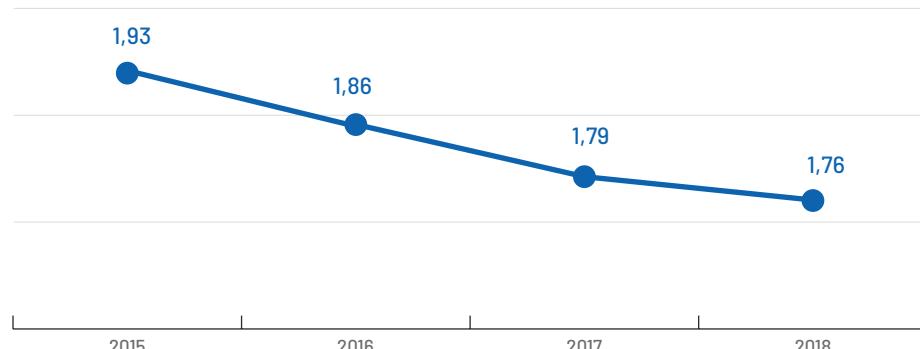
302-4

Mientras que para el trabajo de redes se plantean anualmente iniciativas y metas de ahorro, en data center se monitorean las pérdidas energéticas entre la energía total que consume su operación y la que realmente llega al equipamiento de TI. esto es el indicador Power User Effectiveness o PUE, por sus siglas en inglés. Durante 2018, se logró un PUE de 1,76, con una leve disminución respecto de 2017 en comparación a las disminuciones más significativas ocurridas en períodos anteriores. Esto porque las tecnologías implementadas y las mejoras realizadas ya alcanzan los desarrollos más avanzados en esta materia.

Durante 2018, en el caso de la reducción del consumo en redes, se sumaron cinco nuevas iniciativas a las 11 que ya habían sido implementadas en el período anterior. En conjunto, todas lograron una disminución de 13GWh en el consumo cada año.

Mientras, durante el período reportado comenzó la primera fase de operación del Data Center Ciudad de Los Valles 3, cuya implementación tecnológica representa una mejora en eficiencia energética aproximada del 58% respecto de la tecnología tradicional. Asimismo, en las otras operaciones, gracias a diferentes mejoras en los equipamientos se lograron consumos energéticos entre un 30 y un 40% menos en las diferentes instalaciones. Cabe destacar que Ciudad de los Valles es el principal Data Center de Entel, con un crecimiento anual de energía del orden de un 10%, en él se concentra gran parte de los esfuerzos de eficiencia energética lo que ha permitido disminuir el PUE de esta instalación a un valor menor a 1,6.

PUE DATA CENTER ENTEL



Queremos impulsar la utilización de energías limpias en nuestras instalaciones. Para 2019, uno de nuestros desafíos es modificar los contratos eléctricos que mantenemos con empresas proveedoras de energía para asegurarnos que la energía consumida por nuestras instalaciones contenga una proporción mayor de energías que provengan de fuentes renovables.

CERTIFICACIÓN TIER-IV PARA DATA CENTER

A finales de 2018, la tercera etapa de nuestro Data Center Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV, reconocimiento otorgado por el Uptime Institute que posiciona la instalación dentro de las mejores del mundo, cumpliendo altas exigencias de diseño, estructura, desempeño, fiabilidad,

inversión y retorno de inversión. La primera y la segunda etapa de esta importante instalación ya contaban con la certificación TIER III otorgada por la misma organización a nivel global, que, entre otros, también reconoce un diseño, instalación y operación de clase mundial.



Huella de carbono

[305-1](#)
[305-2](#)
[305-3](#)

Nuestra operación genera emisiones de CO₂ al ambiente, principalmente producto del consumo indirecto de energía de antenas, data centers y oficinas y edificios corporativos. Durante 2018, las emisiones totales de Entel ascendieron a 197.953,3 ton CO₂e, incluyendo los alcances 1, 2 y 3, que agrupa las emisiones directas e indirectas asociadas a las diferentes operaciones: antenas, call centers, centros de distribución, data center, edificios corporativos y tiendas propias²⁴. Esto representa un aumento de la huella de carbono total en un 49,2% respecto del año anterior y de un 9,5% respecto de 2016. Este aumento se dio en gran medida por el consumo eléctrico derivado del uso de antenas.

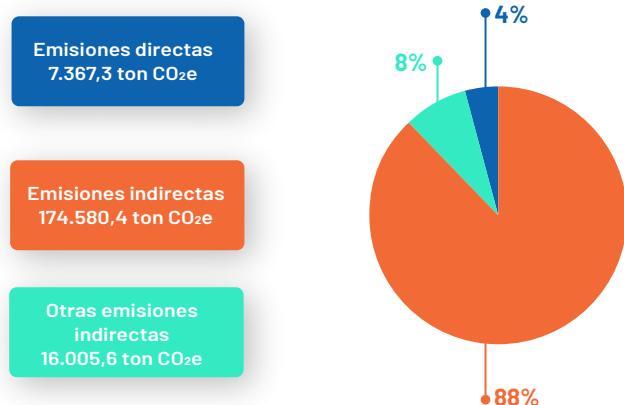
Si bien no hubo un crecimiento del parque de antenas a nivel nacional, durante el periodo reportado se realizó un proceso de consolidación tecnológica para la instalación de nuevo equipamiento en las antenas existentes. De este modo, desde una misma estructura se puede ofrecer conexión a través de múltiples tecnologías. Este despliegue es necesario para responder a la creciente demanda por parte de nuestros clientes y al cada vez más intensivo uso de datos: si comparamos el tráfico de datos de diciembre 2017 con diciembre de 2018, observamos un aumento de 101% en el tráfico en nuestra red. La tendencia mundial es a que el uso de datos continuará creciendo.

Nuestro esfuerzo estará enfocado en que el mayor consumo energético debido al aumento de infraestructura que soporte una operación ampliada, crezca en una proporción menor al aumento del tráfico de datos.

Entel Perú también calcula su huella ambiental. Al momento del cierre de este reporte, dicha operación se encontraba realizando los cálculos de la misma que estarán disponibles prontamente en sus plataformas virtuales y documentación específica.

24. Representa el 100% de las instalaciones propias en Chile. Incluye las siguientes fuentes de emisión: electricidad, emisiones fugitivas, fuentes estacionarias, fuentes móviles, importación y distribución de equipos, papel de oficina y viajes aéreos.

HUELLA DE CARBONO ENTEL CHILE 2018



Las emisiones de nuestra compañía para 2018, equivalen a las emisiones emitidas por 65.984 autos durante un año. En 2018, el parque automotriz a nivel nacional superaba las 5,5 millones de unidades.

Residuos y reciclaje electrónico

Un importante ámbito de nuestra gestión ambiental ocurre al final de nuestro ciclo productivo, es decir, una vez que el cliente ha utilizado sus productos y estos llegan al término de su vida útil. El reciclaje de estos residuos no es solo un ámbito importante del trabajo para el cuidado del medio ambiente y la reducción de la basura electrónica, sino también una oportunidad para aportar a la economía circular y revalorizar elementos que, de otro modo, hubiesen terminado en vertederos. En este caso, la revalorización se produce a través de un proceso de recuperación de minerales y elementos conocido también como "minería urbana". Los

artefactos electrónicos contienen oro, cobre, hierro y aluminio, entre otros, elementos valiosos que pueden utilizarse nuevamente en la construcción y elaboración de diversos productos.

¿Qué es la economía circular?

La reducción, la reutilización y el reciclaje son pilares fundamentales de la economía circular. El objetivo es que los desechos que antes hubiesen ido a un vertedero, puedan ser reutilizados y revalorizados, dándoles un uso posterior al final de su vida útil.

RECICLAJE ELECTRÓNICO EN TIENDAS

109

Tiendas a lo largo de Chile cuentan con buzones de reciclaje electrónico

El programa de reciclaje electrónico en tiendas comenzó el año 2014 y, desde entonces, ha seguido desarrollándose y creciendo. Durante 2018, se hizo un catastro de los buzones existentes, se mejoró la comunicación con las tiendas y se despacharon nuevos buzones a aquellas que no contaban con ellos.

Los buzones reciben residuos electrónicos como celulares antiguos y sus baterías, cargadores, audífonos, teléfonos fijos, módems y otros accesorios electrónicos.

El 2018 se reciclaron

3,58

toneladas de residuos electrónicos

a través de este programa, evitando que estos terminaran en vertederos y rescatando materiales como plástico, oro, aluminio, cobre y otros a través del proceso de minería urbana efectuado por la empresa MIDAS²⁵.

PROGRAMA "RECICLAJE ELECTRÓNICO PARA CHILE"

644

Buzones de reciclaje electrónico se encuentran repartidos por distintas comunas de Chile

En alianza con Fundación Recyclápolis, el programa de "Reciclaje electrónico para Chile" permite a Entel estar presente, más allá de las tiendas propias, en comunas y lugares públicos a los que cualquier persona puede acceder y depositar sus residuos de este tipo. Los lugares son designados por las municipalidades, quienes son importantes aliadas, pues conocen la realidad local y contribuyen en la optimización del proceso de recolección y reutilización. En estos contenedores se pueden reciclar residuos electrónicos como celulares y sus baterías, pilas, cartuchos y toner, CDs y DVDs, y otros accesorios.

El 2018 se reciclaron

8,51

toneladas de residuos electrónicos a lo largo de Chile

que son gestionados por la empresa Recycla²⁶ para su clasificación, desmantelamiento y tratamiento final.

CONTENEDORES DE RECICLAJE EN PERÚ

70

Buzones de reciclaje electrónico

Desde 2015, a través del programa "Reciclemos para transformar", recicla residuos de aparatos eléctricos y electrónicos como celulares, cargadores, audífonos y baterías. Para ello contamos con puntos de acopio en nuestras oficinas y tiendas, y en establecimientos de empresas aliadas. El proceso tiene dos etapas. Primero, se efectúa la separación de cada uno de sus componentes para reciclar metales y plástico. Luego, estos insumos son exportados a grandes fábricas de terminales ubicadas en China e India. La empresa San Antonio Recycling²⁷, homologada y certificada por el Ministerio del Medio Ambiente de Perú, es la encargada de realizar el tratamiento de los residuos.

El 2018 se recuperaron

25

toneladas de residuos electrónicos a través de este programa

25. <http://midaschile.cl/>

26. <http://www.recycle.cl/>

27. <https://www.sar.pe/>

Reciclaje para clientes Mercado Corporaciones

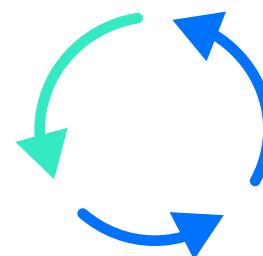
Desde el año 2015 promovemos también el reciclaje electrónico con los colaboradores de nuestros clientes en el Mercado Corporaciones. De esta manera, las personas que se desempeñan en estas empresas pueden reciclar sus residuos en la comodidad de sus espacios de trabajo. A diciembre de 2018, 17 organizaciones se encuentran adheridas al programa. Desde el año 2016, realizamos un reconocimiento anual a estas compañías con el fin de mantener su compromiso con el reciclaje y la sustentabilidad.



ALIANZA CON ERICSSON PARA EL MANEJO Y RECI- CLAJE DE RESIDUOS

Durante 2018, mediante el trabajo de más de dos años en el programa "Product Take Back"²⁸, que se hace cargo de los residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de nuestra red conseguimos un importante hito: logramos reciclar mil toneladas de material electrónico obsoleto. Este programa nos ha permitido recuperar el 98% de este material al final de su vida útil, con todos los beneficios ambientales que ello implica, pero también con ahorros en términos de gestión

y eficiencia en las operaciones de ambas empresas. Por ejemplo, antes de la iniciativa, en Entel contábamos con más de 6.000 m² de bodega para uso de stock proveniente de desinstalaciones, hoy tenemos 4.500 m² y continuamos en proceso de reducción, todo lo anterior cumpliendo las normativas medioambientales. Adicionalmente, existía un costo asociado a la disposición final de estos residuos. Hoy, gracias a esta iniciativa, éste ha sido completamente eliminado.



333,5

toneladas de residuos recuperados en 2018 a través del acuerdo con Ericsson

28. <https://www.ericsson.com/en/about-us/sustainability-and-corporate-responsibility/environment/e-waste-management>

Iniciativas para incentivar el reciclaje al interior de la compañía

Entel Cero Basura

El reciclaje de residuos ha sido parte de los lineamientos del cuidado ambiental de la compañía durante los últimos años. En 2018, quisimos incorporar también las 4R: rechazar, reducir, reciclar y reutilizar, a nuestra cultura corporativa en mayor profundidad. Así, durante este año comenzó el proyecto "Entel Cero Basura", partiendo con contenedores para el reciclaje de papel, latas, botellas PET y vidrio en el edificio corporativo de Parque Titanium. Junto con la habilitación de contenedores, también se desarrollaron campañas educativas que enseñan a los trabajadores cómo hacer un depósito correcto de sus residuos. Esta iniciativa se complementó con un programa de embajadores: en cada uno de los pisos hay personas capacitadas que incentivan el reciclaje en los equipos de trabajo.

También ideamos un programa piloto para eliminar los vasos desechables de agua y café de los edificios corporativos, el cual será puesto en marcha a comienzos de 2019 con el apoyo de la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y la Gerencia de Recursos Humanos.

El reciclaje de residuos como vidrio, plástico y latas, entre otros, además ha sido parte en los distintos eventos realizados en el Club de Campo Entel desde las actividades que organizan ahí las distintas gerencias, como en grandes celebraciones de la compañía.



Reciclaje de material publicitario

Con el objetivo de apoyar y fomentar los ciclos de economía circular y la disminución de otros impactos ambientales de nuestra operación, desde 2016 hemos trabajado junto a la empresa Market-green²⁹ en la recuperación y el reciclaje del material publicitario de la compañía hecho de PVC.

El año 2018 se recolectaron 14.592 m² de tela PVC, lo cual equivale a 6.410 kilos de material de residuo plástico que fueron recuperados, valorizados e insertados en un segundo ciclo de vida útil. Además, con esta iniciativa se compensaron 7.647,5 kgs de CO₂, es decir, el 38,5% del total emitido con este tipo de publicidad.

Cabe considerar que este año se mejoró considerablemente la tasa de recolección de este material, que pasó de un 22,6% a un 65,6%. Por otra parte, la tasa de telas con código QR, que sirve para su recuperación al final de su vida útil, aumentó de un 20% a un 59%.

29. <https://www.marketgreen.cl/>

Gestión y tratamiento de residuos

306-2

La tabla a continuación muestra un resumen del tratamiento de los diferentes tipos de residuos y su correspondiente tratamiento para 2018.

Gestión de Residuos Entel Chile (Kgs)					
Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2016	2017	2018	
Residuos Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de Reciclaje	13.114	3.443	12.090	
Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos	347.358	102.587	333.505	
Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	37.878	5.016	7.973	
Papel	Planta de tratamiento	13.977	9.310	1.452	
Cartón	Reciclaje	229.496	278.404	181.486	
Residuos Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	39.220	24.049	*	
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	13.830	14.302	29.914	

*Los residuos peligrosos como baterías, celdas y bancos de baterías, se gestionaron a través del acuerdo con Ericsson y están incluidos dentro de la cifra para este tipo de tratamiento, para el periodo reportado, a diferencia de años anteriores.

05. Índice GRI

Índice GRI:

Conformidad Esencial

CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Memoria Corporativa	13	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Reporte de Sustentabilidad	17	
	102-3 Ubicación de la sede	Memoria Corporativa	13	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Memoria Corporativa	13	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Memoria Corporativa	13	
	102-6 Mercados Servidos	Memoria Corporativa	13	
	102-7 Tamaño de la organización	Memoria Corporativa	8, 49 y 88 - 89	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Reporte de Sustentabilidad	79	
	102-9 Cadena de suministro	Reporte de Sustentabilidad	72	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			Para 2018, no se registran cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	102-12 Iniciativas Externas	Reporte de Sustentabilidad	11	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Reporte de Sustentabilidad	4 - 6	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Reporte de Sustentabilidad	9, 21-22	
	102-18 Estructura de gobernanza	Reporte de Sustentabilidad	20	
	102-40 Lista de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Reporte de Sustentabilidad	35	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Reporte de Sustentabilidad	14	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Estados Financieros	43	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Reporte de Sustentabilidad	13 - 15	
	102-47 Lista de temas materiales	Reporte de Sustentabilidad	14	
	102-48 Reexpresión de la información			Para el Reporte de Sustentabilidad 2018, no se presentan reexpresiones de la información respecto a años anteriores.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Reporte de Sustentabilidad	13	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-50 Periodo objeto del informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-55 Índice de contenidos GRI	Reporte de Sustentabilidad	124 - 131	
	102-56 Verificación externa			Este reporte no ha sido verificado externamente

TEMAS MATERIALES

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Desempeño Económico				
GRI 102: Contenidos Generales	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	201-1 Valor Económico Directo Generado y Distribuido	Reporte de Sustentabilidad	18	
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Reporte de Sustentabilidad	54	
Prácticas de Abastecimiento				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	Reporte de Sustentabilidad	72	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en cuanto a sus riesgos de corrupción	Reporte de Sustentabilidad	30	
	205-2 Comunicación y capacitación en políticas y procedimientos anti-corrupción	Reporte de Sustentabilidad	30	
	205-3 Incidentes de corrupción y acciones implementadas	Reporte de Sustentabilidad		No se presentaron incidentes para el periodo reportado
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones legales por prácticas anti-competitivas y prácticas monopólicas	Reporte de Sustentabilidad	32	
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 302: Energía	302-1 Energía consumida dentro de la organización	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
	302-2 Energía consumida fuera de la organización	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
	302-4 Reducción del consumo de energía	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
	305-2 Emisiones indirectas	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
	305-3 Otras emisiones	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de disposición	Reporte de Sustentabilidad	123	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación Omisión
Evaluación Ambiental de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados a través de criterios ambientales	Reporte de Sustentabilidad	73	
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Reporte de Sustentabilidad	84	
	401-2 Prestaciones para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Reporte de Sustentabilidad	99	
	401-3 Permiso parental	Reporte de Sustentabilidad	100	
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-6 Fomento a la salud de los trabajadores	Reporte de Sustentabilidad	97	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	98	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Reporte de Sustentabilidad	98	
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Reporte de Sustentabilidad	87	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Reporte de Sustentabilidad	87 - 89	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Reporte de Sustentabilidad	94	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en el Directorio y los empleados	Reporte de Sustentabilidad	76	
	405-2 Radio del salario básico y remuneraciones de las mujeres y los hombres	Reporte de Sustentabilidad	79	
No Discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
GRI 406: No discriminación	406-1 Incidentes de discriminación y medidas implementadas	Reporte de Sustentabilidad	77	
Trabajo Infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores en riesgo de incidentes por trabajo infantil	Reporte de Sustentabilidad	73	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Evaluación de los Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos	412-1 Operaciones sujetas a revisiones o evaluaciones en materias de derechos humanos	Reporte de Sustentabilidad	34	
Comunidades Locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
GRI 413: Comunidades Locales	413-1 Operaciones con programas de relacionamiento comunitario, evaluaciones de impacto o programas de desarrollo	Reporte de Sustentabilidad	108 y 110-111	
Evaluación Social de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados a través de criterios sociales	Reporte de Sustentabilidad	73	
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-3 Incidentes de incumplimiento relativos a marketing y comunicaciones	Reporte de Sustentabilidad	60	
Privacidad del Cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1 Quejas sobre pérdidas de datos de clientes	Reporte de Sustentabilidad	66	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Experiencia del consumidor				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 -51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 -51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 -51	
Atención en línea	Porcentaje de clientes que utilizan plataformas en línea para servicios y soluciones	Reporte de Sustentabilidad	57	
Confiabilidad de redes	Confiabilidad de redes	Reporte de Sustentabilidad	59	
Cambios regulatorios en la industria				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	36 -37	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	36 -37	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	36 -37	
Seguridad de la información				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	64 -65	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	62 -63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	62 -63	
Gestión transversal de la Ciberseguridad	Certificaciones en ciberseguridad	Reporte de Sustentabilidad	65	
	Capacitaciones en ciberseguridad	Reporte de Sustentabilidad	65	
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	42 -43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	42 -43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	42 -43	

**Edición de Contenidos
y Pautas Gri**

Corporate Citizenship

Fotografía
Ricardo Pastén



Diseño
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores



entel.cl