



MEMORIA 2017

INFORMACIÓN CORPORATIVA



Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
(Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N 2760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Rol Único Tributario

92.580.000-7

Tipo de Entidad

Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 0162 y regida por las normas de la Ley N° 18.046 y su reglamento.

Direcciones

Dirección Postal

Casilla 4254, Santiago.

Teléfono

(56-2) 2360 0123

Fax

(56-2) 2360 3424

Gerencia General

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Gerencia de Finanzas y Administración

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Relaciones con Inversionistas

Carmen Luz De La Cerda Castro,
cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760,
piso -2, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Sitio Web

www.entel.cl
www.canaldedenuncia.cl/cda/entel/cdpages/inicio.aspx

e)

Contenido



CAPÍTULO 01

Información Corporativa

12	Perfil
18	Historia
20	Hitos 2017
22	Premios y Reconocimientos
24	Gobierno Corporativo
32	Control y Gestión de Contingencias
36	Directorio
39	Administración

CAPÍTULO 02

Pilares Estratégicos

42	Introducción
44	Mejor Infraestructura
48	Innovación y Adaptación
52	Organización y Personas "Best in Class"
60	Experiencia Distintiva

CAPÍTULO 03

Negocios

64	Industria
72	Marco Regulatorio
80	Imagen Corporativa
86	Mercados
88	Mercado Personas
94	Mercado Empresas
98	Mercado Corporaciones
104	Mercado Mayoristas

CAPÍTULO 04

Entel Perú

108	Entel Perú
-----	------------

CAPÍTULO 05

Sustentabilidad

114	Sustentabilidad
-----	-----------------

CAPÍTULO 06

Otras Filiales

124	Americatel
128	Entel Call Center

CAPÍTULO 07

Resultados

132	Estrategia 2017
135	Principales Hitos del Año
140	Resultados Financieros

Carta del Presidente

Estimados señores accionistas:

En nombre del Directorio, tengo el agrado de presentar la Memoria Anual de Entel para el año 2017.

Con un escenario marco de bajo dinamismo económico tanto en Chile como en Perú, durante 2017 continuamos abocados a los focos de trabajo principales de los últimos años, que son la transformación de la compañía en la era digital y de los datos, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y hogar, y el desarrollo de nuestro negocio en Perú.

Esta decisión ha significado un esfuerzo relevante en gestión e inversión por el que desde ya agradezco a todos a nombre del Directorio. Sus resultados, para nuestro orgullo, demuestran que la estrategia adoptada ha sido la correcta y que el esfuerzo realizado ha dado frutos.

Como síntesis, al cierre de 2017 Entel contaba ya con 15,5 millones de abonados móviles. De ellos, 6,5 millones corresponden a Entel Perú, donde la compañía creció en más de 1,7 millones de clientes, un incremento de +36% durante el año.

Negocio móvil en Chile con innovadora oferta comercial sobre sólida infraestructura

Durante 2017, la dinámica competitiva en el segmento móvil en Chile continuó siendo alta, un mercado penetrado, con gran rotación

de clientes en todos los segmentos y con un continuo de ofertas y promociones. En este contexto, el mercado presentó una leve baja en abonados totales, pero con un importante flujo de migraciones de clientes prepago a suscripción o pospago. Como consecuencia, a nivel del mercado estos clientes con contrato pasaron a representar un 36,8% de la base total, comparado con el 32,2% de diciembre de 2016.

Fiel a la estrategia que caracteriza a Entel, la empresa nuevamente desarrolló una propuesta diferenciadora. En agosto de 2017, la compañía fue la primera en lanzar en el mercado nacional planes con uso de datos ilimitado lo que, unido al resto de nuestra oferta, permitió retornar a niveles positivos en la portabilidad neta de clientes de suscripción.

Estos cambios han modificado el uso y los ingresos de suscripción, disminuyendo los ingresos por datos y voz excedidos e incrementando significativamente el tráfico de datos, el que aumentó 2,2 veces al comparar las cifras totales del cuarto trimestre 2017 versus las de igual período de 2016.

En este contexto, si bien la base de clientes totales de Entel disminuyó, esto estuvo centrado en los clientes de prepago, ya que la base de clientes de suscripción de Entel aumentó un 7%. Lo anterior se debió a la migración de clientes desde prepago hacia suscripción, así como a las mejoras en portabilidad de suscripción a partir



de agosto. A diciembre de 2017, los clientes de suscripción representaban ya un 40,0% de la base de clientes móviles de Entel en Chile, comparado con un 35,0% a diciembre del año anterior.

Toda esta propuesta diferenciadora fue posible gracias a un trabajo consistente en el tiempo para dotar a la compañía siempre con la mejor y más moderna infraestructura de red. Así, Entel cuenta hoy con cobertura nacional 4G+ y con más de tres millones de usuarios 4G al cierre de 2017.

Crecimiento en el negocio fijo y TI en el segmento empresas

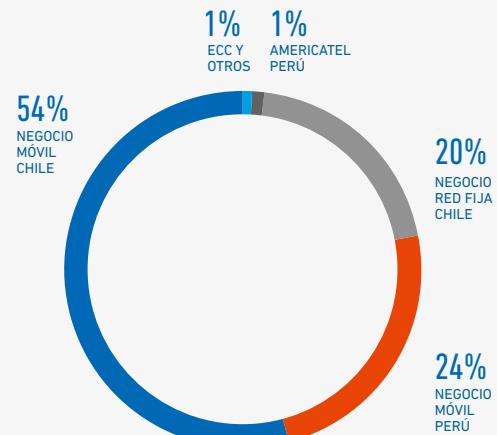
Entre las líneas de crecimiento que están permitiendo generar nuevos ingresos, los negocios fijos de Internet, datos y Tecnologías de la Información (TI) para Empresas y Corporaciones

son muy relevantes, con buenas perspectivas de crecimiento, en especial a la luz del desarrollo de los nuevos negocios digitales.

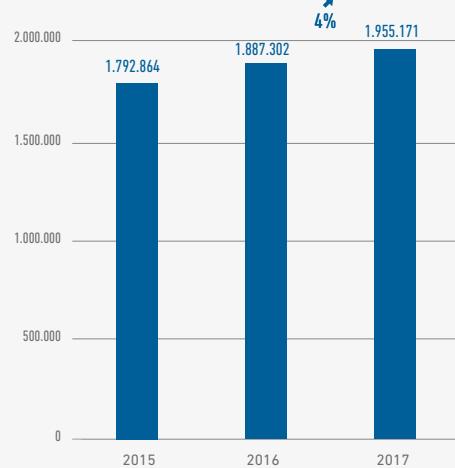
Estos servicios siguieron en la senda de crecimiento prevista durante 2017. Los servicios TI para Empresas y Corporaciones aumentaron 7,4%, principalmente asociados a data center y soluciones digitales como Servicios en la Nube y Ciberseguridad. En tanto, los ingresos por servicios de Internet y soluciones de conectividad IP para pequeñas y medianas empresas crecieron 8,8%, impulsados por nuestra propuesta sobre fibra óptica.

En este contexto, a fines de año se constituyó una unidad de negocios digitales, especializada en el desarrollo de los negocios asociados a Servicios en la Nube, "Big Data" e Internet de las

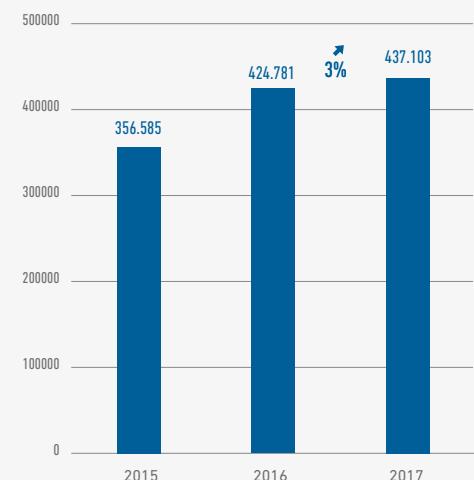
Distribución de Ingresos Consolidados por Negocio



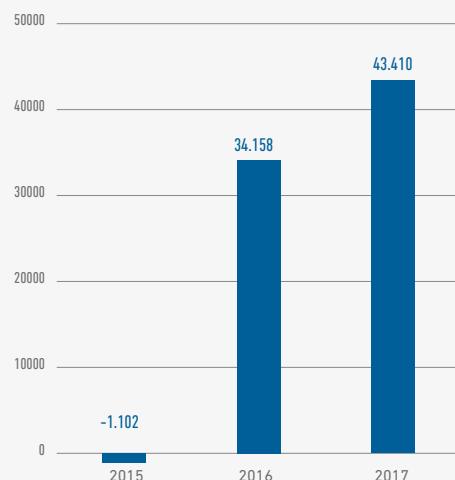
Ingresos Consolidado En millones de \$



EBITDA En millones de \$



Utilidad del ejercicio En millones de \$



Cosas o "IoT", que permitirá generar una oferta adecuada para acompañar a los clientes en su camino hacia la digitalización de sus negocios.

Negocio Hogar: desplegando infraestructura para el crecimiento

Los ingresos asociados al negocio Hogar en Chile que comprenden servicios de telefonía, Internet y televisión, ya sean inalámbricos o por fibra, crecieron 14,5% en 2017, impulsados por los ingresos de los servicios de televisión y los de banda ancha fija inalámbrica, los que aumentaron en un 60,7%.

El año 2017 fue un año de preparación de la infraestructura para el crecimiento futuro. En este sentido, el despliegue de fibra óptica, que ha continuado en las zonas de mayor densidad de clientes, será relevante para el crecimiento de los segmentos Empresas y Hogar. La compañía ya cuenta con más de 100 mil "negocios pasados" y cerca de 200 mil "hogares pasados" en fibra, una base de infraestructura sólida sobre la cual desplegar nuestra oferta comercial.

En cuanto a la oferta inalámbrica al hogar, Entel decidió esperar el desarrollo tecnológico y desplegar esta oferta sobre la banda de 3.500 MHz, con tecnología muy superior a 4G y que puede calificarse de "previa al 5G". Con el uso de este espectro y nueva tecnología, estimamos que al año 2020 más de dos millones de hogares estarán bajo cobertura de este servicio de Internet hogar inalámbrico de alta velocidad. Este nuevo desafío pone a Entel a la vanguardia mundial, con tecnología de punta y amplia infraestructura.

Si bien la participación de la compañía en el segmento hogar aún es baja, con estos desarrollos aspiramos a un crecimiento significativo.

Seguir creciendo y consolidar la presencia en Perú

Entel Perú es la principal línea de crecimiento de ingresos definida por la compañía. Consecuentemente con este objetivo, Entel Perú continuó creciendo a tasas de dos dígitos en 2017, con un alza de 36% en el número de abonados, los que llegaron a 6,5 millones en servicios de voz y datos móviles, de los cuales cerca de 2,3 millones son clientes de suscripción.

Similar a los cambios implementados en Chile, este 2017 Entel Perú fue pionero en ofrecer datos ilimitados, oferta sustentada en su robusta red 4G. Asimismo, Entel Perú lideró la transformación en prepago, con una oferta de voz ilimitada hacia todos los operadores, la que, finalmente, fue seguida por la competencia, y permitió la ruptura del modelo de redes privadas por operador, dando más libertad a los clientes.

La oferta residencial de Internet inalámbrica al hogar, que incluye banda ancha y voz inalámbrica fija, totalizó 94 mil servicios activos a diciembre de 2017. El despliegue de nueva tecnología sobre las bandas de espectro con que cuenta Entel Perú abre una gran oportunidad en este mercado, que tiene baja penetración de Internet al hogar.

Los ingresos de Entel Perú acumulados en 2017 crecieron 31% en pesos chilenos respecto del cierre de 2016, al totalizar un equivalente a US\$ 729,2 millones, y su participación sobre el total de ingresos del mercado móvil subió 5,4 puntos porcentuales entre el cuarto trimestre de 2017 versus igual período de 2016, alcanzando casi 22% de los ingresos de la industria móvil. Desde el lanzamiento de la marca en octubre de 2014 hasta el cuarto trimestre de 2017, Entel Perú ha captado 15,0 puntos porcentuales adicionales de participación de los ingresos.

Este crecimiento no ha sido casualidad. Ha estado basado en pilares similares a los que Entel desarrolla en Chile: una marca conocida y valorada con alto nivel de preferencia; obsesión por entregar la mejor experiencia a sus clientes; constante innovación y agilidad, y sólida infraestructura.

Esperamos seguir perseverando en esta senda, con convicción y humildad, para hacer realidad la visión con la que partimos hace menos de cuatro años: la de ser un actor relevante en el mercado de las telecomunicaciones en Perú, que aporta a la industria y al país de una manera significativa y responsable.

Transformación digital, experiencia simple y única, agilidad y eficiencia

En nuestra memoria anual 2016 les comentamos nuestra obsesión por lograr hacer de Entel, tanto en Chile como en Perú, una empresa cada vez más ágil, 100% digital y moderna. Una empresa que inspire y atraiga a profesionales y personas de primer nivel, con talento y de todas las edades.

Seguimos convencidos de que ese es el camino y en eso continuamos trabajando durante 2017, con avances significativos.

El desarrollo de esta empresa para el siglo XXI incluye tanto al programa de Transformación Digital de Entel (TDE), que consiste en desarrollar nuevas plataformas de sistemas para dar soporte a todos los procesos de negocios, así como la aplicación de un modelo de organización “ágil”. Esta última iniciativa va mucho más allá de los sistemas y consiste en un profundo cambio de organización y metodologías, orientado a formar equipos de trabajo multidisciplinarios en células únicas de trabajo, con metas claras, de corto plazo, muy centradas en la innovación y la experiencia de los clientes.

De cara a los usuarios, esta nueva era digital y ágil comenzó a fines de 2017, con la exitosa migración de clientes de prepago a las nuevas plataformas de sistemas. Por otra parte, a la fecha cerca de 800 personas trabajan ya en Entel bajo esta nueva forma de organización “ágil”.

Tras la implementación de estos cambios estamos experimentando los primeros resultados. Por ejemplo, la velocidad de creación de ofertas en prepago disminuyó sustancialmente comparado con los procesos anteriores, que solían tardar más de un mes. También la dinámica de trabajo para abordar la experiencia de servicio al cliente mejoró en forma significativa, privilegiando los canales digitales como la App y la web online, lo que ha llevado a una expansión de las interacciones con los clientes por dichos canales, las que a diciembre de 2017 representaban un 77% del total en el segmento personas.

Estos cambios van a continuar. Esto permitirá responder al entorno cambiante en que nos desenvolvemos con una experiencia distintiva, con mayor agilidad para innovar y adaptarse, así como también con niveles de eficiencia y rentabilidad acordes con los estándares de las grandes empresas del sector a nivel internacional.

La transformación digital es innovación, es generar un ambiente de trabajo entretenido y desafiante, es agilidad, pero también es más eficiencia. En este proceso estamos embarcados con gran convicción.

Inversiones

Las inversiones en 2017 alcanzaron a los US\$ 598 millones, y aumentaron 6,5% comparado con las efectuadas en 2016. En Entel Perú se invirtió el equivalente a US\$ 151 millones, un 25% del total; el restante 75% corresponde a inversiones en los negocios fijos y móviles en Chile.

Del total de la inversión, 52% fue a red móvil en Chile y Perú, incluyendo inversiones obligatorias asociadas a las asignaciones de espectro; 25% se destinó al despliegue de proyectos a clientes, instalaciones masivas e infraestructura fija, de fibra óptica, data center y TI; y 13% al proyecto de transformación digital en Chile y Perú. El restante 10% fue a temas inmobiliarios e inversiones en sistemas legados, entre otros.

Resultados

En este entorno de cambios, la gestión de la compañía permitió un incremento de 4% en los ingresos consolidados de 2017 versus 2016, al totalizar \$1.955.171 millones. Esta variación fue impulsada principalmente por Entel Perú, cuyos ingresos aumentaron 31% en el mismo período. Así, Chile y Perú aportaron 76% y 24%, respectivamente, de los ingresos consolidados.

El EBITDA consolidado, por su parte, alcanzó los \$437.103 millones, 3% sobre el año anterior. Se destaca la menor pérdida en Entel Perú, que se redujo en \$45.500 millones. En los negocios en Chile, pese al alto nivel de intensidad competitiva y un ambiente económico débil, si bien el EBITDA mostró una baja, se alcanzó un buen margen EBITDA, el que llegó al 34% de los ingresos durante el año 2017.

La utilidad operacional, por su parte, fue de \$117.385 millones, con un aumento de 3% en 12 meses, y la utilidad final de la compañía totalizó \$43.410 millones, 27% por sobre la de 2016.

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo positivo al cierre de 2017, que alcanzó los \$65.905 millones, mejorando desde un flujo negativo de \$7.534 millones en 2016, cifra que no incluye el pago de \$190.600 millones por

la banda 700 MHz realizado el 2016. Destaca también la sostenida generación de caja de los negocios en Chile que, en un ambiente más adverso, se mantuvo en 15% de los ingresos del negocio local.

Responsabilidad con la sociedad

Quiero compartir con Uds. que este año Entel ingresó al "Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance". Podemos decir que somos una de las compañías de telecomunicaciones más sustentables de Latinoamérica entre las listadas en las bolsas de Chile, México, Colombia y Perú, así como la única empresa de telecomunicaciones chilena en este índice regional. En 2016, la compañía ya había ingresado al "Dow Jones Sustainability Index Chile". Por otra parte, durante 2017 fuimos incorporados al FTSE4Good de la Bolsa de Valores de Londres, en los índices latinoamericano y de mercados emergentes.

Nuestra responsabilidad está centrada en la conexión tangible de la empresa con su entorno y, si bien estos reconocimientos no son el centro de nuestra labor, nos sentimos orgullosos, ya que ellos representan el progreso en esta dimensión.

Entel ha logrado cambiar en forma notable la realidad de las personas. El rol de nuestra compañía hoy es mucho más que brindar conectividad. Es acercar y facilitar el uso de la tecnología con las miles de oportunidades que ésta ofrece en la vida cotidiana.

En este ámbito de la sostenibilidad hay muchos ejemplos de nuestro trabajo: llevar una relación armoniosa con las comunidades donde desplegamos infraestructura amigable, los buzones para reciclaje de equipos, las políticas de inclusión, los programas de emprendimiento

US\$ 598 millones

Entel invirtió US\$ 598 millones en 2017. El 25% de las inversiones se destinó a Entel Perú.



social-digital, las medidas para el ahorro energético, los programas de conectividad. En esta última área nos llena de orgullo el caso de las 730 localidades aisladas del país que por primera vez tienen servicios de voz e Internet móvil gracias al programa "Conectando Chile", de Entel, que concluyó en 2017 y que se origina en la contraprestación asociada a la obtención del espectro de la banda 700 MHz. Proyectos como éste le cambian la vida a las personas y estamos contentos como Entel de tener un rol en dicho sentido.

Para destacar, finalmente, durante 2017 recibimos otros reconocimientos que se suman a los anteriores y que reflejan en alguna medida que vamos por la senda correcta. Por sexta ocasión consecutiva en Chile y por segunda vez en Perú, nuestra compañía recibió el premio a la Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones, que entrega la consultora internacional IZO. Adicionalmente, Entel mantuvo el sexto lugar en el ranking general de reputación corporativa Merco en Chile y fue líder en el sector telecomunicaciones tanto en Chile como en Perú, país donde alcanzó el lugar número 16 en el ranking general.

Señores accionistas, el año 2016 marcamos un punto de inflexión positivo en todos nuestros resultados. Los resultados 2017, si bien con crecimientos menores, siguen marcando este cambio de tendencia. Estamos convencidos de que por este camino seguiremos mostrando estas esperadas mejoras en los próximos ejercicios.

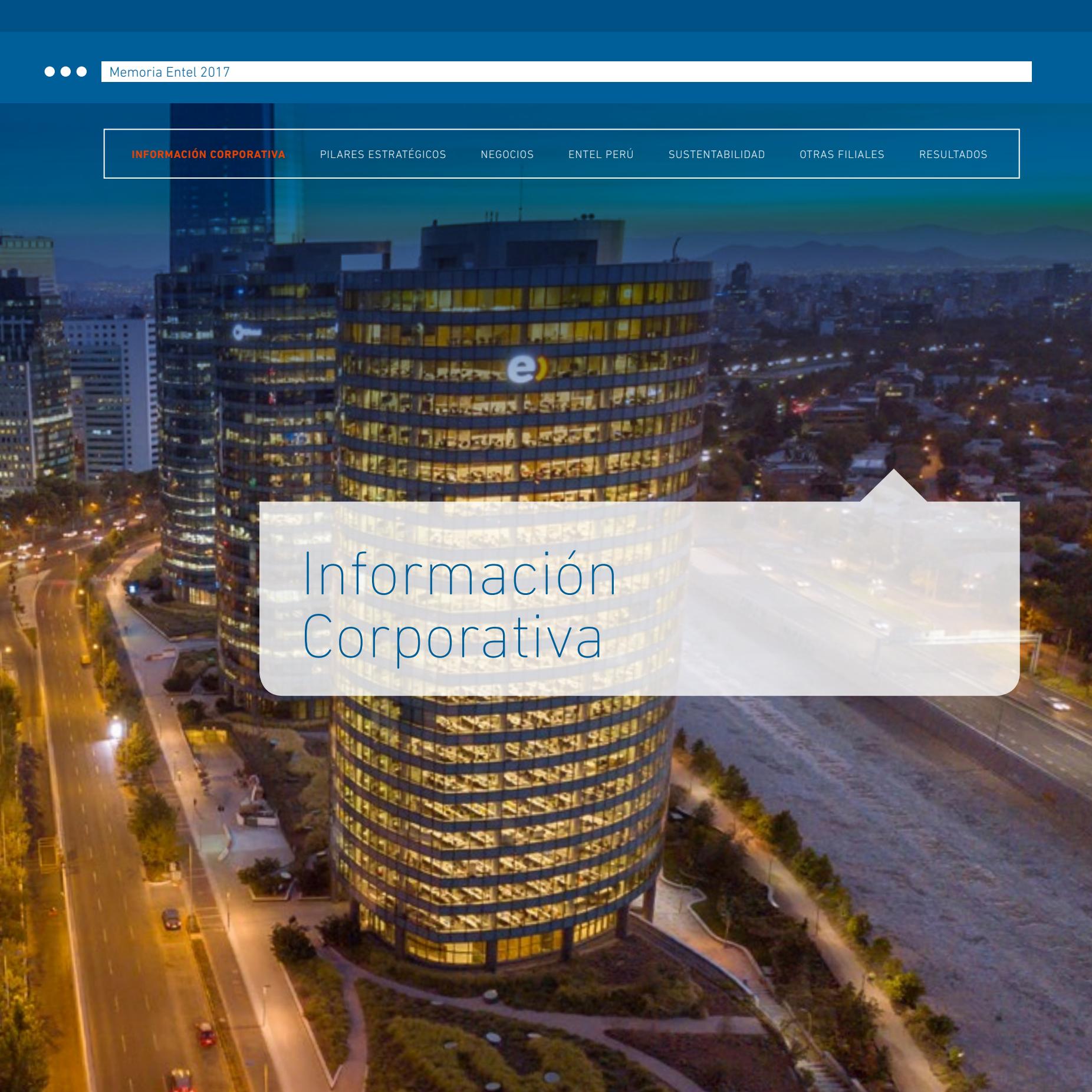
Año tras año hemos venido trabajando para crecer y para transformar a Entel en la empresa que debe ser en el siglo XXI. Esa es la tarea para la que, entendemos, estamos mandatados, de manera de seguir generando valor para la sociedad, los trabajadores y los accionistas.

No puedo terminar sin agradecer a nuestros colaboradores y proveedores que, alineados con nuestra estrategia, hacen realidad el quehacer de la compañía; a nuestros clientes, por su preferencia en este mercado altamente competitivo y, por supuesto, a ustedes, nuestros accionistas, por su compromiso y valoración.

Muchas gracias,



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio



Información Corporativa

Perfil

Entel es un operador líder de telecomunicaciones en Chile y cuenta con una creciente operación en Perú.

Sobre la base de la infraestructura más moderna de la industria, en Chile ofrece una gama completa de servicios, incluidos comunicaciones móviles, fijas, outsourcing TI y contact center, que le permiten entregar una experiencia de conectividad distintiva a personas, empresas y corporaciones.

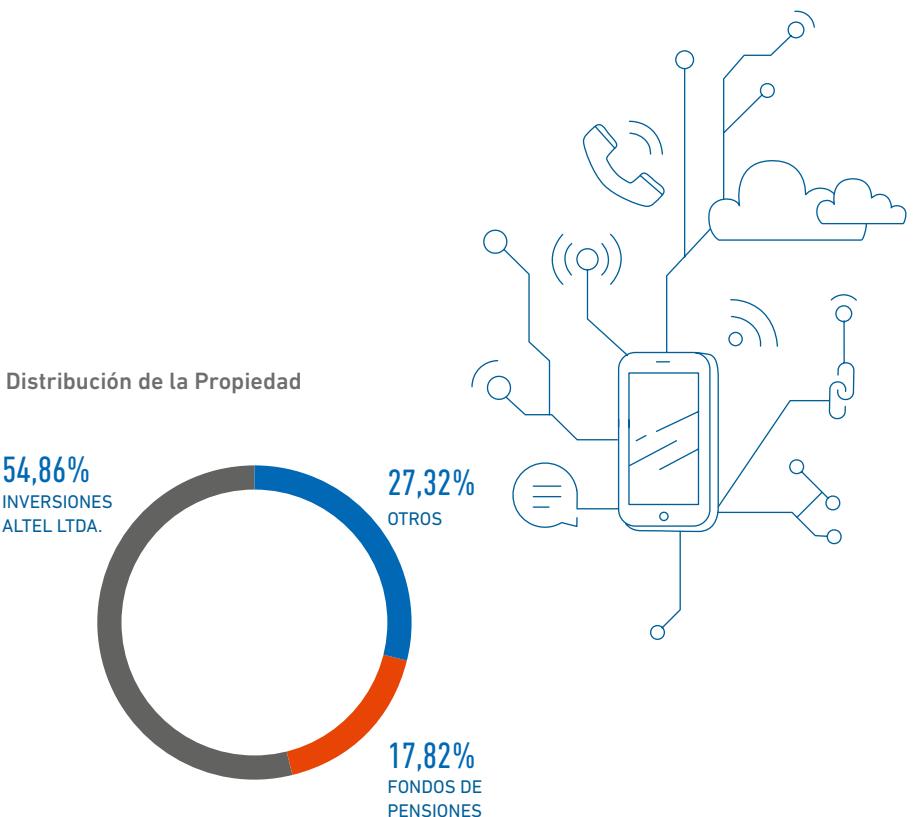
En Perú, en tanto, brinda principalmente servicios móviles de voz y datos, sobre redes 2G, 3G y 4G, en las principales ciudades del país y, en menor escala, servicios fijos y outsourcing TI, principalmente al servicio empresarial en Lima.

En ambos países se destaca por su foco en la experiencia de clientes, con énfasis en la innovación, operando sobre la base de una infraestructura de red y de servicios propia, sólida y de última generación.

Propiedad

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\$ 3.396 millones al cierre de 2017.

Su propiedad se encuentra distribuida entre 1.876 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.



Cifras Relevantes (millones de pesos)

	2017	2016	Var. %	2015
Ingresos consolidados	1.955.171	1.887.302	4%	1.792.864
EBITDA	437.103	424.781	3%	356.585
Utilidad operacional	117.385	114.395	3%	80.844
Utilidad del ejercicio	43.410	34.158	27%	-1.102
Utilidad por acción (\$)	143,73	128,11	12%	-4,66
Retorno de dividendos (%) *	0,49	0,00		0,54
Rentabilidad del patrimonio (%, anualizado)**	3,47	3,08	13%	-0,12
Activos	3.529.040	3.480.440	1%	3.262.953
Pasivos	2.290.689	2.218.567	3%	2.307.606
Patrimonio	1.238.351	1.261.873	-2%	955.347

* Retorno dividendos (%) = Dividendos últimos 12 meses / cotización acción al cierre

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

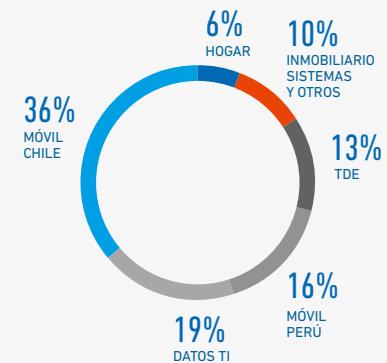
Entel en una mirada

o) Inversiones 2017

598

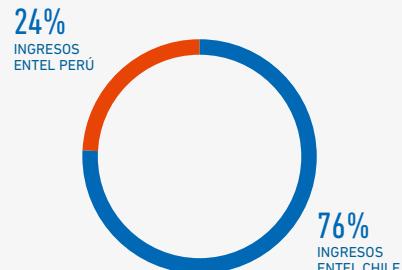
millones US\$

Inversiones 2017
US\$ Millones



o) Operador Internacional de Telecomunicaciones

Distribución de Ingresos Netos %



o) Ingresos Totales 2017 (millones \$)

1.955.171

+4% variación

o) EBITDA (millones \$)

437.103

+3% variación

o) Abonados móviles

15,5

millones en Chile y Perú

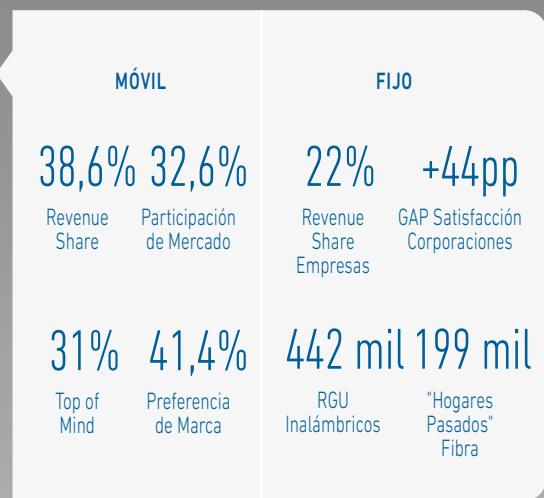
Bases de Abonados Móviles (Miles)



40%
de suscriptores móviles
en Chile y Perú

o) Chile

9,0
millones de
clientes móviles



o) Perú

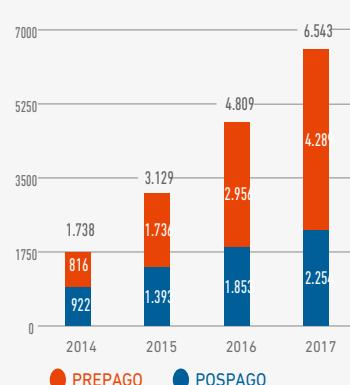
+36%

Sólido crecimiento de la base
de clientes

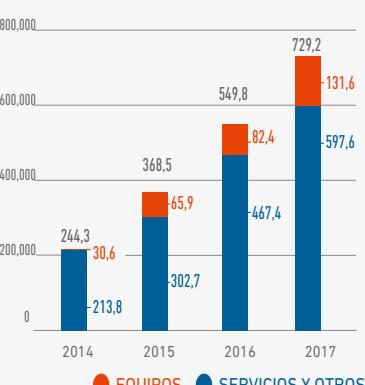
+33%

Fuerte expansión en Ingresos

Bases de abonados móviles
(Miles)



Ingresos
(millones US\$)



Valores en moneda local convertidos a dólar según TC (sol/US\$) 3,2410

o) Tecnología de punta y amplio espectro

PERÚ
2012
2017

241
Mhz

CHILE
2012
2017

180
Mhz
250
Mhz

o) Puntos de presencia red móvil

9.825
POPs Total

Capacidad de Datacenter m²
Chile: 8.500 Perú: 750

Red de Transporte Nacional:
3.950 km Chile

Red de Agregación (F0 y MO):
>12.000 KM Chile

Red de Acceso:
"Hogares pasados": 199 mil Chile
"Negocios pasados" Empresas: 107 mil Chile



Perfil

Entel es un operador internacional y un referente en la región en el sector telecomunicaciones

Misión

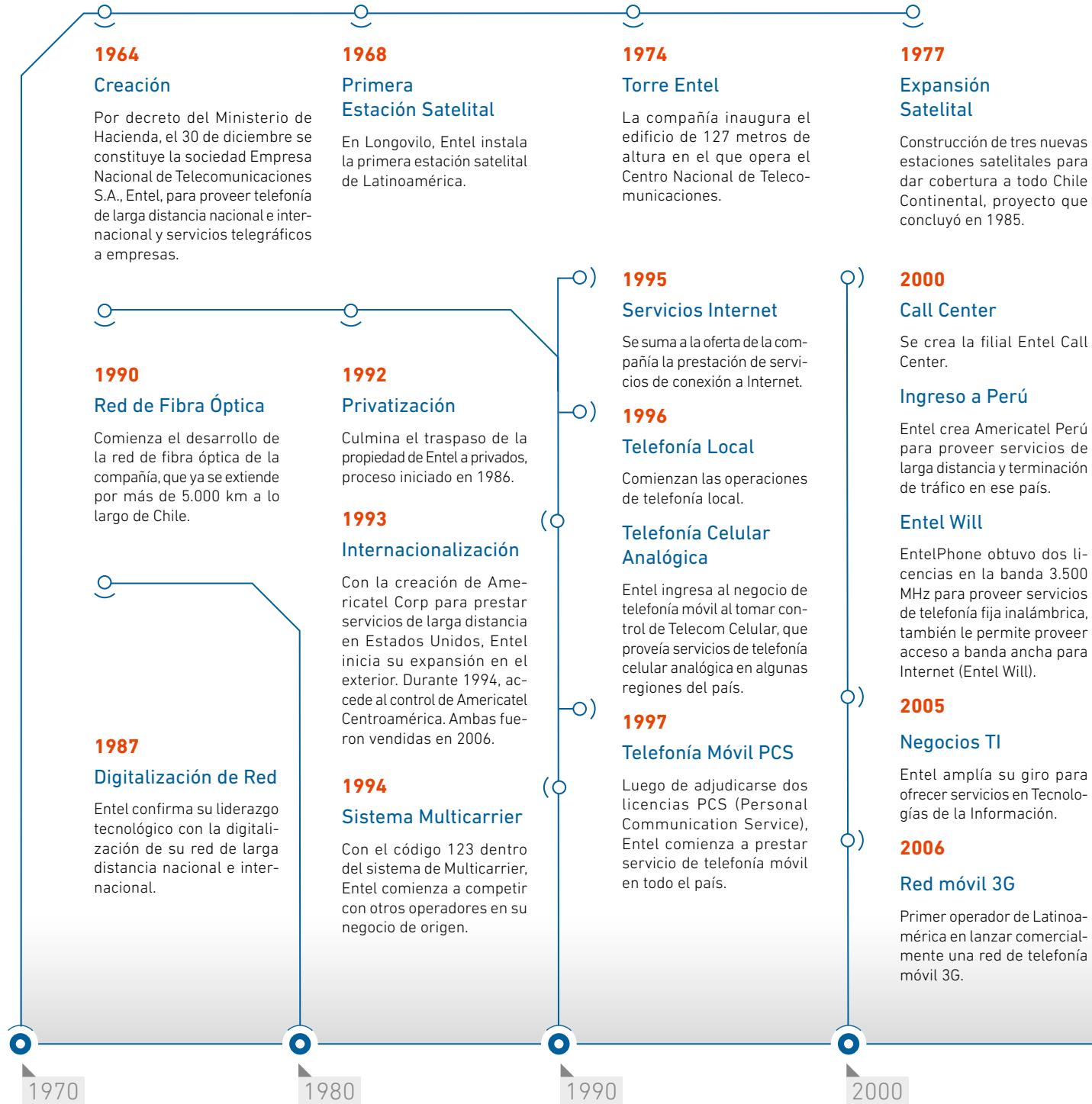
Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

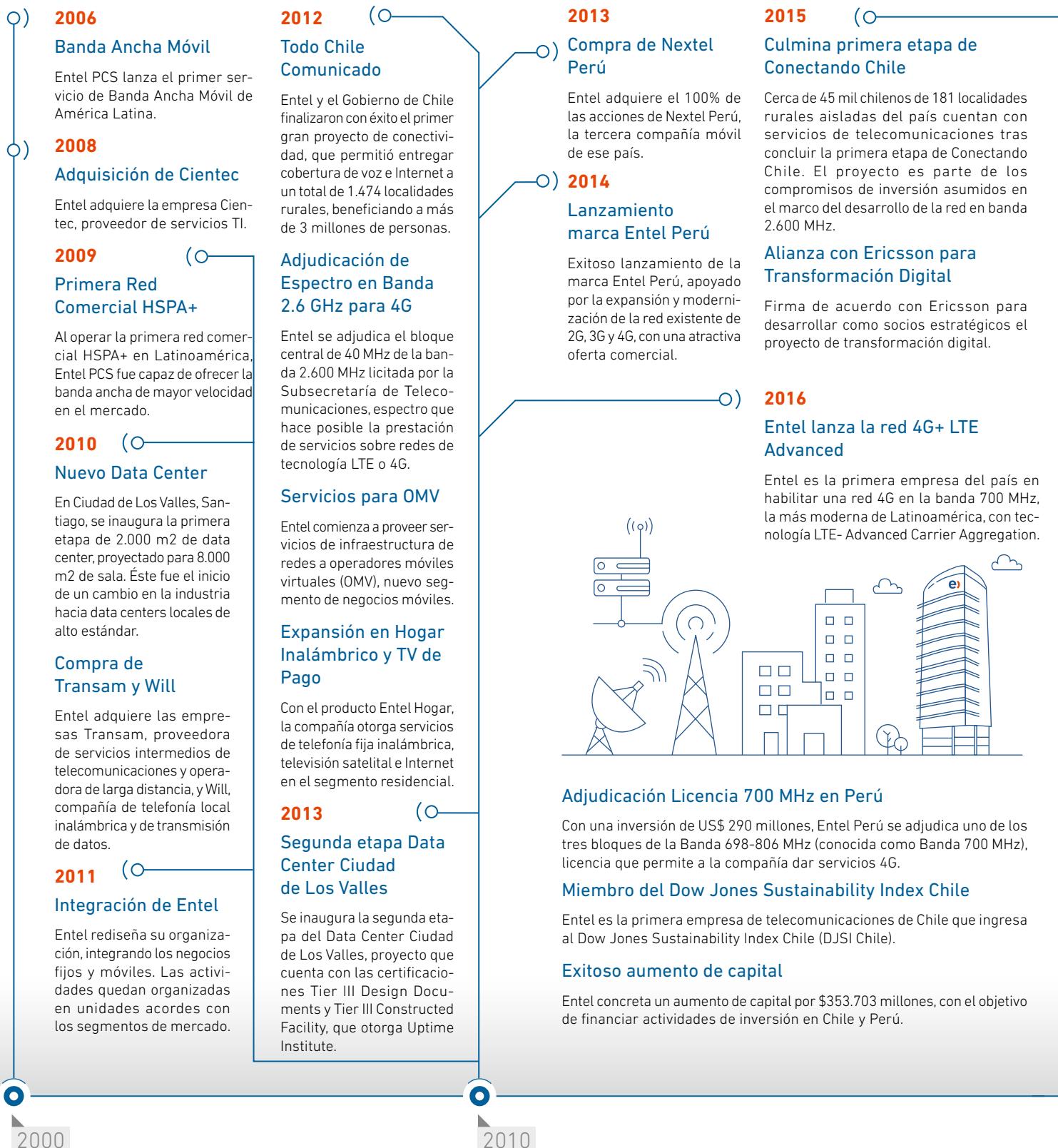
Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.



Historia





Hitos 2017

Primeros en desplegar la red en banda 700 MHz a nivel nacional

Entel es la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz. Permite ampliar la oferta de servicios, reforzar tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation).

En la licitación realizada por el Gobierno para el desarrollo de esta red, la compañía se adjudicó el Bloque B, que era el de mayor espectro (30 MHz). En ese contexto, Entel no sólo cumplió con la instalación de las 660 estaciones base comprometidas en la licitación, sino que duplicó la cantidad de estaciones base al completar un despliegue de 1.362, con una inversión de US\$ 100 millones.

Fase final de "Conectando Chile": servicios de voz y datos a 730 localidades aisladas

Los habitantes de 730 localidades aisladas del país, desde Chislluma, en la Región de Arica y Parinacota, a San Juan, en Magallanes, pudieron comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e Internet móvil gracias al programa "Conectando Chile", de Entel.

Durante 2017, la compañía entregó la fase final de este programa, que nació del compromiso de Entel de aumentar la conectividad en el país, en el marco de las contraprestaciones de las bandas de 700 MHz y 2.600 MHz. La primera etapa de este proyecto, que comenzó en 2014, consistió en conectar 181 localidades aisladas bajo la contraprestación del espectro de la banda 2.600 MHz, mientras que la segunda, que partió en 2015, llevó conectividad a otras 549 zonas como contraprestación del espectro de la banda 700 MHz. Ambas fases significaron una inversión total de US\$ 218 millones.

Además, como parte de este proyecto, también se cubrieron 373 kilómetros de carretera y se conectaron 212 escuelas rurales.

Innovación en la oferta comercial: planes de voz, redes sociales y datos ilimitados

El liderazgo histórico de Entel en la incorporación de nuevas tecnologías para la industria móvil quedó de manifiesto nuevamente en 2017, cuando la compañía fue la primera en lanzar en el mercado nacional una amplia oferta de planes de servicios móviles de voz y datos ilimitados.

La fuerte inversión y despliegue de la red 4G en banda 700 MHz permitió el desarrollo de esta oferta, que posibilita responder a las crecientes necesidades de uso de datos móviles de los clientes.

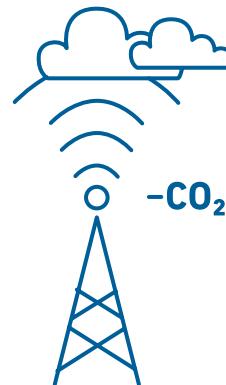
Entel ya había sido la primera empresa de telecomunicaciones en Chile en lanzar servicios 3G y 4G+ LTE Advanced Carrier Aggregation en Sudamérica en diciembre de 2006 y mayo de 2016, respectivamente. Además, fue la primera en lanzar servicios de voz ilimitados en el 2015.

Lanzamiento de Fibra Hogar

Para entregar una conexión de alta velocidad al segmento residencial, que permita una experiencia fluida de navegación a múltiples dispositivos conectados simultáneamente, Entel lanzó en el cuarto trimestre su servicio de fibra óptica Hogar.

Con una inversión proyectada de US\$ 230 millones en cinco años, el servicio comenzó su despliegue en la Región Metropolitana, para luego avanzar en el despliegue de fibra residencial en las principales ciudades de regiones del país.

Este producto incluye internet de alta velocidad, televisión y telefonía fija ilimitada a fijo y móvil, además de acceso a funcionalidades innovadoras y únicas en el mercado, como acceso directo a Netflix y YouTube a través del decodificador.



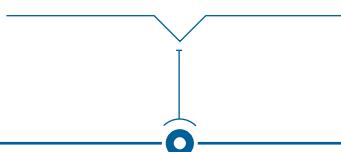
Nueva experiencia de clientes de prepago en Chile

Junto con los usuarios de prepago, Entel entró este 2017 en una nueva fase: en la era de la transformación digital.

Esta transformación digital es un cambio total en la forma de conectar con los usuarios, de forma cercana, asegurando un servicio de calidad con una atención ágil y diferenciadora, que permite alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de categoría mundial.

Tras implementar cambios operativos y tecnológicos, los clientes de prepago experimentaron a fines de 2017 una nueva experiencia de uso en la web y en el celular. Ahora pueden acceder a compras prepago 100% online, eligiendo cómo pagar, el tipo de producto y la hora de despacho, con acceso "aquí y ahora" a la compra de equipos, activación de chip, recarga y compra de bolsas.

Además, la nueva plataforma les permite elegir online su número de teléfono entre cinco opciones, realizar la activación del chip directamente, traspasar saldos a otro equipo, solicitar presta LuKa y activación de roaming en la web, así como, en un solo clic, revisar saldos, tarifas e información del equipo.



Transformación Agile

Con el objetivo de reaccionar más rápido a los cambios tecnológicos, competitivos y de los clientes, Entel está inserta en un proceso de transformación hacia una organización ágil, que implica un profundo cambio en la forma de trabajar de la compañía. Este proceso contempla reorganizar en torno al 10% de la empresa en una metodología internacional disruptiva, Agile, que promueve el trabajo en equipo de manera colaborativa y fomentando la creatividad para dar respuestas oportunas y cada vez más veloces a las necesidades del cliente.

El desarrollo de estas capacidades internas posiciona a la compañía en un mejor pie para hacer frente a los desafíos del futuro. A la fecha, tanto en Mercado Personas, Empresas y Corporaciones se encuentran organizados en esta modalidad para el desarrollo de productos y de mejora continua de la experiencia de clientes.

Entel es una de las primeras empresas de telecomunicaciones del mundo que aplica esta metodología a gran escala y demuestra así, nuevamente, su capacidad de adaptación ante escenarios cambiantes, que le ha permitido ser líder en la industria de telecomunicaciones desde fines del siglo XX.

Entel ingresa al Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance

Entel nuevamente fue reconocida como una de las compañías de telecomunicaciones más sustentables de Latinoamérica, al ingresar durante 2017 al selecto grupo de empresas que integran Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance.

Para conformar este índice, que se elaboró por primera vez el año 2017 y considera a las compañías que cotizan en las bolsas de Chile, México, Colombia y Perú, se evaluaron 154 empresas. De ellas fueron seleccionadas sólo 42.

Al formar parte de este grupo, Entel se transformó en la única empresa de telecomunicaciones chilena en este índice regional. Ya en 2016, la compañía había ingresado al Dow Jones Sustainability Index Chile.

Más de 6,5 millones de abonados en Perú

Entel continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado peruano, en el que ya suma 6,54 millones de suscriptores de telefonía móvil. Esta cifra representa un alza de 36% respecto de la cifra registrada al cierre del año 2016 y se sustenta principalmente en el crecimiento de los usuarios del segmento de prepago, que llegaron al cierre de 2017 a 4,28 millones, tras crecer 45% en 12 meses. Los clientes del segmento de pospago, en tanto, aumentaron en 22% y ya alcanzan a 2,25 millones.

En un mercado que evolucionó hacia una mayor oferta de datos, sobre la base de una red robusta, Entel Perú fue pionero en ofrecer servicio ilimitado de voz para todos los operadores en el segmento de prepago y, adicionalmente, datos ilimitados y aumento de cuotas flexibles a sus clientes de valor. Esto le ha permitido consolidarse como una marca innovadora, que ofrece la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad.

Entel y Ericsson suscriben acuerdo para desarrollar tecnología 5G en Chile

En un nuevo hito en 20 años de trabajo conjunto, Ericsson y Entel firmaron un memorándum de entendimiento (MoU) con el fin de colaborar en el desarrollo de la tecnología 5G y las tecnologías del Internet de las Cosas (IoT). El acuerdo, que en principio estará vigente hasta el año 2020, permitirá a las dos compañías tomar la delantera en el desarrollo de las plataformas 5G y de IoT.

Conscientes de la importancia del avance de nuevas tecnologías para aportar al desarrollo social y responder a las necesidades de conectividad de todos los chilenos, ambas compañías cooperarán en una gran variedad de áreas, incluidas las de investigación, pruebas e intercambio de resultados, así como en el desarrollo de tecnología y equipos.

El MoU cubre el 5G RAN (Red de Acceso de Radio) y las tecnologías de IoT-Advanced, incluida la LTE de banda angosta.

Extensión de plazos y nuevos créditos bancarios por US\$ 450 millones

Durante el primer semestre, se suscribieron créditos bancarios en Chile con los bancos Scotiabank, Banco de Chile y BancoEstado por un total de \$148.980 millones, pactados en pesos y con tasas nominales TAB + spread. Adicionalmente, se suscribieron créditos con los bancos Nova Scotia y EDC, por un total de US\$ 225 millones a una tasa de Libor + 85 puntos base.

Los plazos de los vencimientos de los créditos que se extendieron aumentaron en más de dos años, por lo que las amortizaciones quedaron mayoritariamente a partir del año 2022.

Premios y Reconocimientos

Chile

Ranking Merco de reputación corporativa

Por tercer año consecutivo, Entel se situó dentro del Top 10 del ranking de reputación corporativa Merco Empresas. En su versión 2017, la compañía obtuvo el sexto lugar entre las 100 empresas con mejor reputación empresarial en Chile, mientras en la industria de telecomunicaciones mantuvo el primer lugar.

Ranking de sustentabilidad empresarial Prohumana

Entel fue reconocida en el primer año en que participa en el RankingSE Prohumana, que analiza desde hace 15 años los modelos de estrategia sustentable de las compañías chilenas.

El estudio evalúa 42 áreas del desempeño de cada empresa, con énfasis en cómo planifica, implementa, evalúa y comunica a sus grupos de interés las acciones que realiza.

Primer lugar en ranking RepTrak de reputación empresas de telecomunicaciones

En el marco del ranking de reputación corporativa RepTrak, que realiza la consultora internacional Reputation Institute, Entel obtuvo el primer lugar en la industria de telecomunicaciones por segundo año consecutivo.

En base a una encuesta a 5.000 personas, se evaluaron 116 empresas relevantes para la economía chilena por sector en base a cuatro pilares: admiración y respeto, reputación reconocida, buena impresión y confianza.

Destacan a Entel por su transparencia corporativa

La calidad de la información corporativa que Entel entrega al mercado fue reconocida en el ranking de transparencia corporativa que realiza Chile Transparente. En su versión 2017, la compañía se situó en cuarto lugar en esta medición, que se construye tras analizar tres dimensiones: divulgación de políticas anticorrupción, entrega de información sobre la estructura organizacional y nivel de datos que reporta la compañía en los países donde operan sus filiales.

Mejor compañía para el futuro financiero de sus trabajadores

Por segundo año consecutivo, Entel fue destacada como empresa líder en aportar al futuro financiero de sus colaboradores por el ranking Best Companies for Employee Financial Future.

La distinción reconoce a las empresas con mayor compromiso a contribuir en el bienestar y la salud financiera de sus empleados, evaluando cuatro ámbitos: financiero y previsional, seguros, salud y bienestar, y cultura organizacional.

Una de las 10 empresas más atractivas en captar y retener talento

Entel obtuvo el octavo lugar en el prestigioso ranking Merco Talento 2017, con lo que se ubicó, por segundo año consecutivo, entre las diez empresas más atractivas para captar y retener talento.

Líder de Experiencia de Clientes en Ranking IZO

Que la experiencia de servicio es la principal preocupación de la compañía quedó nuevamente en evidencia este 2017: una vez más Entel lideró la categoría Mejor Experiencia Empresa de Telecomunicaciones tanto en Iberoamérica como en Chile, en el ranking de experiencia de Clientes IZO, sobre la base del estudio Best Customer Experience (BCX), que contempla una muestra de consumidores de empresas de distintos sectores de la economía.

DF premia iniciativa de arte urbano de Entel

El Festival Hecho en Casa Entel fue reconocido en la categoría Imagen y Publicidad, como parte de la premiación 2017 a las mejores iniciativas empresariales y públicas de Chile, que anualmente realiza Diario Financiero.

Best Place to Innovate

Anualmente, GFK Adimark elabora este informe, que en 2017 destacó a Entel entre los mejores lugares para innovar.

Perú

Great Place to Work

Entel Perú fue reconocida entre las mejores empresas para trabajar de Perú por el estudio Great Place to Work. En su versión 2017, la compañía obtuvo nuevamente el primer lugar en la categoría industria de telecomunicaciones y subió siete lugares en el ranking general, al pasar desde la decimoquinta posición al octavo lugar.



Líder de Experiencia de Clientes en Ranking IZO

En el contexto del estudio de Experiencia de Clientes que anualmente realiza la consultora IZO, Entel Perú logró la segunda posición del ranking de Mejor Experiencia Empresa de Telecomunicaciones en Iberoamérica, sólo superada por su matriz, Entel S.A.

Por segundo año consecutivo, en tanto, la compañía obtuvo el premio Mejor Experiencia de Cliente en la categoría Empresa de Telecomunicaciones de Perú.

Primer lugar sector telecomunicaciones en reputación corporativa

Una vez más, Entel lideró en Perú la clasificación en la industria de telecomunicaciones del ranking MERCOP de Responsabilidad y Gobierno Corporativo. En la categoría general, este 2017 la compañía se situó N°16 en Perú.



Destacada participación en Merco Talento

Entel Perú logró la decimoséptima posición en el Merco Talento, estudio que evalúa la reputación para retener y atraer talento, en tanto, Entel Chile y su filial peruana fueron destacadas como la mejor empresa de la industria de telecomunicaciones en sus respectivos países.

Creciente presencia en índices del mercado internacional

Dow Jones Sustainability Index Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA): miembro 2017

Dow Jones Sustainability Index Chile: miembro 2016-2017

Desde 2017, Entel es parte del Dow Jones Sustainability Index Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), que analiza a 154 compañías a nivel global y, por segundo año consecutivo, del Dow Jones Sustainability Index Chile, que mide el liderazgo de las empresas

en diversos ámbitos de la sostenibilidad. Esta clasificación es un referente de las evaluaciones de los tres ámbitos de la sostenibilidad: Social, Ambiental y Económico, y está compuesta por una serie de índices segmentados por categorías.



FTSE4Good miembro 2017

Índice creado por la Bolsa de Londres en 2001, incorpora empresas a nivel mundial que cumplen con prácticas de inversión responsable en materia de derechos humanos, medioambiente, ética y relaciones con los inversionistas.



Mejor "Día del Inversionista" en el Área de Telecomunicaciones en Latinoamérica, Programa para Inversionistas

Entel obtuvo la primera posición en el Ranking de Institutional Investors para su programa Día del Inversionista. Esta clasificación se basa en una encuesta anual a más de 970 gerentes y analistas de cartera que están invirtiendo en América Latina.

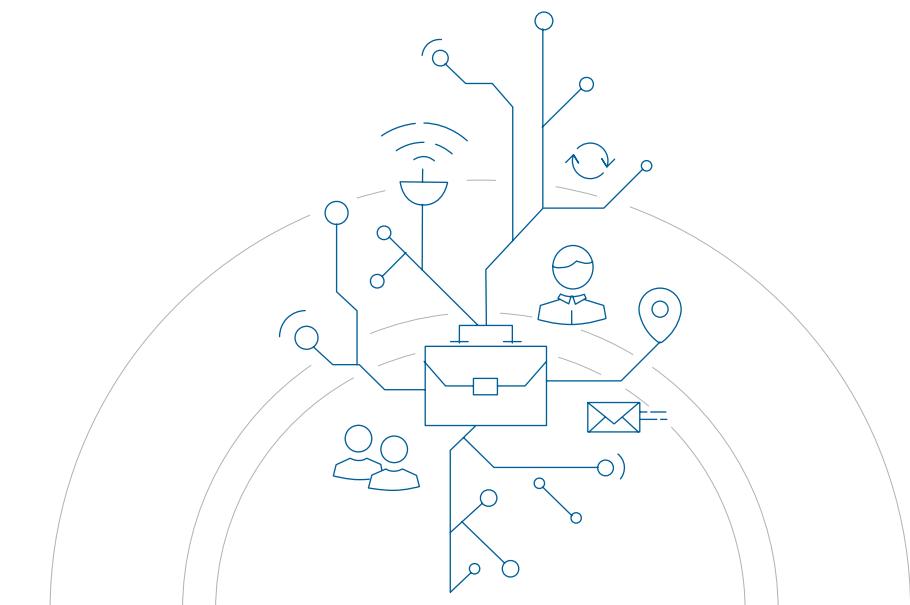
Gobierno Corporativo

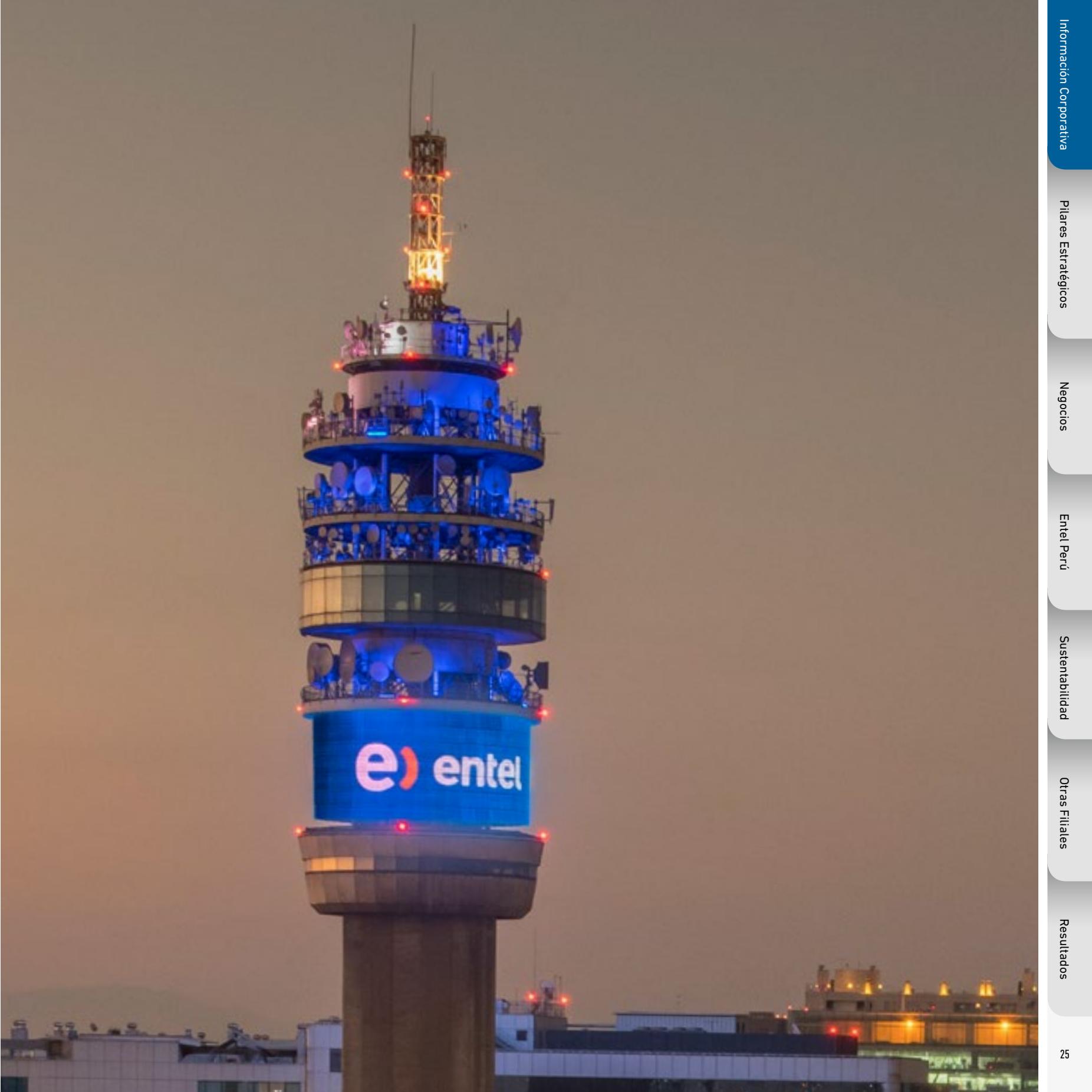
El Gobierno Corporativo de Entel supervisa la gestión ejecutiva de acuerdo con sus principios y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés, creando relaciones sustentables con accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad, asegurando de esta forma la creación de valor de largo plazo.

El Directorio de Entel es el máximo ente rector del Gobierno Corporativo de la compañía. Una vez al año, como establece la ley, se realiza una Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y en la que todos los accionistas pueden participar con derecho a voz y voto.

Principios del Gobierno Corporativo

- > Adopción de decisiones y aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios de la compañía.
- > Protección de los derechos de los accionistas, velando por el tratamiento equitativo de todos ellos.
- > Divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.





Organización y funcionamiento

Directorio

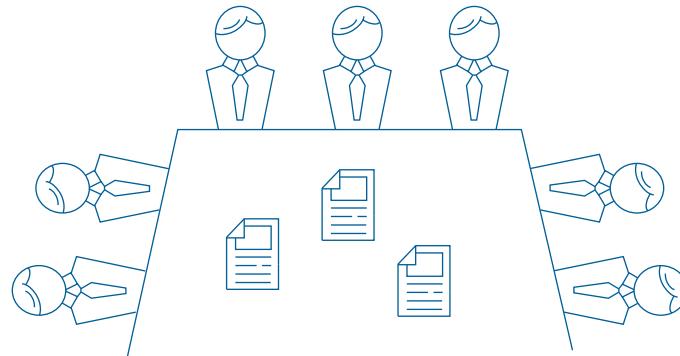
Representa a los accionistas y administra el Gobierno Corporativo de la sociedad. Está formado por nueve miembros electos en Junta de Accionistas, que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y permanecen en su función por tres años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Principales funciones

- > Fija los lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- > Establece las formas de gobierno adecuadas para la gestión de la compañía.
- > Establece políticas que determinan el accionar de la compañía en materias específicas.
- > Designa al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. En conformidad con la ley, este cargo es incompatible con los de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad.
- > Para un seguimiento continuo al desempeño de la compañía, cada mes el Gerente General presenta los aspectos más destacados de la gestión y, por medio de evaluaciones, se plantean los pasos generales a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

El Directorio sesiona de manera ordinaria una vez al mes y, de manera extraordinaria, cuando sea necesario para tratar cualquier materia específica o contingente.

El Gerente General es el único ejecutivo que reporta exclusivamente al Directorio. Sin perjuicio de lo anterior, además del Gerente General, asisten en forma habitual a las reuniones de Directorio el Gerente de Finanzas y Control de Gestión y el Gerente Legal, que actúa como Secretario de dichas sesiones.



- > El Gerente General reporta mensualmente al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren conocimiento y aprobación del Directorio y trimestralmente los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la ex Superintendencia de Valores y Seguros, hoy 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 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

Director independiente preside el Comité de Directores

Comité de Directores

Principales funciones

- > Examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, y efectúa la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a la aprobación de la Junta Ordinaria.
- > Revisión de 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.
- > Revisión de plan de trabajo de auditorías externa e interna, y gestión integral de contingencias.

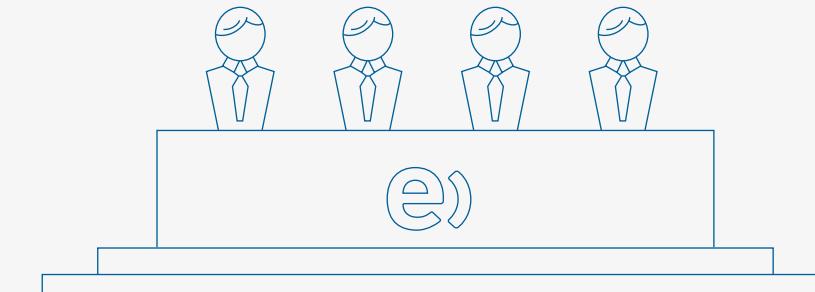
Integrantes 2017

- > Carlos Fernández Calatayud (Director independiente y Presidente del comité).
- > Jorge Salvatierra Pacheco (Director independiente).
- > Luis Felipe Gazitúa Achondo (Director).

El Comité de Directores se reúne al menos cuatro veces al año.

Resumen de la gestión 2017

Fecha reunión	Principales materias tratadas
25-01-2017	Presentación de la Gerencia de Auditoría y Riesgo Operacional sobre auditorías efectuadas (continuas, planificadas, spot). Presentación de los auditores externos de estados financieros anuales. Presentación y capacitación sobre cambio normativo IFRS 15 y 16. Aprobación de Política de Control y Gestión de Riesgos. Presentación de la Política de Remuneraciones de los Principales Ejecutivos.
03-04-2017	Proposición de auditores externos a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. Proposición de clasificadores de riesgo a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. Proposición de Presupuesto del Comité de Directores a Directorio para su designación en Junta Ordinaria.
08-05-2017	Constitución de mesa del comité. Aprobación plan anual y fijaciones de fecha para sesiones del comité.
05-06-2017	La auditora EY presenta su plan anual de auditoría y un análisis de las mejores prácticas Gobierno Corporativo a nivel internacional.
07-08-2017	Informe de auditores y análisis de principales observaciones de control interno en materias no relevantes. Nuevo Código de Ética y Manual de Aplicación.
11-12-2017	Informe de auditores y análisis de principales observaciones de control interno en materias no relevantes. Nuevo Código de Ética y Manual de Aplicación.



Comité de Ética

Con el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas, Entel ha constituido un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa, designados por el Gerente General.

Principales funciones

- > Resolver diversos aspectos relacionados con sus normas.
- > 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.

Integrantes del Comité de Ética

- > 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

Juntas de accionistas 2017

El 27 de abril de 2017 Entel realizó una Junta Extraordinaria de Accionistas que aprobó, entre otras materias:

- > Modificar nombre de fantasía de Entel Chile S.A. por Entel.
- > Incorporar a objeto social la prestación de servicios de tecnología de información y el suministro de equipos.
- > Actualizar y reformar la cláusula del capital social en cuanto a dejar sin efecto y no colocar parte del aumento de capital acordado.
- > Autorizar la metodología de colocación de acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016.
- > Modificar el Artículo 7º de los estatutos sociales, aumentando de dos a tres años el periodo de duración en el cargo de director.
- > Otras modificaciones

A continuación de esta junta extraordinaria se realizó la Junta Anual Ordinaria de Accionistas, que, entre otras materias, aprobó:

- > La Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2016.
- > La distribución de un dividendo definitivo de \$34 por acción, equivalente a un 30,06% de la utilidad líquida del ejercicio.
- > La política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- > Designación del Directorio para el periodo de tres años
- > 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 de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating).

Se realizó la elección de Directorio para el periodo 2017-2020.

Prácticas destacadas

1. Política de inducción de nuevos directores

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores y es el Gerente General de la sociedad el responsable de este proceso de inducción, 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.

Durante el ejercicio 2017 se realizó la inducción al Director Jorge Salvatierra, quien fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril, sosteniendo para tal efecto reuniones con el Gerente General, los vicepresidentes y algunos gerentes de la sociedad.

2. Acceso a información remota

- > A través de un nuevo 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

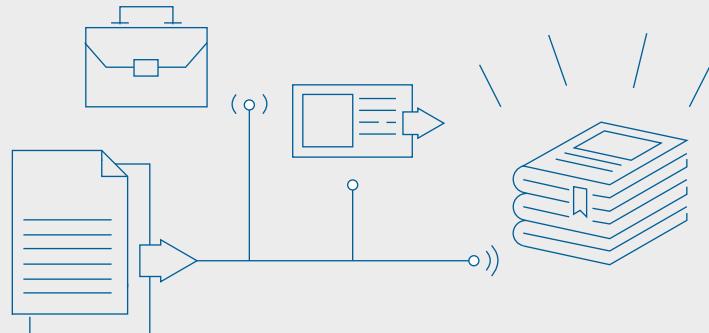
Durante el periodo 2017, adicionalmente a las presentaciones regulares de los distintos vicepresidentes y gerentes de la compañía, así como de los auditores externos, se realizaron capacitaciones y presentaciones al Directorio por parte del equipo ejecutivo y/o de especialistas externos. Entre ellas:

- > Sistemas de remuneraciones y planes de compensación del equipo ejecutivo y trabajadores de la sociedad.
- > Política de Riesgos.
- > Mejores prácticas de Gobierno Corporativo.
- > Ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

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 de resultados trimestrales de la compañía.
- > Política anual de Comunicaciones y Sustentabilidad.
- > Mapa de Riesgos de la Compañía.
- > Actualización del Código de Ética y Manual de Procedimientos.

Documentos rectores del Gobierno Corporativo



El Código de Ética y el Manual de Aplicación son documentos a los que adhieren colaboradores, contratistas, proveedores y clientes.

Actualización del Código de Ética y Manual de Aplicación

Durante 2017 Entel actualizó su Código de Ética y su respectivo Manual de Aplicación, que detalla las buenas prácticas y establece que la compañía guía su actuar por valores y principios que trascienden a toda la organización.

Este nuevo documento es un manual de fácil consulta, disponible en la web, que difunde normas básicas de comportamiento en base a casos, por lo que responde de manera simple las dudas en materia ética que puedan surgir a los colaboradores en su labor cotidiana.

En estos documentos queda explícito el compromiso de Entel 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 tomo Reporte de Sustentabilidad 2017 que se anexa a esta memoria.

Del Canal de Denuncias provienen más de la mitad de los casos de auditorías no planificadas que realiza la compañía.

Canal de Denuncias

Entel cuenta con un Canal de Denuncias que recibe denuncias personalizadas y también en forma anónima relativas al cumplimiento de las normas de conducta ética y conflictos de interés, entre otras situaciones que requieran atención por infracción del Código de Ética. Es un canal de acceso público que garantiza el anonimato del denunciante.

Relación con Inversionistas

El área de Relación con Inversionistas atiende las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difunde hechos relevantes de la compañía, acordes con la normativa vigente.

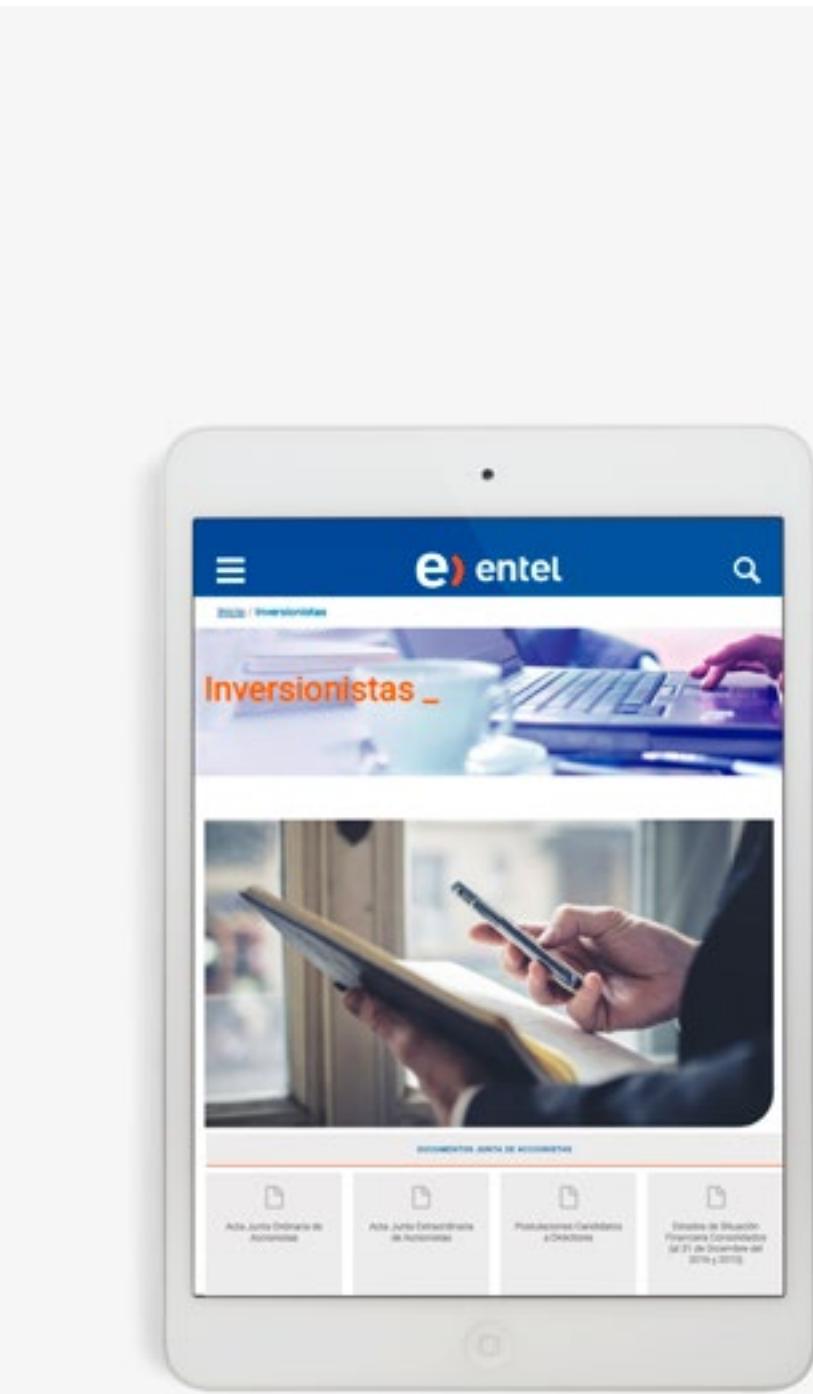
Actividades

- > Participación en siete conferencias de inversionistas internacionales y nacionales, tres Non / Deal Roadshow y la realización en Chile del IV Día del Inversionista.
- > 4 teleconferencias trimestrales con inversionistas y 4 reuniones locales con analistas para entrega de resultados trimestrales.
- > 608 contactos con públicos de interés en el año con fondos extranjeros, fondos locales, fondos de pensiones y analistas de mercados.

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

Reconocimientos

- > 1° lugar Best analyst day TMT Latam, Institutional Investor.
- > 2° lugar Best website TMT Latam midcap, Institutional Investor.



Control y Gestión de Contingencias

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos, con alcance para la sociedad y sus filiales nacionales e internacionales, aprobada por el Directorio.

Objetivos

1. Promover la cultura de gestión de riesgos en toda la organización.
2. Establecer los criterios y definiciones indispensables para que luego se defina:
 - > Un adecuado proceso de identificación, evaluación, mitigación, control y registro de los riesgos.
 - > Mecanismos de control y aseguramiento de las medidas de mitigación y seguimiento de las variables clave de riesgos.
3. Establecer un modelo de gobierno y de gestión de riesgos de la compañía.
4. Establecer el marco de entrega de información de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio y a la alta administración de Entel.

Gobierno de Riesgos

Dentro de este marco, la compañía posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por la Gerencia General y el Comité Estratégico

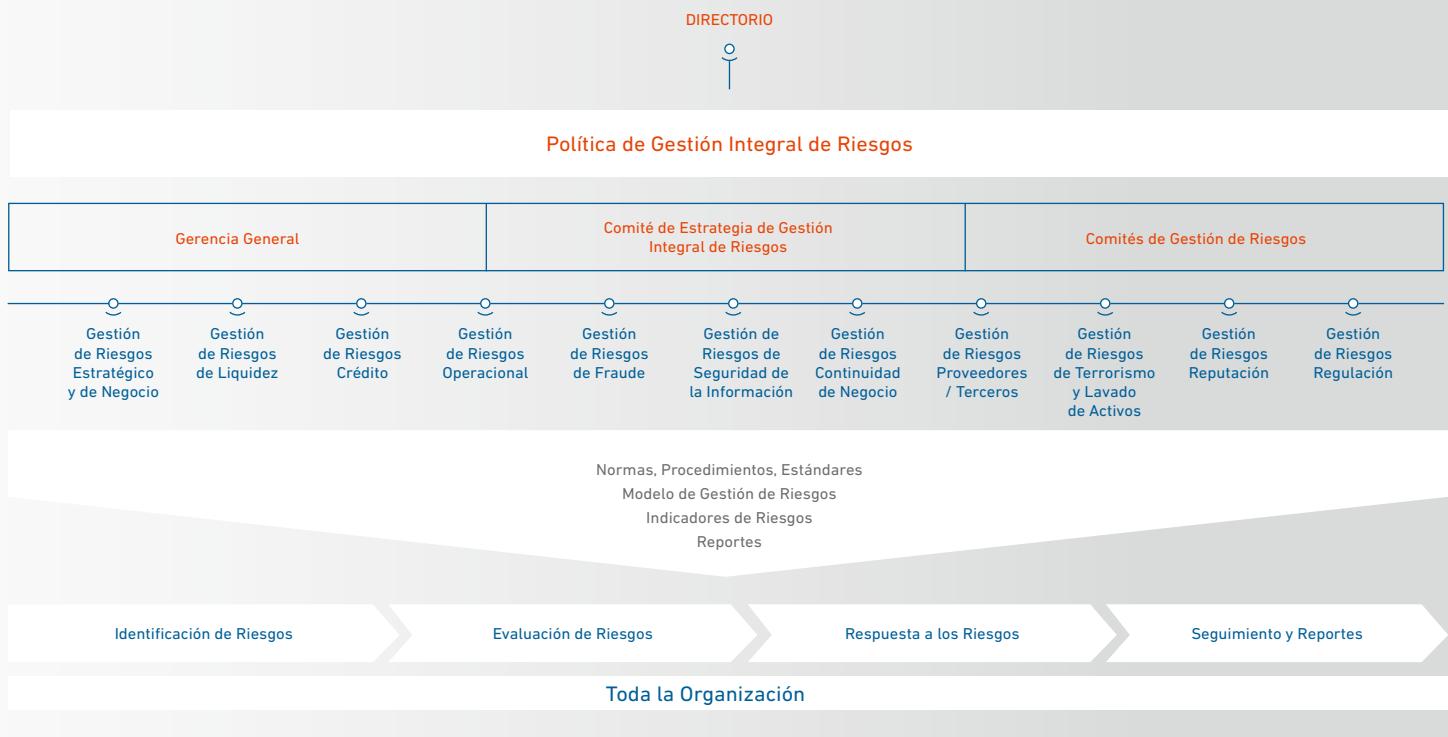
de Gestión Integral de Riesgos, cuyo rol complementa un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

Los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de negocio y de apoyo (ver diagrama adjunto).

Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos: integrado por el Gerente General y los vicepresidentes y gerentes de área de la compañía de primera línea. Se reúne trimestralmente y su principal función es gestionar el riesgo, entregando directrices y recursos, en concordancia con las estrategias y la Política General de Control y Gestión de Riesgos aplicable para Entel y sus filiales nacionales e internacionales.

Comités Operativos de Gestión de Riesgos: conformados por gerentes divisionales o de departamento. Sessionan mensualmente y sus principales funciones son gestionar el riesgo de la compañía desde los ámbitos más operativos, incorporando la mirada de cliente e impulsando y monitoreando las acciones mitigadoras implantadas ante eventuales incidentes. Esta estructura permite a Entel contar con una mirada integral de gestión de riesgos. Entre los principales comités que se

Gobierno Proceso de Gestión de Contingencias



encuentran operando figuran el Comité de Ética, el Comité de Sistemas, el Comité de Fraude, el Comité de Seguridad TI y el Comité de Continuidad de Negocio.

La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, en tanto, es responsable de:

- > 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 y gestión de riesgos de acceso a sistemas.
- > 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, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- > Realizar seguimiento y tener trazabilidad 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.
- > Mantener actualizado el mapa de macrorriesgos de la compañía.
- > Informar a la administración y al Directorio el cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos, conforme a lo señalado en el Manual de Gobiernos Corporativos de Entel.

Durante el ejercicio 2017 Entel reforzó la gestión de los 12 macrorriesgos que fueron priorizados en 2016 en función de su impacto y probabilidad.

Gestión 2017

Durante el año, la prioridad de Entel en materia de control y gestión de contingencias estuvo en continuar desarrollando una cultura de cumplimiento al interior de la compañía. El objetivo de este trabajo es identificar oportunamente los riesgos, tanto internos como del entorno, que pueden impactar sus objetivos estratégicos.

Principales actividades

- > Diseño de un procedimiento de gestión de riesgos, estructurado y simple, en línea con el proyecto de transformación integral de Entel, que durante 2017 migró tanto sus plataformas de servicio de prepago en la telefonía móvil hacia un modelo digital, como su forma de trabajo hacia una metodología ágil.
- > Internalización del proceso de gestión de riesgos, que hasta 2016 se externalizaba y, a contar de 2017, realiza la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales.
- > Implementación de una nueva herramienta para la gestión de riesgo (ACL-GRC), herramienta de auditoría, gobierno, riesgo y control.
- > Desarrollo de un modelo de compliance sobre libre competencia y, en general, de todas las regulaciones que afectan directa o indirectamente el negocio.
- > Ajuste del plazo máximo de actualización del mapa de riesgos, que a partir del ejercicio 2018 se renovará al menos anualmente.

Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas (Ley N°20.393)

En atención a la responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas, Entel estableció el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) contemplado en la Ley N°20.393 y nombró al Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales como encargado de velar por el correcto funcionamiento del modelo.

Este MPD está actualmente certificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

Entel cuenta con un portal en su intranet que permite a todos los colaboradores acceder a toda la información necesaria en materia de Prevención de Delitos que contempla esta ley. Opera también un canal de denuncias en la web Entel para accesos internos y de terceros.

A partir de 2017 se realiza un curso E-Learning sobre MPD para todos los colaboradores, que requiere una aprobación mínima de 60%. Además, durante el último año se realizaron dos jornadas de MPD y lobby para los vicepresidentes, gerentes y subgerentes (150 personas), para profundizar en ambos temas.



Directorio

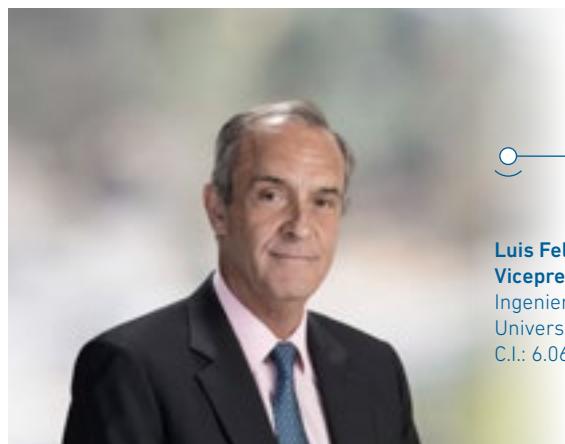


Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

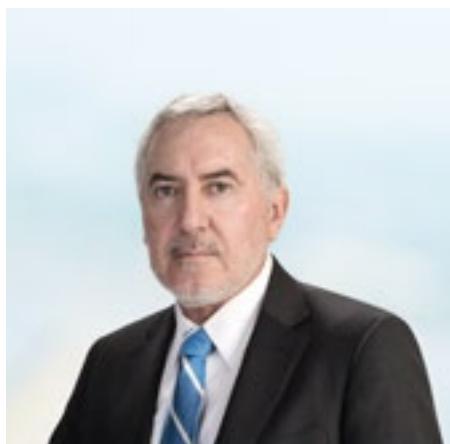
Bernardo Matte Larraín
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.598.728-7



Richard Büchi Buc
Director
Ingeniero Civil, Universidad
de Chile. MBA Wharton School
Of Business, University of
Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1





Patricio Parodi Gil
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia
Universidad Católica de Chile.
MBA Harvard University.
C.I.: 8.661.203-8



Carlos Fernández Calatayud
Director independiente
Ingeniero Civil Mecánico,
Universidad Federico Santa María.
C.I.: 5.213.938-4



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia
Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K



Jorge Salvatierra Pacheco
Director independiente
Ingeniero Civil de Industrias,
Pontificia Universidad Católica
de Chile.
MBA Saint Louis University.
C.I.: 6.557.615-5

Andrés Echeverría Salas
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia
Universidad Católica de Chile.
MBA University of California, Los
Ángeles.
C.I.: 9.669.081-9

Remuneraciones y gastos del Directorio

La remuneración de los directores se aprueba anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas.

Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

El Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías durante el ejercicio 2017.

Remuneraciones 2017/2016

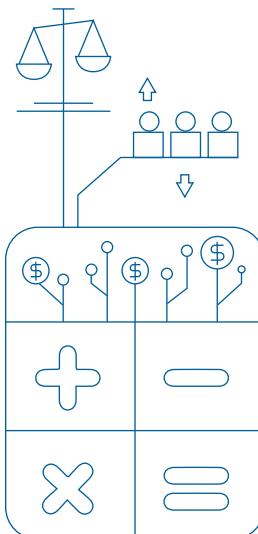
Nombre	RUT	2017 M\$	2016 M\$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	81.583	79.811
Luis Felipe Gazitúa Achondo*	6.069.087-1	76.910	75.273
Richard Büchi Buc	6.149.858-8	45.417	54.744
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	41.951	39.905
Carlos Fernández Calatayud*	5.213.938-4	55.934	54.744
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	41.951	41.058
Patricio Parodi Gil	8.661.203-8	41.951	39.917
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	13.907	41.058
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	39.623	38.780
Jorge Salvatierra Pacheco*	6.557.615-5	37.392	-

Ocho de los nueve miembros del Directorio fueron reelegidos en la Junta Ordinaria de accionistas del 27 de abril de 2017. En la ocasión se incorporó Jorge Salvatierra Pacheco y dejó el Directorio Alejandro Pérez Rodríguez.

* Miembros del Comité de Directores.

Diversidad en el Directorio

Número de personas por género	
Femenino	0
Masculino	9
Total	9
Número de personas por nacionalidad	
Chilena	9
Extranjera	0
Total	9
Número de personas por rango de edad	
< 30 años	0
30 y 40 años	0
41 y 50 años	1
51 y 60 años	4
61 y 70 años	4
> 70 años	0
Total	9
Número de personas por antigüedad	
< 3 años	3
3 y 6 años	2
6 y 9 años	0
9 y 12 años	2
> 12 años	2
Total	9



Administración

En el mercado chileno Entel gestiona sus negocios según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Estas divisiones cuentan con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente.

Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones.

La totalidad de las unidades operan bajo un solo liderazgo y fueron concebidas en línea con las mejores prácticas internacionales, anticipando una estrecha interacción entre las áreas, teniendo en cuenta las crecientes sinergias tecnológicas.

Con el propósito de administrar todos los temas estratégicos y de gestión, en tanto, el grupo ejecutivo cuenta con un esquema de gobierno transversal que va en apoyo de sus correspondientes responsabilidades.

Dotación

Estamento	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú	Total
Ejecutivos	56	40	6	2	4	8	9	125
Profesionales y técnicos	2.059	1.281	211	34	764	271	333	4.953
Otros trabajadores	697	655	1.193	331	3.066	106	2.185	8.233
Total	2.812	1.976	1.410	367	3.834	385	2.527	13.311

En el caso de Entel Perú, a nivel ejecutivo la administración reporta a un Directorio. Su estructura interna es muy similar a la descrita para los negocios en Chile. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y tienen una administración adecuada a su estrategia

Remuneración equipo ejecutivo

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2017

Dotación considerada	125 personas Entel S.A. y filiales
Remuneración	\$11.436.910.454
Bonos pagados	\$ 6.687.016.131

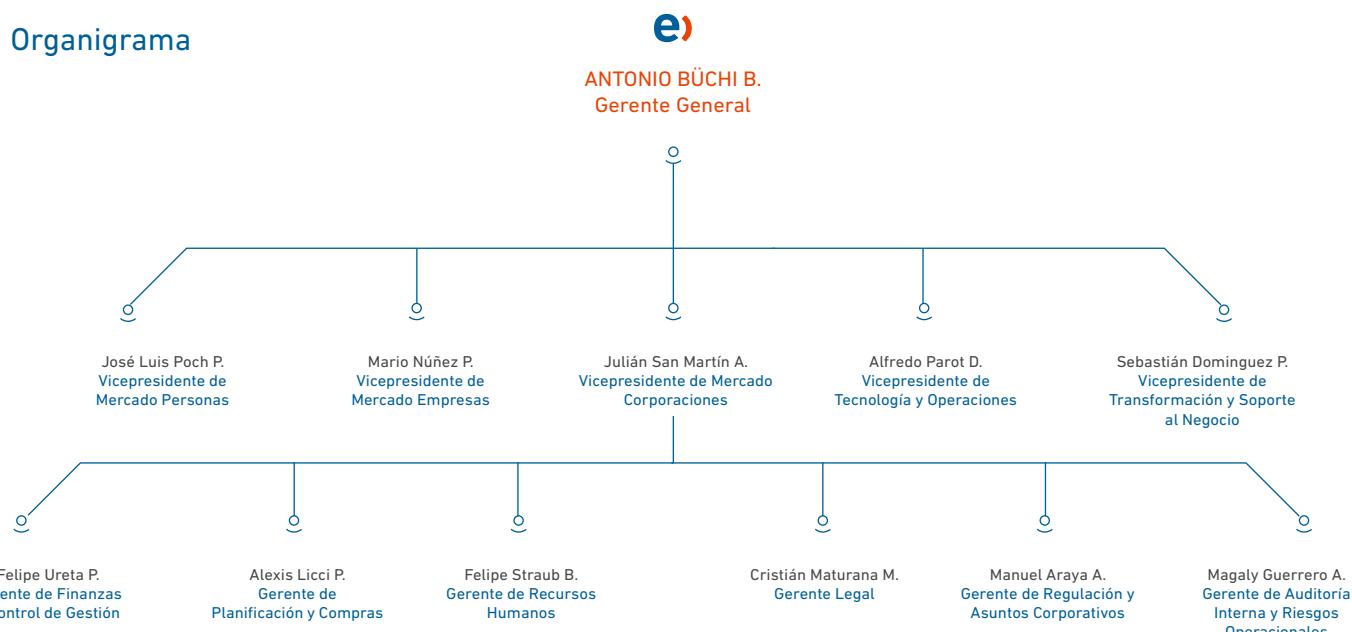
Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2017 \$2.258.868.451 pagados en total a 18 ejecutivos.

Nota: incluye bonos de largo plazo y planes de retención.

Los bonos anuales se pagan de acuerdo con fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas corporativas y de cada 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.

Organigrama



Diversidad en principales ejecutivos

Género		Rango de edad		Rango de antigüedad	
Femenino	12	30 y 40 años	11	<3 años	17
Masculino	84	41 y 50 años	51	3 a 6 años	16
Total general	96	51 y 60 años	32	6 a 9 años	12
		61 y 70 años	2	9 a 12 años	8
		Total general	96	>12 años	43
				Total general	96

Nacionalidad	
Chilena	86
Extranjera	10
Total general	96



Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel

Desde marzo de 2011.

Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master of Arts in Economics, The University of Chicago.

RUT 9.989.661-2

Principales ejecutivos

-) **Sebastián Domínguez Philippi**
Vicepresidente Transformación y Soporte al Negocio
Desde enero de 2017.
Varios cargos en el grupo Entel desde junio de 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en Economía, Cambridge University.
RUT: 10.864.289-0

-) **Mario Núñez Popper**
Vicepresidente Mercado Empresas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 1993.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 8.165.795-5

-) **José Luis Poch Piretta**
Vicepresidente Mercado Personas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde febrero de 1993

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT: 7.010.335-4

-) **Julián San Martín Arjona**
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Desde diciembre de 2006.

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas. Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT 7.005.576-7

-) **Alfredo Parot Donoso**
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.003.573-1

-) **Cristián Maturana Miquel**
Gerente Legal
Desde marzo de 1994.

Abogado, Universidad de Chile.
RUT: 6.061.194-7

-) **Manuel Araya Arroyo**
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1994.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 10.767.214-1

-) **Felipe Ureta Prieto**
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Desde abril de 2005.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1994.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.052.775-8

-) **Felipe Straub Barros**
Gerente de Recursos Humanos
Desde enero de 2012.

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

-) **Magaly Guerrero Arce**
Gerente Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
Desde marzo de 2017.

Contador Auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.
RUT: 10.978.118-5

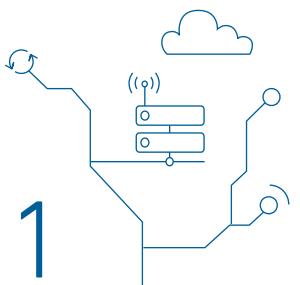
-) **Alexis Licci Pino**
Gerente Planificación Estratégica y Compras
Desde julio de 2017.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1998.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT: 12.856.166-8



Pilares Estratégicos

Pilares Estratégicos



1
MEJOR
INFRAESTRUCTURA



2
INNOVACIÓN
Y ADAPTACIÓN



3
ORGANIZACIÓN
Y PERSONAS
"BEST IN CLASS"



4
EXPERIENCIA
DISTINTIVA

Nuestro modelo de negocio nos permite estar a la vanguardia en la industria de las telecomunicaciones, ser líder en Chile y un referente en la región.

Entel se propuso contar siempre con la **mejor infraestructura**, desarrollar una corporación con **alta capacidad de innovación** y entregar una **experiencia distintiva** a sus clientes. Para ello, promueve el **trabajo en equipo**, forma de gestionar que le permite adaptarse en un entorno cambiante y altamente competitivo, e identificar rápidamente las oportunidades existentes en el mercado.

Basado en estos cuatro pilares fundamentales, el modelo de negocios de Entel posiciona a la compañía como un actor de clase mundial.

Pilar Estratégico 1

Mejor Infraestructura

Inversiones

Con el propósito de continuar otorgando un servicio de primer nivel a nuestros clientes por medio de infraestructura propia de altísima calidad, Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center. En este contexto, durante el año 2017 la compañía destinó en total de US\$ 521 millones a infraestructura.

Datos destacados

- > Crecimiento y mantención de infraestructura para la red móvil en Chile: US\$ 175 millones que incluyen inversiones en infraestructura y equipamiento de acceso móvil, aumento de capacidades en transmisión y Core.
- > Inversión en Perú de US\$ 151 millones, destinados, principalmente, al crecimiento de infraestructura de red e inversiones en TI.
- > Proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 700 MHz: US\$ 42,9 millones.
- > Despliegue de red de fibra óptica para el Negocio Hogar: US\$ 18,2 millones, desplegando un total de 199.000 "hogares pasados" a finales del año 2017 y la habilitación de la plataforma de TV.

- > Otras Inversiones de Red Transversales al Negocio Fijo y Móvil destinadas a soportar el crecimiento de tráfico y garantizar la continuidad operacional de nuestros servicios: US\$ 27 millones.
- > Inversiones para el Negocio TI asociadas a crecimiento de infraestructura data center y plataformas cloud: US\$ 21 millones.
- > Término de la fase constructiva de la tercera etapa de Ciudad de los Valles (CdV III), que en mayo de 2018 disponibilizará 1.000 metros cuadrados a nuestra red de data center para nuevos servicios a clientes.
- > Certificación en Management and Operations para el data center de Amunátegui, entregada por Uptime Institute.
- > Durante 2017 continúa el proyecto de Transformación Digital Entel (TDE), que permitirá transformar a Entel en una empresa totalmente digital, simplificando de forma radical el modo de operar: US\$ 53 millones.
- > Otras inversiones en plataformas de sistemas, infraestructura y equipamiento para gestión técnica y comercial: US\$ 30 millones.

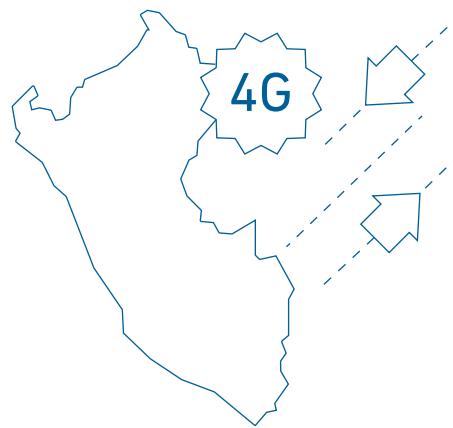
Infraestructura de Entel Perú

→ Red Móvil

- > Red 3G 1.900 MHz (UMTS), desplegada a través de 3.297 sitios a nivel nacional, 1.548 en Lima. En Lima y Callao su cobertura declarada al ente regulador alcanza a alrededor del 93,5% de la población.
- > Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push to Talk). Entel Perú posee 525 sitios en todo el país (361 de estos se encuentran en Lima).
- > En 2017, la compañía continuó el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1.900 MHz, que se adjudicó en 2007, y 4G en la banda AWS, que se adjudicó en 2013, y APT700, adjudicada en el año 2016.
- > El proceso de desarrollo es efectuado por medio de criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica, con el que se logró cubrir los 24 departamentos de Perú durante 2017. Este proceso utiliza, además de la lógica de cobertura, una lógica de diseño centrado en estándares de calidad, similar a lo utilizado en Chile.

→ Espectro Móvil

- Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:
- > APT700 (700 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.
 - > 800 MHz, utilizados para dar servicios de radio troncalizado, mediante el empleo de la tecnología iDEN de Motorola.
 - > 1.900 MHz, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
 - > 2.300 MHz, utilizados para dar servicios fijos.
 - > 2.500 MHz, utilizados para dar servicios fijos de acceso a Internet utilizando la tecnología Wimax y LTE.
 - > 3.500 MHz, utilizados en redes WiMax y que es comercializado por Americatel Perú S.A.
 - > AWS (1.700-2.100 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.



Servicios 4G para Entel Perú

Luego de adjudicarse en 2013, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (40 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel inició su oferta de servicios de datos ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. La compañía desplegó simultáneamente con las redes 2G y 3G, utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de ejecución y los futuros costos de operación.

Asimismo, luego de adjudicarse en 2016 el bloque A de la banda de 700 MHz (30 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel ha desplegado 351 sitios, con la infraestructura necesaria que le permita cumplir con sus obligaciones contractuales en la mencionada banda y así mejorar su oferta de servicios de datos.

Redes de transporte

→ Fibra Óptica

Actualmente, la red de Fibra Óptica Troncal (FO) cuenta con más de 5.000 km a lo largo de todo Chile, incorporando tecnologías de transmisión DWDM, alcanzando capacidades de transporte de hasta 8.000 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/MPLS, tanto de servicios fijos como móviles.

Con el objetivo de robustecer la red Troncal, esta red llega a diferentes puntos de presencia en Santiago, permitiendo mejorar la disponibilidad de la red en caso de fallas. Adicionalmente, durante el año 2017 se habilitaron terceras rutas, de manera de continuar fortaleciendo la red de Entel a nivel nacional. La Red Core Metropolitana DWDM cuenta con tres puntos de presencia principales. 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.

Durante el año 2017 se continuó con el desarrollo de FO para conectar los Puntos de Presencia de la red urbana hacia las principales ciudades del país, logrando conectar por esta vía el 81% de ellas.

→ » Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de FO.

Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, principalmente entregando servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. Actualmente, Entel cuenta con una red con protocolo IP casi en totalidad de la red. Sólo se mantienen algunos enlaces TDM para dar servicios a algunos clientes.

→ Satelital

Entel, a través de su red satelital, cubre todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios fijos y de telefonía gracias a 63 estaciones terrenas distribuidas a lo largo de Chile, permitiendo conectar al resto de la red las zonas remotas del país. Gracias a esto, localizaciones aisladas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua, pueden gozar de servicios de telecomunicaciones, tanto fijo como móviles.

El principal telepuerto es Longovilo, que cuenta con más de 20 antenas satelitales. Mediante acuerdos con operadores satelitales de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B), la compañía ofrece servicios de televisión y datos en todo Chile.

Entel posee diversas plataformas satelitales con tecnología de clase mundial que 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 del país en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

→ Red MPLS

Actualmente, Red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de Entel, permitiendo conectar las distintas redes de acceso, tanto móviles como fijas, con las plataformas de servicios Internet y otros operadores. Al utilizar distintas rutas de transporte permite lograr altas disponibilidades.

Durante 2017, la compañía continuó la evolución en el Core hacia capacidades de Nx100Gbps y en la agregación a Nx10Gbps.



Redes de acceso

→ Red acceso xDSL

La Red de Acceso 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. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

→ 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, Entel posee alrededor de 915 puntos de presencia en 311 comunas. Durante 2017, esta red continuó evolucionando hacia altas velocidades, llegando a servicios de clientes hasta 10Gbps.

→ Red GPON

Durante 2017, Entel continuó el despliegue de Red de FO para el Mercado Residencial, alcanzando a diciembre de 2017 un total de 199 mil Home Pass, de los cuales 120 mil fueron desplegados durante el año 2017 en zonas residenciales densas y de alto interés comercial.

Adicionalmente, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 100 mil Bussines Pass, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas 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.
- > 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 y 3G.
- > 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), utilizados en redes WiMax y WLL para servicios fijos. Durante 2017 se realizaron diversas pruebas de tecnología Pre 5G sobre esta banda.

→ Red móvil 2G/3G

Sobre estas redes se sustentan los servicios de voz y datos con tecnologías GSM/GPRS/EDGE/UTM. El parque de puntos de presencia 2G es de 4.339 y en 3G es de 5.102 a diciembre 2017.

Durante el año 2017 se realiza reacomodo de 15 Mhz, que estaban asignados a 2G/3G 1.900 Mhz, trasladándose a LTE, disminuyendo el espectro a esta banda para estas tecnologías en 5 Mhz 2G y 10 Mhz 3G.

→ Red móvil LTE

Continuando con el despliegue de red móvil de cuarta generación, durante 2017 los esfuerzos se han enfocado, principalmente, en proyectos de cobertura y capacidad. Dado lo anterior, se han habilitado 652 POP con LTE banda 700, llegando a un total de 2.089 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%.

Con respecto a las coberturas obligatorias asociadas al proyecto banda 700, finalizó la implementación de los 660 puntos de presencia de Red Mínima.

→ Red de data center

Entel cuenta 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 y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m².

Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes. 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 los data center de Entel 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



Pilar Estratégico 2

Innovación y Adaptación

La innovación es un fundamento estratégico para Entel, que permite a la compañía construir ventajas competitivas y facilita su adaptación permanente ante el escenario cambiante que enfrenta la sociedad, en general, y el sector telecomunicaciones, en particular. Por ello, la innovación está integrada en sus pilares culturales y es responsabilidad de todos sus colaboradores.

Estructura para la innovación

Comité Estratégico de Innovación

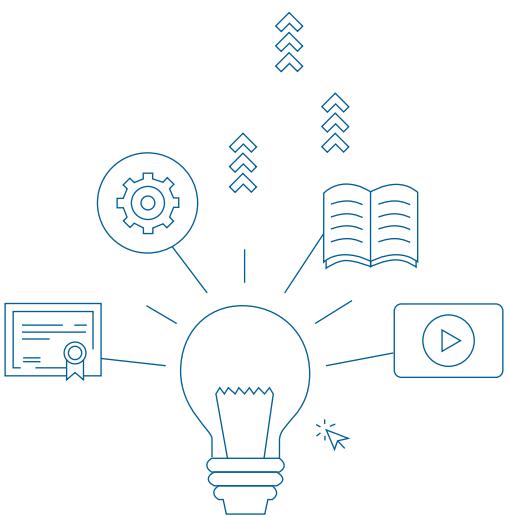
> Objetivo: conformado por la alta dirección de Entel, vela por el seguimiento de la gestión del modelo de innovación, los avances en la cultura de innovación y el desarrollo de iniciativas o proyectos semidisruptivos y disruptivos con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

Gerencia de Innovación

> Objetivo: impulsar procesos de innovación que permitan identificar oportunidades de amenazas y generar proyectos que permitan tomar estas oportunidades o disminuir las brechas en caso de que existan.

1. Identifica las tendencias de mediano y largo plazo.
2. Impulsa una cultura de innovación dentro de la compañía.
3. Promueve la innovación abierta, generando vínculos sistemáticos con el ecosistema de innovación externo a la compañía.





Gestión 2017

En un contexto en que los clientes cambian vertiginosamente y son más exigentes, en que la competencia es mayor y más dinámica, y los productos y servicios son cada vez más complejos en virtud de las nuevas tecnologías disponibles, Entel se encuentra inmersa en un proceso de transformación integral.

Esto permitirá a Entel responder a las nuevas demandas de los usuarios y a los cambios del mercado y de los propios miembros de la organización.

El desarrollo de esta empresa del siglo XXI contempla tanto un programa de Transformación Digital de Entel (TDE), como el avance hacia un modelo de organización ágil (metodología Agile), que son los hitos más relevantes implementados en materia de innovación en 2017.

A esta nueva forma de operar que surge de la implementación de ambas herramientas se suma el desarrollo de una nueva Gerencia de Analytics y Proyectos Especiales y un proyecto para potenciar la innovación abierta.

La innovación permite a Entel adaptarse permanentemente para sorprender a sus clientes con una oferta diferenciadora.

Modelo de innovación

El modelo de Entel contempla el impulso de proyectos de innovación continua o sustentable en la base de la compañía y proyectos de innovación que estén en la frontera de la tecnología.

Innovación base:

Orientada a generar un desarrollo sustentable de la compañía, adaptándose al entorno y generando una propuesta de valor diferencial, identificando y liderando innovaciones recogidas de los desafíos y necesidades de la compañía.

> Se centra en el desarrollo de proyectos innovadores de corto plazo y está liderada por cada una de las áreas de Entel. Durante 2017, el foco estuvo puesto en acelerar la innovación base, tomando en cuenta el feedback real de clientes.

Proyectos frontera:

Orientados a ampliar las fronteras o bordes de la compañía, adelantándose en el desarrollo de ventajas competitivas mediante procesos de innovación disruptivos y diferenciales.

> Se centran en la creación y desarrollo de iniciativas transversales, de alto impacto y capacidad de transformación, que permitan establecer y mantener el liderazgo de la compañía a través de la anticipación en soluciones disruptivas, multinegocio y de alto alcance.

Sobre estos dos proyectos transformacionales, la compañía desarrolló importantes procesos de innovación en su propuesta de productos para los mercados de Personas, Empresa y Corporaciones, con una oferta más sencilla, que permita asegurar a los usuarios la experiencia distintiva de ser un cliente Entel.

Programa de Transformación Digital de Entel (TDE)

Entel decidió plantearse la forma en que va a enfrentar el futuro y para ello implementó un programa de transformación digital. Este proyecto recoge el mejor estándar de productividad, transformando, adaptando y mejorando las plataformas de negocio de la compañía.

Este elemento habilitador permite a Entel ser más rápida en la configuración de productos y servicios y facilita una mejor experiencia a sus clientes, ya que todos los actores del negocio tienen acceso a más y mejor información.

Este cambio, que comenzó en 2015, es la base para construir una capacidad de gestión ágil.

Modelo de gestión ágil

Entel migró durante 2017 hacia un modelo de organización ágil. Como parte del proceso se transformó la estructura de las vicepresidencias de mercados, que ahora se organizan en unidades de negocio, equipos producto/cliente, grupos de conocimiento y centros de excelencia (grupos de expertise de apoyo), y que incluyó la movilización de más de mil personas que cambiaron de puestos físicos de trabajo.

Esta forma de trabajo permite mayor capacidad de respuesta frente a los desafíos del mercado.

Objetivos de la organización ágil:

- > Ser una organización capaz de liderar y reaccionar más rápido a los cambios tecnológicos, competitivos y de los clientes.
- > Ofrecer la mejor experiencia.
- > Ser una sola compañía, más allá de las estructuras ágiles y de las tradicionales.

Prioridades estratégicas que orientan el proceso de innovación

- > Evolución hacia una empresa ágil, totalmente digital en todos los ámbitos externos e internos.
- > Afianzar el liderazgo en la experiencia del cliente a largo plazo, omnicanal, sin interrupción, en tiempo real.
- > Alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de clase mundial.

Desafío e)makers

Incentiva a los colaboradores para que planteen nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización.

Presentado en una plataforma digital de colaboración de fácil acceso para cualquier miembro de Entel, el desafío utiliza un modelo de sponsors, que plantean las temáticas a ser abordadas y participan en la selección de las mismas, y de mentores, que cuestionan los proyectos y apoyan el proceso de perfeccionamiento de las ideas cuyo fin último es ser implementadas.

Desafíos 2017



Entel Explora

Con el objetivo de generar un vínculo sistemático con el ecosistema de innovación, la compañía desarrolló Entel Explora. Este modelo de innovación abierta busca, como dice su nombre, explorar nuevas tendencias con participación de terceros (academia, empresas de tecnología y pequeños emprendimientos, entre otros).

En este contexto surgió Entel Explora Lab, que potencia el talento de los innovadores digitales con las redes necesarias para desarrollar sus capacidades y ayudarlos a que obtengan resultados concretos.

Alianzas Entel Explora Lab

- > Centro de Innovación UC Anacleto Angelini
- > Club de Innovación
- > Start-Up Chile

Innovation Day

En estas jornadas, abiertas a toda la compañía, destacadas personalidades del ámbito de la innovación en distintas áreas de la sociedad cuentan su experiencia. Actualmente son transmitidas en streaming, para ampliar su difusión en la compañía.

Nº estimado de participantes



Nueva gerencia de Analytics y Proyectos Especiales

A partir del segundo trimestre de 2017 se creó la nueva gerencia de Analytics y Proyectos Especiales. Esta nueva gerencia, que depende de la vicepresidencia de Transformación y Soporte del Negocio, se alinea con la prioridad estratégica que Entel le asigna al análisis del creciente y diverso volumen de datos con que actualmente es posible contar.

Con un equipo multidisciplinario, el área entrega servicios a la organización en el desarrollo de negocios y productos, al tiempo que investiga y propone soluciones para que Entel utilice también esta inteligencia en su propia gestión.



Pilar Estratégico 3

Organización y personas "best in class"

Agilidad y cercanía con el cliente

Durante los últimos tres ejercicios, Entel ha desarrollado un proceso de adecuación de su modelo de gestión de capital humano, con el objetivo de que esté alineado con su estrategia de negocios y las necesidades del mercado.

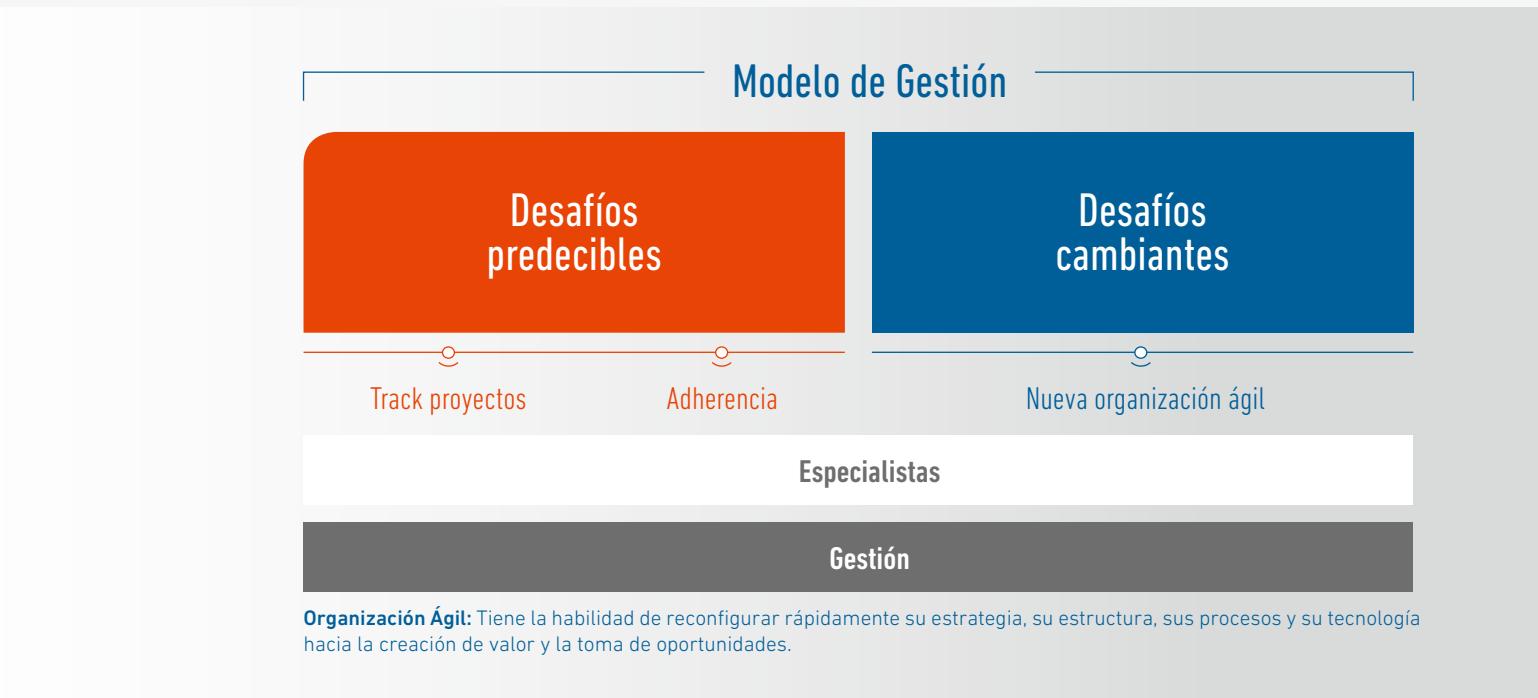
En este contexto, en 2015 la compañía transformó su estructura, haciéndola más horizontal y con menos capas intermedias. Durante 2016, en tanto, se formalizó la existencia de distintos "mundos" dentro de la organización, planteando estrategias de gestión de personas diferenciadas según sus características y necesidades, que permiten un desarrollo profesional más eficiente.

1. Mundo de la gestión: basado en un liderazgo transformacional y adaptativo, ligado a la administración del negocio, con foco en el cumplimiento de objetivos.

2. Mundo de la operación especializada: con funciones diferenciadoras propias de la industria. Enfocado en el reconocimiento de los profesionales con un conocimiento técnico específico y de proyectos, de alto valor para el negocio.

3. Mundo de la operación: basado en adherencia y rigurosidad en la ejecución de procesos en busca de eficiencia. Este modelo de gestión incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos que, de esta forma, se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio.





Nueva estructura gerencial

El proceso de transformación integral en que está inserta la compañía requirió ajustar la estructura gerencial a los nuevos desafíos del negocio. Esto implicó la reestructuración de la primera línea, con la inclusión de nuevas áreas de responsabilidad, así como fusión y creación de otras.

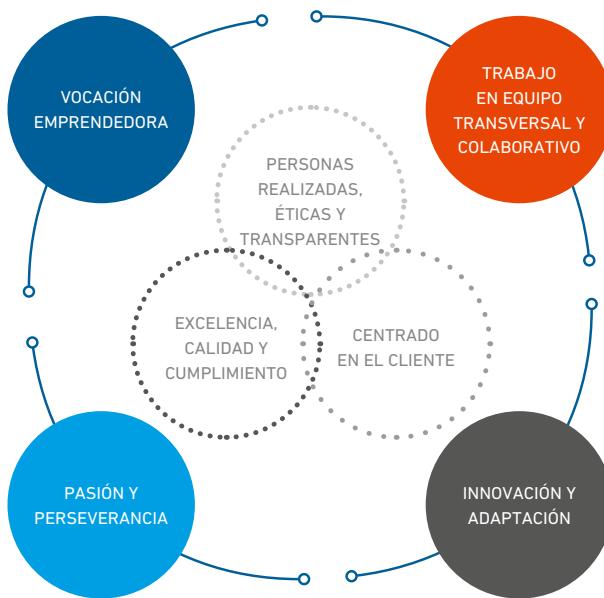
Así, se crearon la Gerencia de Planificación Estratégica y Compras y la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. A esto se suma la eliminación de la Gerencia de Riesgos y Administración, cuya labor central pasó a ser parte de la nueva Gerencia de Planificación Estratégica y Compras, y la eliminación de la Gerencia de Servicios TI, gestión que pasó a ser parte de la Vicepresidencia de Mercado Corporaciones.

Organización ágil

Ante el convencimiento de que las estructuras tradicionales y jerárquicas ya no responden con la celeridad requerida a las demandas cambiantes del negocio, al esquema de tres "Mundos" desarrollado en 2016 se sumó en 2017 un mundo ágil. Esta metodología contempla nuevos roles y modelos de relacionamiento para permitir un trabajo transversal, con equipos más pequeños, que son responsables de un determinado proceso de desarrollo de productos de punta a punta, e indicadores de evaluación precisos.

De esta forma, Entel pasó de desarrollar un modelo de trabajo transversal y colaborativo a uno de trabajo en conjunto, que deja a la organización preparada para responder con mayor flexibilidad y rapidez a las crecientes demandas y necesidades del mercado y sus clientes, adecuando rápidamente sus productos y servicios.

Pilares Culturales



Cambio cultural

Si bien este nuevo modelo de organización ágil se aplicó durante 2017 directamente a cerca del 10% de la organización de Entel, modifica la forma de abordar el negocio, impactando a toda la empresa dadas las interacciones con otras áreas.

Este proyecto demanda, por lo tanto, una actitud de flexibilidad y tolerancia a la incertidumbre, que implica generar cambios culturales profundos en cualquier organización. Sólo a modo de ejemplo, cerca de 1.000 personas se movieron físicamente de ubicación dentro de los edificios de Entel hacia espacios mucho más abiertos, sin separadores ni puestos fijos.

En este contexto, tras realizar un profundo estudio de su cultura interna, durante el ejercicio 2017 Entel también actualizó sus Pilares Culturales hacia un concepto más simple, que incorpora en su lenguaje la nueva perspectiva de la organización.

Gestión de desempeño

Para fortalecer el desarrollo de las personas y de la organización en su conjunto, Entel elaboró un nuevo modelo de gestión por competencias corporativas, que considera distintas dimensiones, en función de los desafíos estratégicos de la compañía y su alineamiento con los pilares culturales. Es un sistema maduro y validado por la organización.

Movilidad interna

10,2%

de la dotación asumió nuevas responsabilidades durante 2017

494

promociones o movimientos laterales de un total de 4.823 trabajadores

Capacitación

El área de capacitación en Entel tiene como objetivo desarrollar programas y actividades asociadas que permitan gestionar el conocimiento en la organización. De esta forma, la compañía asegura que las personas tengan las herramientas necesarias para hacer su trabajo.

> Capacitaciones específicas o técnicas

Necesarias sólo para algunas áreas o funciones. Entre ellas destaca el Programa de Desarrollo en Gestión de Proyectos.

> Capacitaciones transversales

Comunes a todos los colaboradores, se abordan conocimientos, competencias y modelos de gestión comunes a toda la compañía, como Programa de Inducción Compañía, Programa de Liderazgo, Programa Relatores Internos y Programas de Adherencia Conductual (MAC), entre otros. Este último implicó la ejecución de actividades de formación en aula y de acompañamiento en terreno y de entrenamiento en el puesto de trabajo.

Horas de capacitación anual

Categoría de empleo	2016	2017
Ejecutivos	11.037	1.934,15
Profesionales y técnicos	55.508	100.640
Administrativos	1.812	7.004
Total	68.577	109.578

Inversión total en capacitación

Razón Social	Costo
ENTEL	\$517.620.285,95
ENTEL PHONE	\$7.689.256,00
PCS	\$312.697.078,06
Total general	\$838.006.620,01

Participantes en programas de capacitación

Razón Social	Colaborador
ENTEL	2.368
ENTEL PHONE	25
PCS	1.420
Total general	3.813

109.578

horas de capacitación anual

3.813

colaboradores participaron en programas de capacitación

\$838.006.620

inversión total en capacitación

Compensaciones

Entel cuenta con una estructura de compensaciones equitativa internamente y competitiva en el mercado, que se determina en base a parámetros objetivos basados en descripciones de cargos y rentas de mercado.

- > Para jefaturas y ejecutivos, en forma adicional, se aplica un sistema anual de compensaciones variable basado en objetivos.
- > Para los otros estamentos existe un programa de incentivo variable, asociado a resultados de la compañía.

Pulso organizacional

Entel utiliza diversas herramientas para medir el "pulso" de la organización.

Encuesta de clima Great Place to Work

Con el objetivo de hacer de Entel un gran lugar para trabajar, potenciar sus fortalezas y corregir aquellos aspectos en los que tenemos espacios de mejora, cada año se aplica la encuesta Great Place to Work. Sus resultados activan programas de gestión de personas diferenciados en función de los resultados obtenidos por cada estamento de la organización.

Periodicidad:

Anual

Participación 2017:

92%

Engagement

En octubre de 2017 se aplicó la primera evaluación de Engagement, que permite conocer cuál es la relación de las personas con sus tareas. Para obtener información periódica se desarrolló una encuesta liviana que permite entregar a los líderes de equipo información actualizada para su gestión.

Periodicidad:

Trimestral

Participación 2017:

74,6%

Encuesta a clientes internos

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 la calidad, utilidad, trato y tiempo de respuesta, y sus resultados están asociados a metas de desempeño.

Periodicidad:

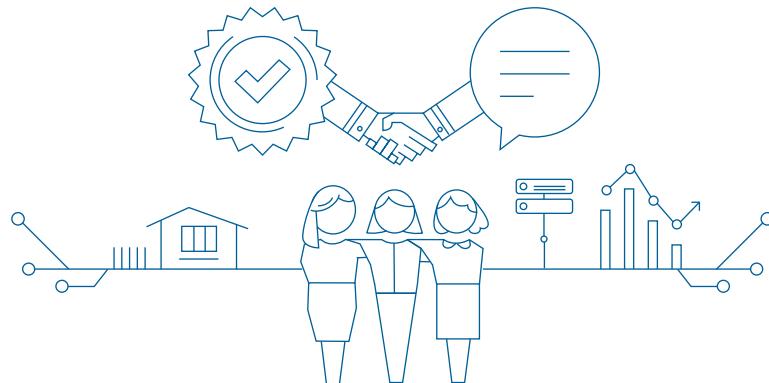
2 veces al año

Barómetro

Esta medición se aplica sólo al interior de las células de la organización que trabajan en metodología ágil. Permite recoger información sobre los procesos, calidad de las respuestas, adherencia de los equipos a la metodología, entre otros elementos, para detectar puntos de mejora.

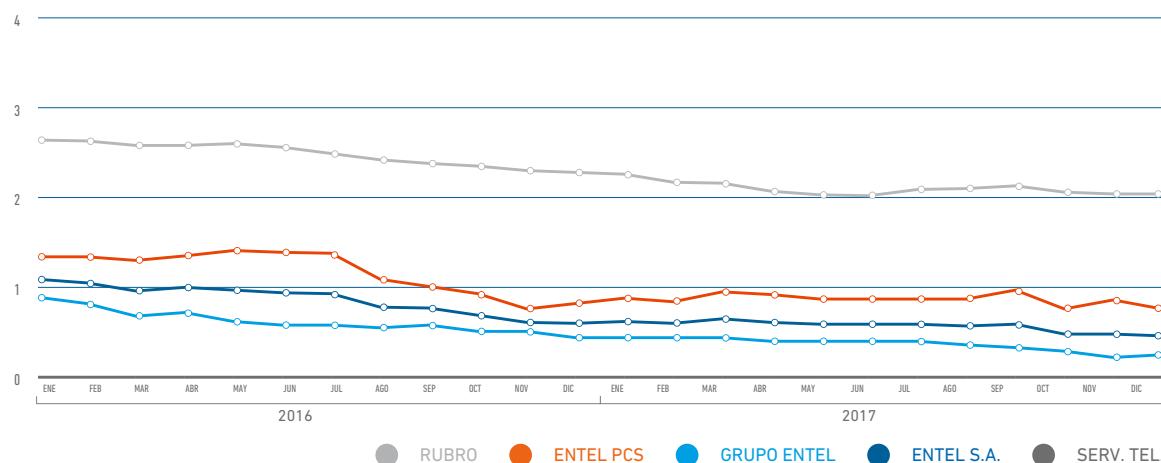
Periodicidad:

2 veces al mes





Tasa de accidentabilidad



Tasa de accidentabilidad: Cantidad de accidentes en el periodo X 100
Promedio de trabajadores en el periodo

Salud y seguridad

Junto con una política y procesos de Seguridad y Salud Ocupacional a la que todos los colaboradores adhieren, la compañía cuenta con un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Este sistema establece un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a las 29 tareas más críticas en términos de riesgo potencial.

Relaciones laborales

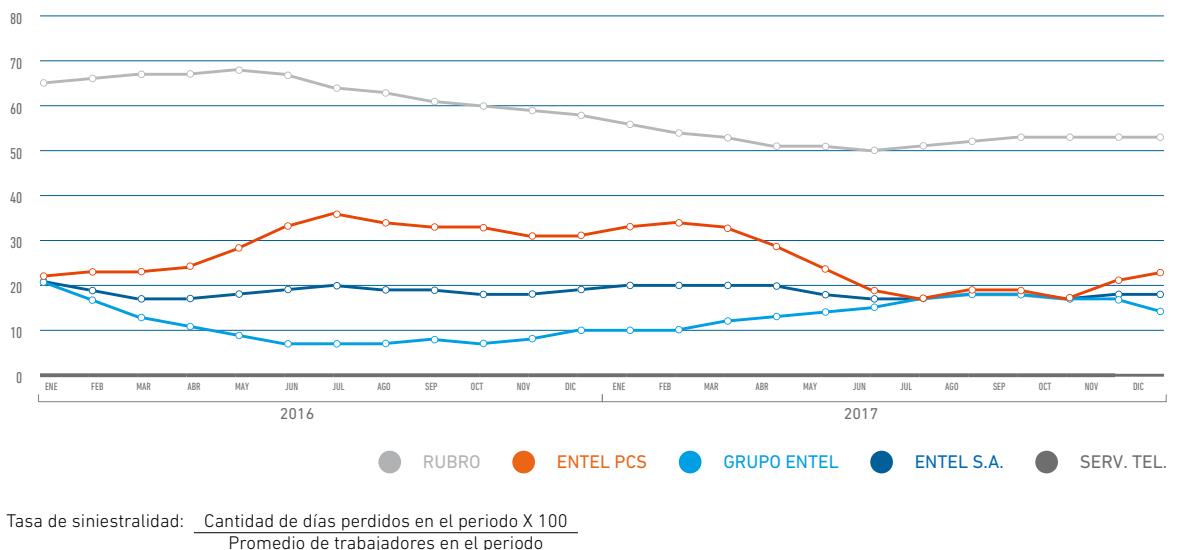
Entel mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con sus trabajadores, ya sea que estén sindicalizados o no.

Hito 2017: la compañía alcanzó un acuerdo conjunto con todos los sindicatos sobre los servicios mínimos que establece la reforma laboral. Éste se presentó como grupo (considerando tanto a Entel PCS como a Entel S.A.), pese a que la sociedad no opera como una unidad económica.

Al cierre del ejercicio, 73,25% de la dotación de Entel en Chile se encontraba sindicalizada. Entel Perú, por su parte, no cuenta con sindicatos constituidos.

Entel		
Categoría	2016	2017
Trabajadores sindicalizados	73,93%	73,25%
Trabajadores cubiertos por instrumentos colectivos	100%	99,45%

Tasa de siniestralidad



Diversidad en la organización

Género

Femenino	1.644
Masculino	3.144
Total general	4.788
Nacionalidad	
Chilena	4.640
Extranjera	148
Total general	4.788

Incluye a Entel S.A y Entel PCS

Rango de edad

<30 años	722
30 y 40 años	1.971
41 y 50 años	1.436
51 y 60 años	557
61 y 70 años	95
>70 años	7
Total general	4.788

Brecha salarial

Ejecutivos	9,80%
Profesionales y técnicos	7,67%
Otros trabajadores	8,38%

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

Rango de antigüedad

<3 años	1.374
3 y 6 años	1.273
6 y 9 años	713
9 y 12 años	543
> 12 años	885
Total general	4.788



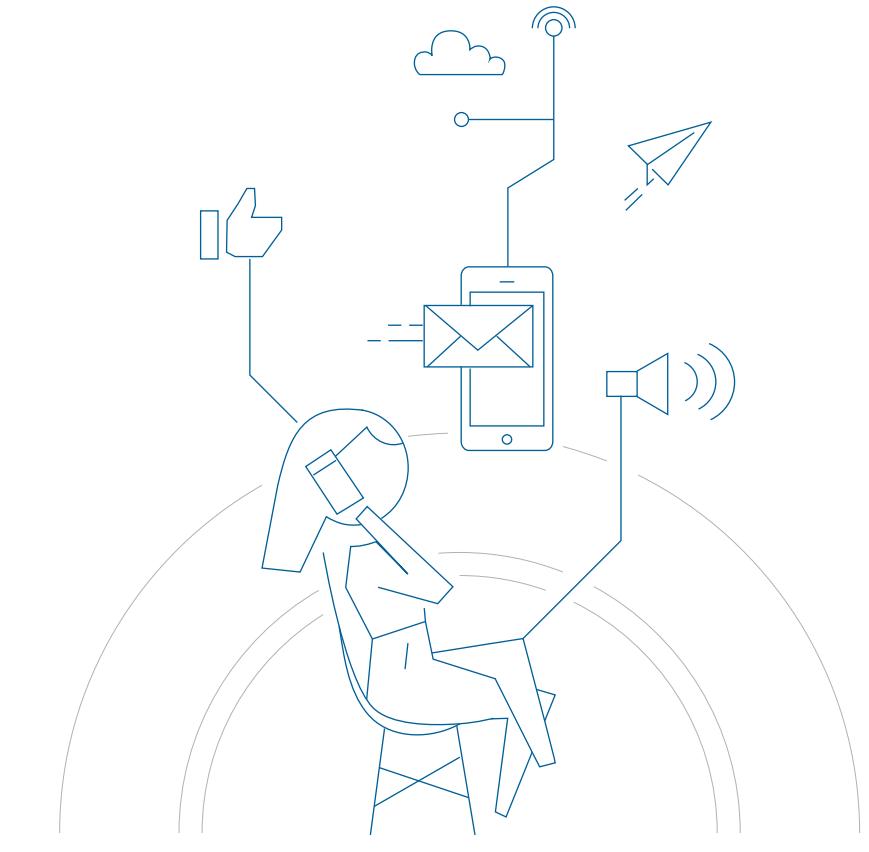
Pilar Estratégico 4

Experiencia Distintiva

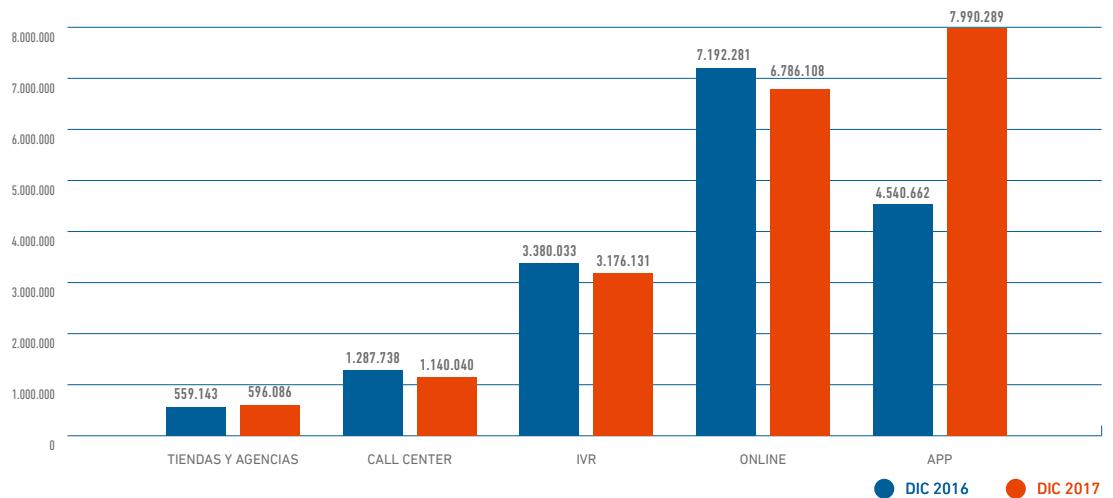
Entel ofrece a sus clientes una experiencia distintiva basada en soluciones de clase mundial.

Para cumplir con este compromiso, que ha permitido a la compañía diferenciarse y atraer clientes de alto valor, Entel cuenta siempre con la mejor infraestructura de red y promueve un modelo de trabajo en equipo transversal y un alto grado de innovación.

A la vanguardia en un escenario altamente competitivo y que evoluciona vertiginosamente, durante 2017 la compañía se enfocó en desarrollar habilidades que le permitan continuar entregando un servicio de calidad superior. La digitalización, tanto de procesos como de sus soluciones, acompañada de la implementación de una nueva forma de trabajo que genera como resultado una organización muy ágil, forman parte de este soporte para el desarrollo de la Entel del siglo XXI.



Canales Mercado Personas



Atención cercana, personalizada y preferentemente digital

A la tradicional oferta de productos y servicios innovadores se suma una relación omnicanal, que permite gestionar en 360 grados las principales interacciones de los usuarios con la compañía, tanto en canales digitales como cuando interactúan con ejecutivos de tiendas o call center. Estos antecedentes permiten anticipar sus necesidades o intereses. De esta forma, la organización está respondiendo con una atención cercana, empática y cada vez más personalizada.

> Canal online digital

Entel continuó ampliando los servicios ofrecidos a través de sus canales online, que incluye tanto la web como la App de la compañía, habilitada para los sistemas Apple IOS y Android, además de soporte personalizado a través de Facebook, Twitter y YouTube. Con ellas se logra una atención más simple y fácil, y una mejor experiencia para el cliente.

Fue la App, no obstante, la de mayor crecimiento, impulsado por la incorporación de servicios de canje de beneficios en línea y contratación de planes, entre otras ofertas. Sólo entre diciembre

de 2016 y diciembre de 2017 las atenciones de servicio (excluidas la actividad de captura o venta) a través de este canal crecieron 76%, llegando a representar el 40% de todas las atenciones. Las ventas por esta vía, en tanto, al cierre de 2017 ya equivalían al 10% del total, versus 5% registrado 12 meses antes.

> Canal presencial

Como parte de su estrategia de comercialización, las tiendas de Entel se enfrentan al gran desafío de transformar su experiencia a retail, tanto de servicios como de equipos y accesorios. Este último punto está enfocado para clientes y no clientes.

En este contexto, la compañía inauguró su primera tienda ícono. Ubicada en Alonso de Córdova, Las Condes, en 850 m² ofrece una experiencia más cercana e interactiva para los clientes, quienes, a través del uso de los distintos accesorios y pantallas, logran conocer y acercarse a los productos y servicios, además de contar con las atenciones clásicas de venta y posventa. A la fecha, Entel cuenta con un total de 162 tiendas, tanto propias como franquiciadas.

Herramientas

- > Gestión sistemática y permanente de la experiencia de los clientes en todos los mercados en que participamos.
- > Visión integral para cada viaje de clientes, que asegura la calidad de servicio.
- > Metodologías de trabajo en tribus y células para la mejora de los viajes de los clientes.
- > Énfasis en una experiencia simple, directa, digital.
- > Adopción y aplicación de manera sistemática de las mejores prácticas en la relación directa con los clientes, tales como la realización de proyectos en los procesos de venta y posventa (sistema de gestión de calidad certificado ISO 9001, prácticas ITIL y certificaciones COPC, entre otros).

> Call center

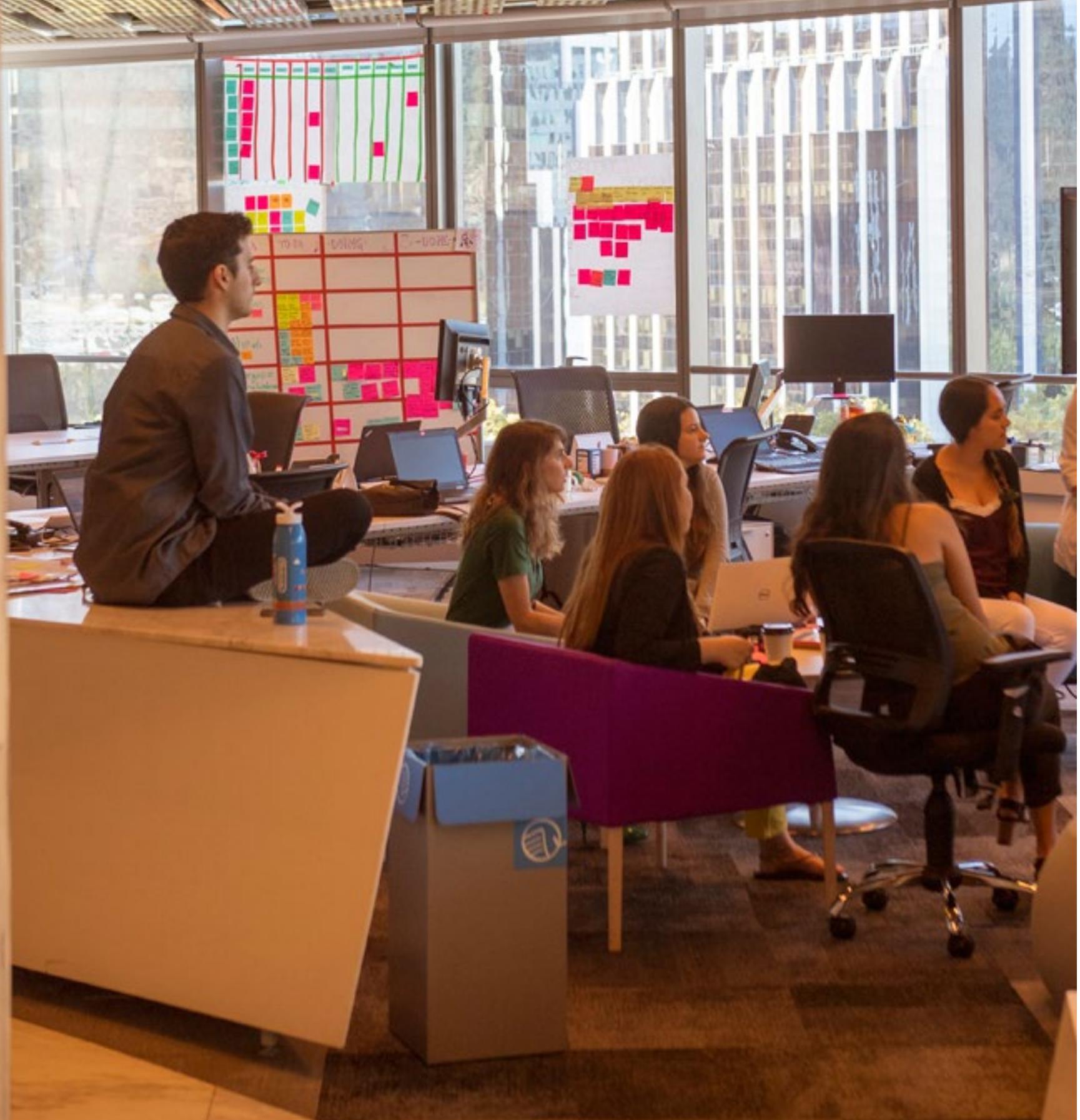
La preferencia de los usuarios por canales de autoatención continuó reduciendo el peso relativo del call center como vía de interacción con la empresa. En este escenario siguió transformándose en un canal principalmente de resolución. Para monitorear con mayor exactitud las consultas y problemas de los clientes y darles soluciones cada vez más eficientes, el 70% de las llamadas al call center están siendo analizadas con una nueva herramienta, Speech Analytics. Además, se llevó a cabo un piloto de chatbot.

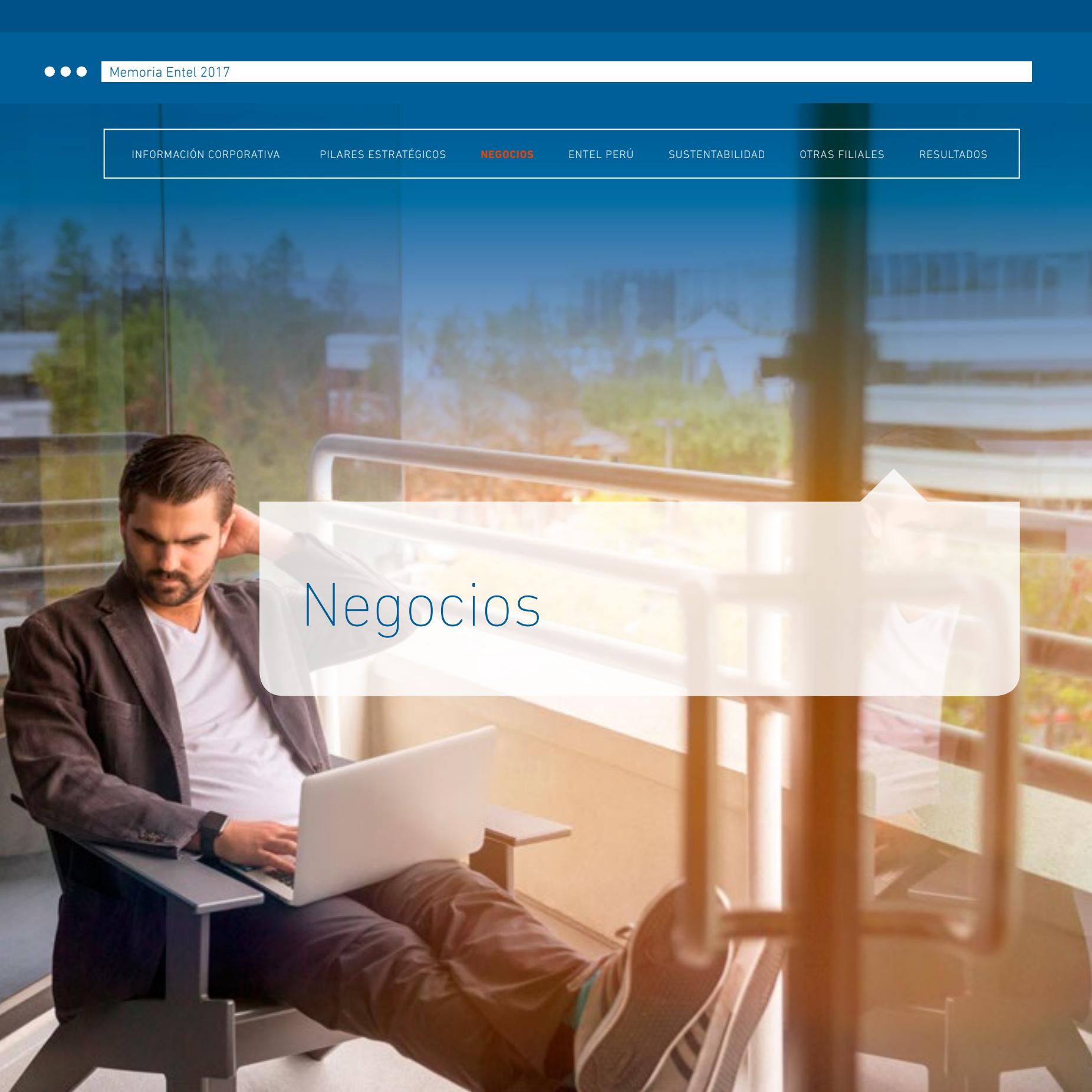
Proyectos

Entel continúa gestionando la experiencia de sus clientes a través de la implementación de dos principales proyectos: adherencia y viajes de clientes.

Viaje de clientes: Utilizando distintas metodologías, periódicamente Entel evalúa y mejora el viaje de sus clientes para ofrecer el mejor servicio. Durante el ejercicio 2017, no obstante, se realizó un cambio profundo a la forma de implementar esta metodología. En línea con la metodología ágil de trabajo que se está implementando en toda la compañía, en vez de analizar y transformar cada viaje como una unidad integral, éstos se comenzaron a revisar segmentados por etapas. Esto permite identificar problemas puntuales y darles solución oportuna, mejorando en forma constante la experiencia del usuario.

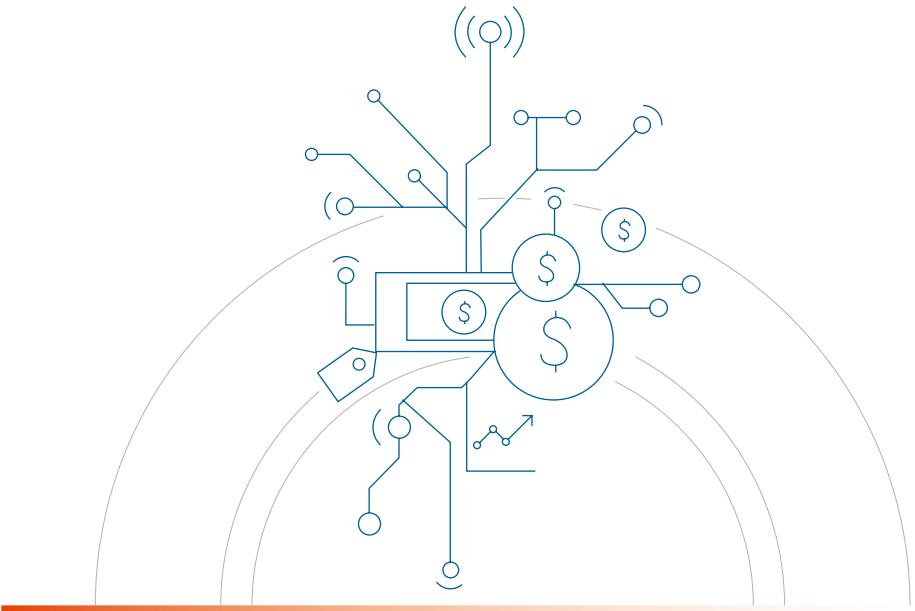
Adherencia: Para lograr alinear los puntos de contacto con el cliente con la estrategia corporativa, Entel está implementando un modelo de adherencia desde 2015, que capacita a los distintos líderes de la compañía y que ha disminuido la dispersión y variabilidad de la atención. El programa de adherencia ya ha sido implementado en el 100% del canal presencial en Santiago y regiones y comenzó la implementación de una de las plataformas de call center.





Negocios

Industria

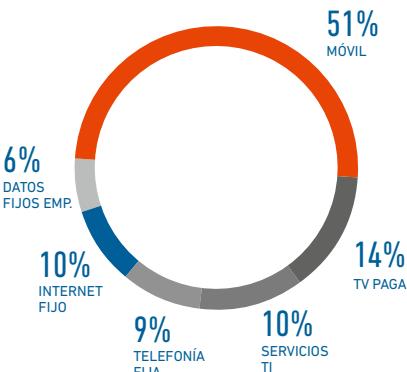


La Industria en Chile

Los ingresos brutos a diciembre de 2017 de la industria de telecomunicaciones en Chile alcanzaron los \$5.642.437 millones.

En comparación con diciembre de 2016, la industria creció 4,3%, impulsada por telefonía móvil, servicios TI y TV paga. La participación de mercado de Entel alcanzó un 26,1% a diciembre de 2017, considerando la industria de telecomunicaciones y outsourcing TI. Esto, de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.

Participación de ingresos por segmento (%)



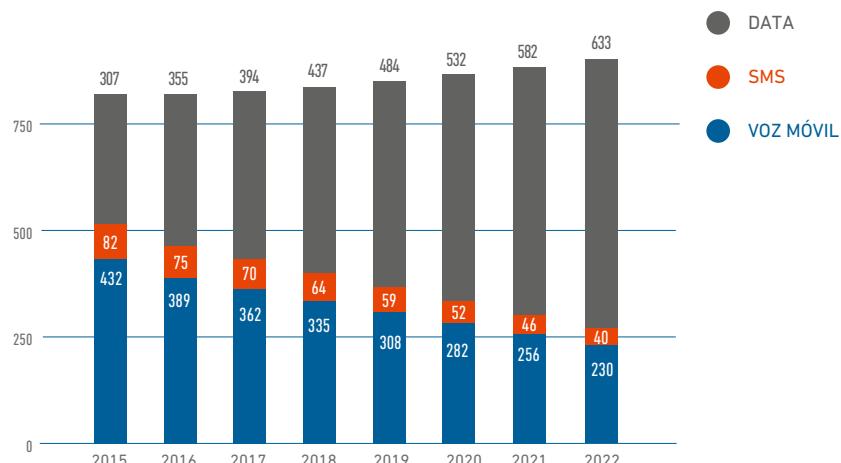
Tamaño Industria

(miles de millones de \$, diciembre)



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

**Ingresos globales en servicios de telecomunicaciones y medios,
excluyendo M2M (Millones US\$)**



Fuente: Ovum.

Impulsores de crecimiento

El crecimiento en los próximos cuatro años de la industria en Chile será impulsado por datos móviles, banda ancha, servicios TI y negocios digitales, los que se espera crezcan con CAGR de 6,0%, 4,0%, 7,2% y 2,0%, respectivamente, de acuerdo con IDC. En contraste, los servicios de telecomunicaciones tradicionales como la voz y servicios de mensajería están disminuyendo en número de usuarios y en ingresos generados.

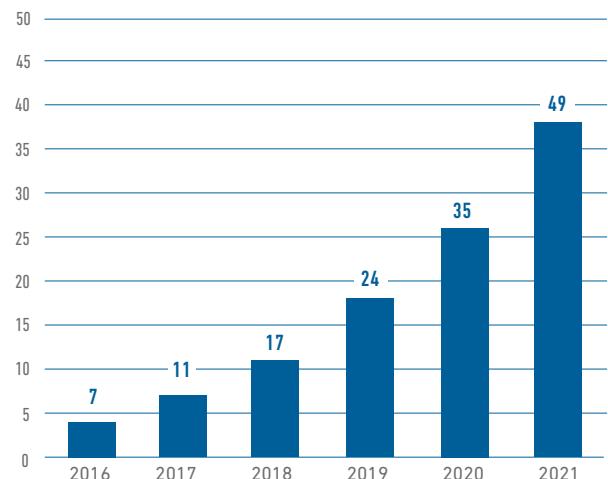
Conectividad móvil

Estamos viviendo importantes cambios en el uso de los servicios móviles. La masificación de smartphones y la evolución en la tecnología de la red generan un Tsunami Digital sin precedentes. Chile no es la excepción.

Para 2021 se espera que un 78% del tráfico móvil sea generado por consumo de videos y en este periodo se proyecta que el crecimiento del tráfico promedio anual de video móvil será de 54%.

A medida que el video mejora su calidad, aumenta la necesidad de los datos. Por ello, para el año 2021 se espera que el GoU (Gigabytes of Use) promedio por usuario a nivel mundial sea de 5,7 GB por mes, en comparación con los 977 MB por mes de 2016.

Tráfico global de datos móviles (Exabytes por mes)



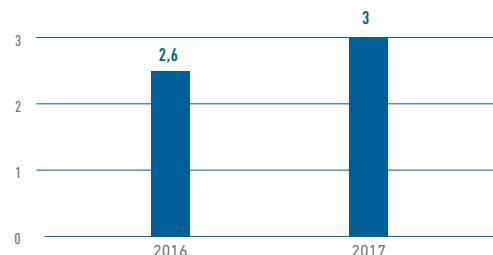
Fuente: Cisco VNI Mobile, 2017.

De acuerdo con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), en septiembre de este año se registraron en total 15,4 millones de conexiones a Internet móvil, de las cuales 14,9 millones de conexiones fueron 3G y 4G, con un crecimiento interanual de 19,6%. De este incremento, 9,1 millones correspondieron a conexiones 4G, 144,6% más que el año anterior. En tanto, se reportaron 22,8 millones de líneas móviles en septiembre, con una penetración de 123,6%.

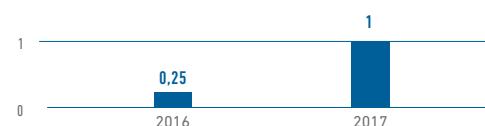
- Se observa un cambio en el perfil de los consumidores, donde lo que buscan ahora son datos móviles para poder bajar y subir videos, fotos y audios, entre otros, con una mayor velocidad y en cualquier lugar. La tendencia mundial en este aspecto es de tarifas ilimitadas y planes compartidos. Por ello, Entel, con el objetivo de ser una marca innovadora en tendencias tarifarias, fue el primer operador en Chile que comenzó a

ofrecer planes con datos ilimitados, uniéndose rápidamente a los pasos de los operadores líderes mundiales y creando valor a los nuevos y antiguos clientes. Así, en junio de 2017 lanzó la oferta de planes con redes sociales ilimitadas y en agosto, planes con voz y datos ilimitados, mejorando, además, la oferta actual.

Snapchat: SnaPs creados diariamente
(miles de millones)



WhatsApp: Videos enviados diariamente
(miles de millones)



Fuente: WhatsApp y Snap Inc.

Conectividad del hogar

Los ingresos fijos de banda ancha tuvieron un crecimiento de 4,9% a septiembre de 2017 en Chile, impulsados principalmente por el crecimiento en abonados. La banda ancha constituye el habilitador de los servicios de comunicación modernos y sigue siendo el de más rápido crecimiento dentro de los servicios tradicionales. Para 2022, Ovum espera que la penetración de los hogares a nivel global alcance el 54%.

Actualmente existen dos formas de proveer Internet fijo a los hogares: de manera alámbrica y de manera inalámbrica. De forma alámbrica, la tecnología que actualmente permite proveer la mejor calidad de servicio a los hogares es la fibra óptica. Por ello, Entel ha entrado a competir en este segmento con esta tecnología, lanzando este servicio en octubre de 2017 con una oferta atractiva para los consumidores. Por otro lado, está la banda ancha fija inalámbrica que, gracias a nuevas tecnologías de vanguardia, permite entregar Internet a los hogares de manera eficiente y con un gran nivel de servicio, incluso en lugares donde no se puede acceder de manera alámbrica.

Los ingresos por servicio de televisión de pago a nivel global están proyectando un CAGR 2017-22 de 2,47%. Este crecimiento se está desacelerando debido a la televisión por Internet, provisto por empresas tales como Netflix, Hulu, HBO GO, Direct TV Now, entre otros. Si bien aún está muy ligado el contenido a la TV paga, se aprecia una tendencia a tener menos intermediarios en el contenido debido a las demandas de los OTTs, como Netflix y Amazon.

El uso de la voz fija disminuye en todo el mundo, sin embargo, la disminución de las suscripciones se ha visto atenuada por la paquetización de este servicio y la convergencia. Esto ha significado que algunos mercados se mantengan estables o incluso con crecimientos en dicho negocio. A pesar de esto, hay un fuerte crecimiento en VoIP (31% del mercado de voz fija para 2022) y seguirá habiendo demanda del sector empresarial, que representará el 69% del mercado para 2022.

Suscripciones globales de TV de pago y OTT, 2015-2022 (millones)



Ingresos de servicio global de televisión de pago y OTT, 2015-2022 (miles de millones de US\$)

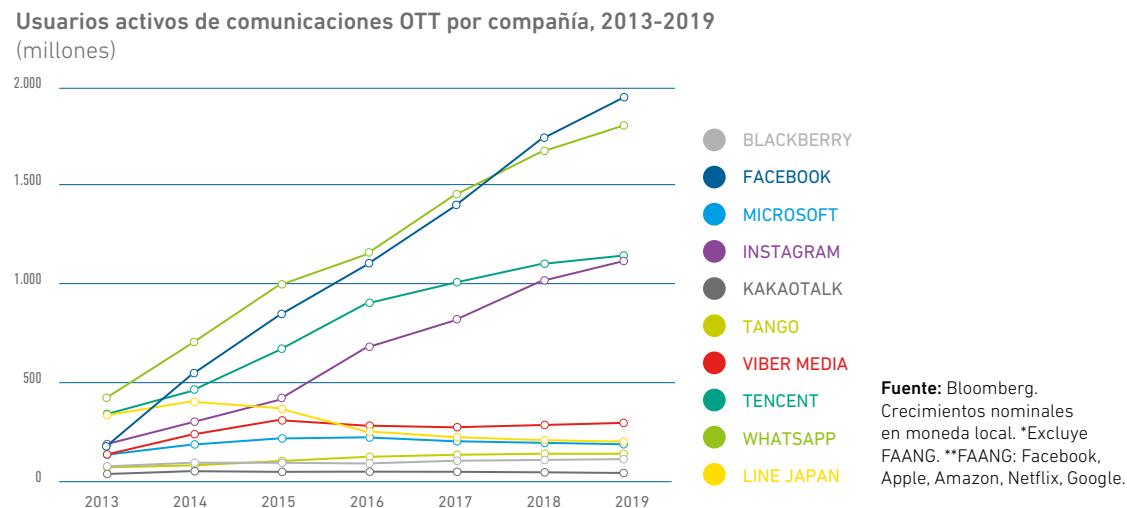


Fuente: Ovum.

OTTs y alianzas

Una OTT es una empresa Over-The-Top, es decir, una compañía cuyo negocio es ofrecer servicios directamente a los consumidores a través de Internet. Facebook, Google, Amazon, Netflix, Twitter y WhatsApp son las OTTs más relevantes del mundo dentro de ese mercado. Con origen principalmente en los Estados Unidos, estas empresas tienen un factor común: sus servicios y negocios asociados se desarrollan a través de Internet y, por lo tanto, requieren infraestructura de red de los operadores de telecomunicaciones.

Esto presenta una oportunidad tanto para los proveedores de telecomunicaciones como para las OTTs. Estas últimas realizan alianzas entre ellas y con los operadores para entregar una mejor calidad de servicio a los usuarios finales. Por otro lado, los operadores pueden entregar servicios integrados a sus clientes, lo que aumenta su atractivo y la fidelización de éstos. Además, es la manera más sencilla y eficiente que tienen los operadores para entrar en el mundo de los servicios digitales. Esto se ha visto demostrado en el aumento considerable en el último tiempo de alianzas que se han llevado a cabo entre OTTs y operadores a nivel global. El contenido es la categoría que predomina en estas alianzas.



Conectividad: fijo

Los servicios de conferencia y mensajería son la puerta de entrada a ofrecer otros servicios de comunicaciones unificadas.

Las redes de datos privadas serán de a poco reemplazadas por redes virtuales a través de Internet. La virtualización de redes permitirá entregar ancho de banda dinámico y otras mejoras en su administración, simplificando y flexibilizando componentes que hoy se operan manualmente, generando ahorros de entre 30% y 40% para los clientes. Hacia 2020, los clientes ahorrarán costos de MPLS (Multiprotocol Label Switching), reemplazándola por redes virtuales en Internet.

Internet de las cosas (IoT)

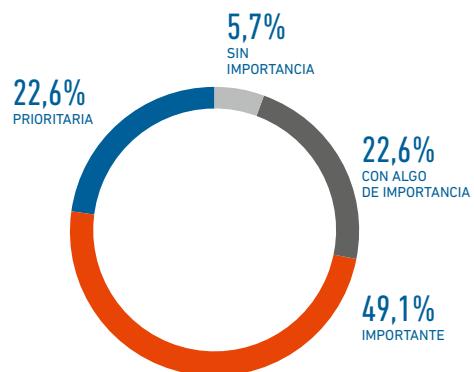
El Internet de las cosas (IoT) es la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet, que les permite comunicarse globalmente mediante el uso de las redes. Las comunicaciones máquina-a-máquina (M2M) están en el corazón de IoT y éstas representan una porción específica del IoT, que se refiere al intercambio de información

o comunicación en formato de datos entre dos máquinas remotas.

Este año y el siguiente marcarán "un antes y un después" en el mercado de IoT en Chile, con inversiones que crecerán 25% en 2017 y 24% a lo largo de 2018. Para 2017, en comparación con Latinoamérica, Chile crecerá 10% más. De este crecimiento, la mayoría se verá en las industrias de retail (31%), transporte (23%) y manufacturera (24%).

La urgencia de innovar en este aspecto está impulsando a los operadores a buscar oportunidades más allá de proporcionar conectividad, que es el principal factor de motivación detrás de la inversión en IoT. Un estudio de Ovum muestra que un 72% de 103 empresas en 20 países en América Latina dedicadas a proveer servicios de comunicaciones encuentran que IoT/M2M es una de sus principales prioridades o muy importante.

¿Cuál es la importancia estratégica de IOT/M2M para su empresa?



Tecnologías de Información

Las TI están transformándolo todo: la forma cómo las personas se comunican e interactúan en sociedad, en el trabajo y en su entorno familiar, así como en los ámbitos productivos y en la generación y adquisición de conocimiento. Esto pasa por los enormes avances en el lugar donde se alojan las enormes cantidades de datos, lo que permite sustentar esta revolución digital, que es el centro de datos.

Las nuevas redes de información, los avances tecnológicos, el desarrollo de nuevos dispositivos, que exigen mayores velocidades de transmisión y conectividad prácticamente desde cualquier ubicación, han provocado una evolución natural en los data center y compañías TI, pero aparecen desafíos en el área de ciberseguridad.

En base a la ciberseguridad sabemos que, según un estudio de la firma especializada en seguridad informática Kaspersky, los ataques a la información de tipo malware (software dañino) crecieron 40% en Chile durante 2017. Ante esta situación, empresas de telecomunicaciones crearon protocolos de seguridad, como Entel, que creó "Entel Cyber Secure" (2017), que es un portfolio 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 el gobierno.

La preferencia por el outsourcing TI ya es una constante para las empresas, dado que el ahorro en recursos y la mejora en los procesos son los principales determinantes en las decisiones. Así, en el último tiempo se han reconocido tendencias en relación con los requerimientos y preferencias de las empresas al momento de optar por un servicio de externalización TI. En ellas destacan las preferencias por solución con proveedor único, búsqueda de servicios innovadores, acuerdos personalizados y trabajo remoto.

En este contexto, el mercado cloud seguirá con un crecimiento de 26% anual compuesto a nivel mundial. Las empresas comenzarán a utilizar plataformas cloud para comunicaciones empresariales (videoconferencias, voz, imagen, etc.). Por ello, los operadores tienen la necesidad de ser un habilitador para orquestar servicios.

Las plataformas basadas en cloud permiten crear aplicaciones de negocio de distinta índole como: Internet de las cosas, big data analytics o inteligencia artificial. Se espera que para el año 2020 aproximadamente el 92% de todas las cargas de trabajo estén basadas en cloud.

Transformación Digital

La Transformación Digital está impactando las cadenas de valor de todas las industrias. En este escenario, los operadores pueden transformarse y ser más que sólo proveedores de conectividad:

- Creciendo en el negocio B2B (negocio a negocio), entregando capacidades únicas de los operadores.
- Acelerando la adopción de nuevas tecnologías, colaborando con otros operadores para aprovechar la escala global.
- Diversificando a través de alianzas y adquisiciones.



Marco Regulatorio

Entel duplica la cantidad de estaciones base comprometidas en la licitación 4G en banda 700 MHz

El proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz se inició en octubre de 2013 y en febrero de 2014 Entel (a través de su filial Will S.A.) se adjudicó en el bloque de frecuencias B de la banda 700 MHz, que disponía mayor cantidad de espectro (30 MHz) en comparación con los 20 MHz de los otros dos bloques.

En septiembre de 2015 fue publicado el decreto supremo que otorga esta concesión a Entel, que permitió el despliegue del proyecto para la transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

El plazo para desarrollar el proyecto fue de dos años desde publicado el decreto y contemplaba contraprestaciones obligatorias de servicio en localidades extremas, rutas y servicio de acceso a Internet en escuelas, que debían estar entregadas 18 meses después desde la fecha de publicación del decreto que otorga la concesión.

Estas contraprestaciones contemplan dotar de servicio de telefonía y transmisión de datos a 549 localidades, 373 kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a Internet en 212 escuelas (con gratuidad por dos años) y la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio

de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet.

En mayo de 2016 se autorizó el funcionamiento y explotación de las primeras estaciones base del concurso asociadas a la banda de 700 MHz en la Región Metropolitana. Luego se fueron incorporando regiones en los meses sucesivos hasta llegar a marzo de 2017, cuando Entel fue autorizado a operar en todas las regiones del país. Finalmente, en septiembre de 2017, Entel cumplió con la instalación de todas las 660 estaciones base comprometidas en la licitación y, en diciembre de 2017, se logró duplicar la cantidad de estaciones base totales con relación a las obligatorias del concurso. El despliegue de esta red se mantiene en un proceso continuo para mejorar la conectividad de los servicios de 4G.

En cuanto a las obligaciones de contraprestaciones, Entel cumplió durante 2017 las obligaciones de servicios en localidades, rutas y escuelas, todo en tiempo y forma conforme a las bases del concurso público.

La banda 700 MHz es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones, en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural y, adicionalmente, permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz. Entel fue la primera empresa en lograr la cobertura nacional en este proyecto.

Cambios regulatorios

En materia regulatoria, han sido promulgadas o se encuentran en trámite legislativo y administrativo avanzados diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet y se establecerán nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Regulación de terminales: en junio de 2016, la Subsecretaría de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de terminales, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores o personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación.

Luego de algunas modificaciones en los plazos de implementación de esta normativa, a partir del 23 de septiembre de 2017 los terminales comercializados deben cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. En segundo lugar, y con esa misma fecha, comienza a operar una base de datos centralizada en la que los certificadores registran los códigos de identificación de cada equipo terminal (IMEI) que cumple con el proceso de homologación establecido en la normativa y las concesionarias sólo podrán habilitar en la red a aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

También esta normativa modifica la norma del sistema de alerta de emergencia (SAE), haciendo exigible que todos los terminales que se comercialicen en el país cumplan su protocolo, situación que también será parte del proceso de homologación que realicen los certificadores.

Después de la implementación e inicio de operación de esta Lista Blanca de IMEIs, según los hitos descritos con anterioridad, la subsecretaría detectó que dicha normativa dificultaba el uso de

los servicios móviles para personas extranjeras que utilizaban sus propios dispositivos con una SIM CARD (chip) local y también para los usuarios nacionales que adquirían los terminales en el extranjero para uso nacional. En ambos casos, si bien la normativa contemplaba que los terminales en estas dos condiciones contaran con una inscripción administrativa en las empresas certificadoras, dicho proceso no era lo suficientemente expedito.

Conforme con lo anterior, dictó una nueva normativa, cuya implementación deberá operar a partir del 28 de mayo de 2018. Ésta establece en lo principal tres aspectos. Primero, permitir que un IMEI que no está registrado pueda traficar en las redes por un periodo máximo de 30 días. Esto soluciona ambas complejidades detectadas y permite al usuario nacional que compra un dispositivo en el extranjero regularizar su situación en dicho plazo. En segundo término, establece que las concesionarias deberán realizar el proceso de inscripción administrativa que antes sólo podían realizar los certificadores. En tercer lugar, se dispone la obligación de envío de un mensaje a los usuarios que se registran temporalmente para informarles su condición de temporalidad de 30 días.

Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones: si bien durante 2015 se dictó esta ley, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC, al cierre de 2017 seguía pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones que establece. Según información pública de Subtel, ya se ha ingresado una propuesta de reglamento a Contraloría para su trámite de toma de razón.

Proyectos de ley en discusión

En la actividad legislativa 2017 destaca la tramitación de dos proyectos de ley:

Promulgación de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada en Internet: en noviembre de 2017 se aprobó y promulgó la ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Dicha ley establece, en lo general, que los concesionarios que presten el servicio de acceso a Internet deben garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto de las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) e incluir en los contratos, en la publicidad y ofertas comerciales, información de velocidades promedio de acceso.

Todas estas materias dispuestas en la ley quedaron delegadas en la potestad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, organismo que debe dictar los cuerpos normativos necesarios para la implementación de dicha ley. Considerando las obligaciones de esta ley, durante el 2018, se discutirá la reglamentación de estas normas, e iniciará su implementación.

Modificación a la Ley de Derechos del Consumidor: este proyecto, según su mensaje, busca fortalecer las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Tras comenzar su tramitación durante el tercer trimestre de 2014, ésta avanzó con mayor rapidez en el último semestre de 2017, impulsado principalmente por el Ejecutivo. Así, en el último trimestre fue

aprobado en el pleno del Senado y, con fecha 24 de octubre de 2017, se votó en la Sala de la Cámara de Diputados, con lo que el proyecto terminó su tramitación en el Congreso Nacional y quedó pendiente su promulgación a la espera de la resolución del Tribunal Constitucional.

Si bien otros proyectos de ley que se relacionan con el mercado de telecomunicaciones, en forma directa o indirecta, registraron actividad legislativa durante 2017, aún deben pasar por varias instancias de revisión para su eventual aprobación.

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.

Telefonía móvil

Los actuales Decretos Tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y de las demás compañías móviles que operan en Chile rigen hasta principios 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.

Esta nueva fijación de Decreto Tarifario será uno de los temas principales que abordará Entel durante 2018.

Telefonía fija

Las tarifas para la concesionaria Entel Telefonía Local S.A. (EntelPhone) se encuentran determinadas para el quinquenio 2016-2021.

A su vez, en 2017 se iniciaron los procesos tarifarios de otras compañías fijas (Netline, GTD Telesat, Claro Servicios Empresariales, Claro Comunicaciones, Fullcom), que finalizarán durante el año 2018. Adicionalmente, en 2017 finalizó el proceso tarifario de la compañía VTR Comunicaciones SpA con una señal de baja de tarifas de cargo de acceso de 27% respecto de las actualmente vigentes. Al cierre de 2017 se mantiene pendiente la publicación en el Diario Oficial del decreto que fija las tarifas para la concesionaria VTR.

Impacto de los cambios regulatorios

Los cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad crean nuevas oportunidades de negocios en la industria de las telecomunicaciones. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel permiten paliar 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.

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

- > El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó la demanda interpuesta por la Asociación de Consumidores ("Conadecus") por el concurso de la Banda de 700 MHz, por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. En dicho fallo, el tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico. Conadecus presentó un recurso de reclamación contra esta sentencia que actualmente se encuentra pendiente en su tramitación en la Corte Suprema. Este tribunal ordenó un peritaje como medida para mejor resolver.
- > Por otra parte la FNE se pronunció respecto de la investigación a los tres principales operadores de telefonía móvil del país, originada en una denuncia del operador WOM en cuanto a que ciertos operadores de telefonía móvil habrían incurrido en conductas exclusorias en los mercados (i) minoristas del servicio de telefonía móvil (bloqueo de terminales mediante software y por la no adquisición de equipos compatibles con la banda de frecuencia AWS de WOM); y, ii) mayoristas del servicio de roaming (negativa de venta y estrangulamiento de márgenes), dando origen a la investigación Rol FNE 2407-16. El 5 de mayo de 2017, la Fiscalía Nacional Económica ordenó archivar la referida investigación, pues determinó que ninguna de las dos conductas denunciadas se configuró.

Contexto legal

- > El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia 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. por estimar que, de acuerdo con la evidencia aportada al proceso, las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación impuesta por la Excmo. Corte Suprema en sentencia de 23 de diciembre de 2011 de "presentar en un plazo de 90 días 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, por lo que actualmente se encuentra su tramitación pendiente en la Corte Suprema .

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

En ella se establece como principio general un régimen de libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a las 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 en 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 por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que las condiciones existentes en el respectivo mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria, caso en el cual los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, Entel 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
- > Servicio Público de Radiocomunicación Buscapersonas.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad les ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), por lo general de manera exclusiva, y 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.

De esta manera, Entel desarrolla su negocio ajustándose a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la ley y en sus reglamentos. Para aquellas 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.

Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y 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 Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Ejemplo de ello es 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.

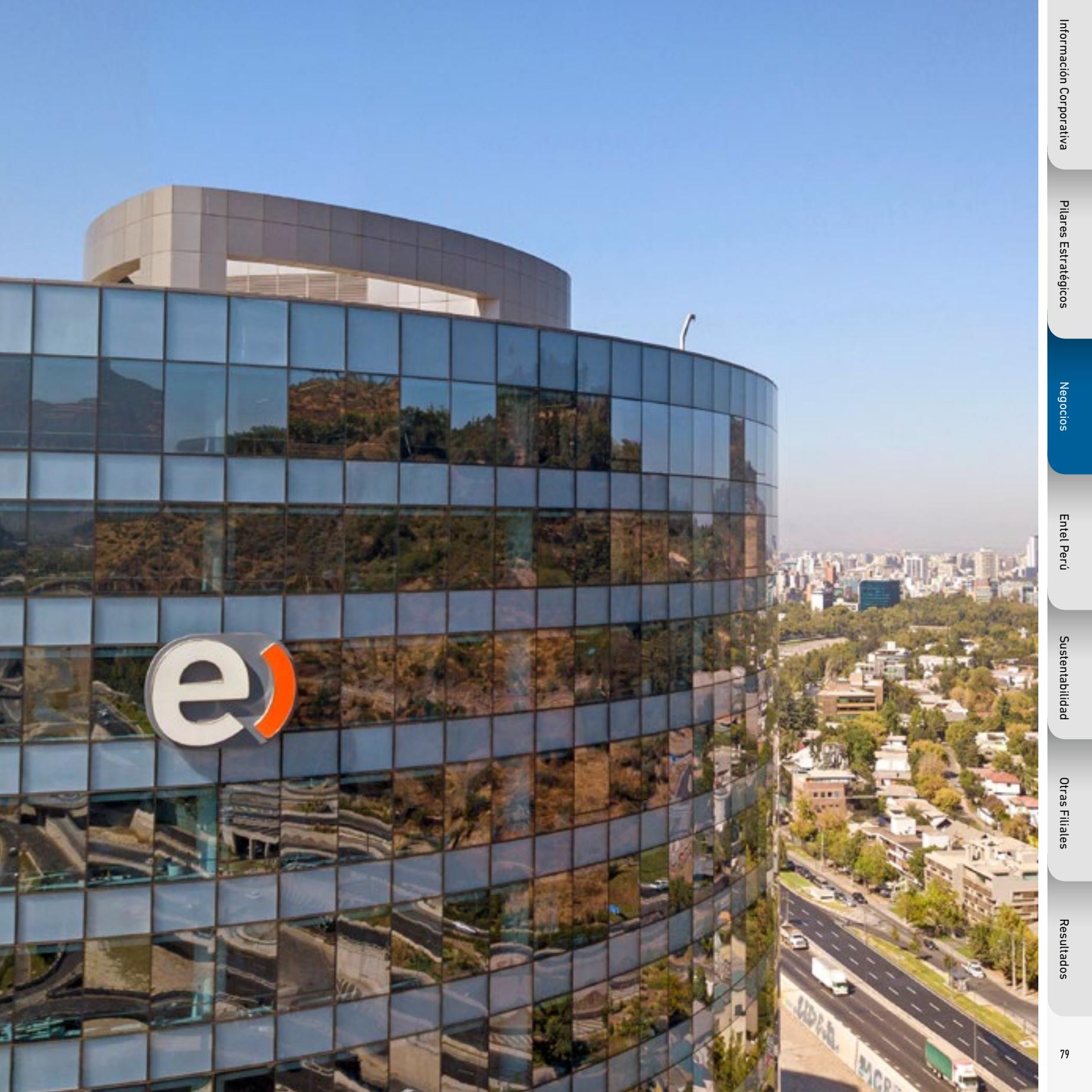




Imagen corporativa

Con una estrategia consistente en el tiempo, que se sustenta en el modelo de negocios de la compañía que busca entregar siempre la mejor experiencia a sus clientes, con la mejor infraestructura de red y un alto grado de innovación, Entel se ha consolidado como la marca líder en el mundo de las telecomunicaciones.

En línea con lo anterior, en sus campañas de marketing 2017 la compañía continuó posicionándose como el operador con la red más moderna de Latinoamérica, basado en su red 4G LTE en banda 700 MHz, y destacando por entregar a sus clientes una experiencia simple.

La innovadora oferta de planes móviles ilimitados que la compañía lanzó al mercado a mediados de año, junto con otras campañas desarrolladas en los distintos segmentos de negocios, se enmarcan en esta estrategia.

Una nueva etapa

Dando un paso más, a fines de 2017 Entel actualizó su propósito de marca. Así, definió su propuesta diferenciadora alineada con el siguiente mensaje: "Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad".



Esta definición responde a la evidencia de que el mundo no sólo está enfrentando cambios tecnológicos y sociales. La velocidad de estas transformaciones es cada vez mayor. En este contexto, el rol de Entel hoy es mucho más que brindar conectividad. Es acercar y facilitar el uso de la tecnología con las miles de oportunidades que ésta ofrece en la vida cotidiana, porque el verdadero valor de la tecnología es lo que ésta hace posible.

Con su nuevo propósito de marca, Entel se compromete a impulsar un uso más consciente y responsable de la tecnología, haciéndose cargo no sólo de su impacto directo, sino también de las oportunidades que surgen en la vida diaria y cotidiana de las personas y la sociedad.

Herramientas de posicionamiento y fidelización

- 1. La Zona:** Entel continuó potenciando este club de beneficios para los clientes de la compañía principalmente a través de:
 - > Entrega de nuevos beneficios. Exitosas alianzas con empresas como Paris y Starbucks, que entregan atractivos descuentos a clientes Entel, se sumaron a la oferta de beneficios con una excelente recepción entre los usuarios de La Zona.
 - > Ampliación de las opciones de canje a través del teléfono y de la App de Entel, que ya permite el canje virtual de puntos Zona por entradas al cine o al teatro, recargas de prepago y bolsas de datos, voz o mensajería, así como la entrega de descuentos para la compra de productos en empresas asociadas.
- 2. Actividades de marketing:** Entel apoya la difusión de la cultura y el deporte, elementos claves en la construcción del atributo de cercanía que caracteriza a la marca.
- 3. Gira Entel Empresas 2017:** "Inteligencia de datos como centro de la estrategia para negocios exitosos" fue el mensaje que la Gira Entel empresas 2017 llevó a las principales ciudades del país. Este evento empresarial forma parte del plan de apoyo constante de Entel a las empresas y corporaciones a través de la difusión de herramientas innovadoras que potencien los negocios. Con un alcance que por año supera los dos mil clientes a nivel nacional, en su versión 2017 instó a los asistentes a repensar las ventajas competitivas de sus empresas a partir de los habilitadores tecnológicos y a visualizar que la competencia y el estándar de los servicios en el mundo digital son globales.
- 4. Marketing online:** la comunicación digital a través de todas las plataformas disponibles fueron un eje relevante de las acciones comunicacionales de la compañía, que fueron planificadas en forma integral. Como apoyo a los esfuerzos comunicacionales, para fortalecer la marca Entel se desarrolló contenido propio y diversas activaciones para ser difundidas en redes sociales. En tanto, como apoyo al negocio, se potenció el canal online a través de campañas digitales que incluyen hipersegmentación en redes sociales y otros medios digitales, para comunicar ofertas y beneficios a grupos acotados de clientes.

2 millones

de canjes para entradas al cine y productos de confitería realizados a través de La Zona, considerando entradas pagadas con puntos Zona o con otro medio de pago

Líder en recordación y preferencia

Las acciones realizadas durante 2017 permitieron a Entel mantener su posición de liderazgo en imagen de marca y preferencia, en un nuevo año de alta competencia.

La empresa es "Top of Mind" de Marca (Móvil), según estudios de mercado realizados para el segmento Personas. En la preferencia de marca, en tanto, la diferencia con su más cercano competidor se situó en 17 puntos.

Top of Mind
Entel es líder en este indicador de imagen de marca



Exito so posicionamiento en Perú

A poco más de dos años de su lanzamiento, la marca Entel se encuentra posicionada en el mercado peruano, con niveles de preferencia de marca de 32% promedio anual y un conocimiento de marca de 84% a diciembre de 2017.

Marca premiada en Perú

Cuatro Effie 2017

Las campañas de comunicación y marketing que Entel Perú realizó en 2017 para continuar difundiendo su oferta comercial, que busca dar la mejor experiencia a sus usuarios, fueron reconocidas con cuatro premios Effie.

Tres premios Effie de Oro por las campañas:

- > Chip Ilimitado, Categoría Extensión de Servicios
- > Migra con Mamá, Categoría Internet y Telecomunicaciones
- > Campaña Migra con Mamá, Categoría Promoción de Servicios

Un premio Effie de Bronce por la campaña:

- > Conectándote con lo que más te Gusta, Categoría Internet y Telecomunicaciones

Principales eventos Entel 2017

Entretenimiento

- > Fiesta de Año Nuevo en la Torre Entel.
- > Teatro Mori Entel.
- > Conciertos: recitales masivos se realizaron con el apoyo Entel, que auspició a Ed Sheeran, 5SOS, Bon Jovi, U2 y Bruno Mars, entre otros.
- > Festivales: Andes Arena.
- > WWE Live Santiago.

Deportes

- > Entel Maratón de Santiago.
- > Auspiciador oficial de la Selección Nacional de Fútbol.



Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Principales acciones digitales en Chile

Cobertura en vivo de las conferencias de prensa Viña 2017 con preguntas de los fans. Por primera vez y utilizando la tecnología Facebook Live, Entel conectó a los fans con sus artistas favoritos, permitiéndoles realizar preguntas a través de Facebook que luego un notero Entel hizo en la conferencia de prensa oficial del Festival de Viña. Ésta fue transmitida en vivo a través de fanpage de Entel.

Cobertura en vivo del Entel Maratón de Santiago en redes sociales y acción en conjunto con Canal 13 de content marketing "Guatón a la Meta". Como complemento a la cobertura habitual del Entel Maratón de Santiago, a través de redes sociales Entel incentivó al público a apoyar al "aspirante de runner", el comediante Rodrigo Salinas, en su primera participación en los 10K.

Acción "Seminario del Optimismo" en el contexto de la campaña de apoyo a la selección "Sale un pesimista, entra un optimista" <https://www.youtube.com/watch?v=IJCH8qGK7C0>. La compañía invitó a los hinchas a elegir su típico amigo "pesimista" para convertirlo en un hincha optimista como parte de un seminario.

Acción "La voz del Optimismo" como parte de la campaña de apoyo a la Selección "Sale un pesimista, entra un optimista" <https://www.youtube.com/watch?v=sWidVPjxEK8>. Dada la prohibición de ingresar bombos al estadio, para tangibilizar el apoyo a la selección, Entel motivó a los hinchas a corear los principales cánticos de la hinchada chilena.

Lanzamiento perfilado en medios digitales de la oferta comercial de Hogar Fibra. Para difundir la nueva oferta de fibra óptica de Entel para el segmento Hogar, en octubre lanzó una oferta comercial microsegmentada por variables como ubicación geográfica, variables sociodemográficas, actitudinales, de consumo de medios y compañía telefónica, entre otras.

Acción de apoyo a la campaña "Descontrol" <https://www.youtube.com/watch?v=ircM2uWIUiY>. Acción BTL para tangibilizar el concepto de "descontrol" frente al público.

Lanzamiento nueva oferta comercial con bajada digital #UniendoaChile. En el marco de la difusión de la nueva oferta comercial de suscripción, se realizaron múltiples videos con rostros famosos que concretaron "reencuentros imposibles" que fueron difundidos en redes sociales con alto impacto.

Cobertura de eventos en redes sociales. Entel siguió con la tradición de cubrir en redes sociales los principales eventos auspiciados por la compañía, como Bruno Mars, Hecho en Casa Entel, WWE y U2, incorporando innovaciones como el uso de emojis personalizados en Twitter para el Festival de Viña 2017 o el uso de filtro en Snapchat, agregando formatos audiovisuales novedosos y adaptados a cada plataforma.

Mercados



Personas

Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 7.525.029 clientes móviles, sumados servicios de voz y datos. A través de Entel Hogar, otorga servicios de telefonía fija, banda ancha fija inalámbrica y televisión (442.177 RGU) y, a contar de octubre 2017, se realizó el lanzamiento de Hogar Fibra.

Soluciones

Telefonía Móvil (con o sin Internet Móvil)

- » Suscripción y prepago
- » Roaming internacional

Banda Ancha Móvil (uso en notebooks, laptops y tablets)

- » Suscripción y prepago

Hogar

- » Telefonía fija
- » Banda Ancha Fija Inalámbrica
- » Televisión

Carrier Larga Distancia Internacional

- » Fijo y móvil



Empresas

Clientes

Entel provee servicios a más de 117 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) y de diversos rubros, a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Móviles

- » Planes Empresa Conectada
- » Banda Ancha Móvil
- » Programa Viajero Roaming

Soluciones Fijas

- » Pack Negocio
- » NGN
- » Trunk IP
- » Internet dedicado
- » Datos MPLS
- » Tramas Digitales
- » Larga Distancia Internacional

Tecnologías de la Información

- » Administración de Dispositivos Móviles (MDM)
- » Office 365
- » Servidor dedicado virtual
- » Housing
- » Hosting
- » FacturaNet

LoT

- » GPS
- » M2M



Corporaciones

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, 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.

Soluciones

Servicios Móviles Corporativos

- » Servicios de voz y datos móviles con gestión de consumo
- » Banda Ancha Móvil
- » Roaming internacional

Servicios Móviles Adicionales para el Usuario Final

- » Servicio de facturación diferenciada: permite facturar directamente al usuario servicios adicionales sobre su línea corporativa

Soluciones Fijas

- » Redes de datos
- Internet corporativo y privado
- Datos satelitales
- Monitoreo de redes y procesos de negocio
- » Comunicaciones unificadas Colaboración, videoconferencia, telefonía IP (dedicada y on demand)
- » Telefonía Pública Local y Larga Distancia Internacional

Soluciones de TI y de End User Services (EUS)

- » Soluciones de data center (housing y hosting)
- » Outsourcing de operación TI y administración de plataformas SAP
- » EUS – Outsourcing de plataformas de usuario final remotas y en terreno
- » Soluciones TI y EUS por verticales de industrias

Soluciones Cloud y Digital

- » Entel Secure Cloud - Cloud Computing (IaaS, PaaS y SaaS); soluciones sobre cloud privada, pública e híbrida
- » Sistema de contactabilidad.
- » Planes Machine to Machine
- » Desarrollo de soluciones de IoT, Big Data e Inteligencia Artificial
- » Soluciones especializadas por industrias

Soluciones de Ciberseguridad

- » Centro de Ciber Inteligencia
- » Infraestructura de Seguridad TIC
- » Protección de aplicaciones, end point y redes de comunicación
- » Soluciones avanzadas de seguridad y Threat Hunting
- » Consultoría ciberseguridad y asesoría continuidad de negocio (DRP)



Mayoristas

Clientes

Mercado Mayoristas provee arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles y servicios a más de 66 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur y Falabella Móvil, entre otros, y 96 operadores internacionales, como AT&T, Grupo Vodafone y Telxius.

Soluciones

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.
- » Más de 450 acuerdos con operadores de más de 190 países.

Roaming Nacional y Servicios a Operadores Móviles Virtuales

- » Servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles que poseen red propia y espectro asignado, arrendar servicios de red móvil a Entel para cubrir zonas en las que no posean cobertura o la posean parcialmente.
- » Servicios a Operadores Móviles Virtuales son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de Redes a Operadores

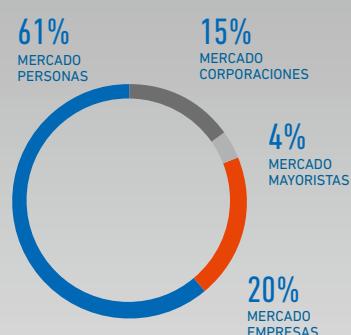
- » Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan entre ellas los servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.

Tráfico Internacional

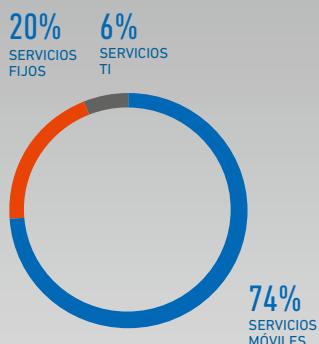
- » Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo para operadores nacionales e internacionales.

Distribución de ingresos brutos Entel Chile 2017

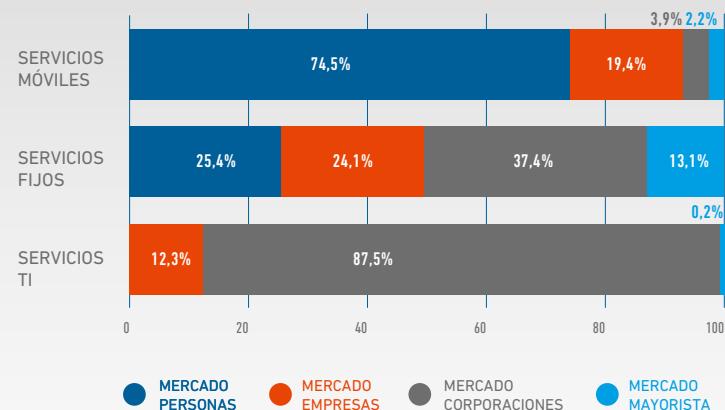
Por mercado



Por servicio



Distribución de servicios de Entel Chile 2017 por mercado



Como resultado del proceso de transformación en que está inmerso Entel, las principales áreas de negocio de la compañía contaron con nuevas herramientas para enfrentar al competitivo mercado que primó en 2017.

Así, junto con defender su participación en los negocios maduros, Entel continuó potenciando con éxito los segmentos definidos como líneas de crecimiento de la compañía (datos-TI y Hogar) y desarrollando modelos digitales de negocio, para capturar las oportunidades de mercado.

El proceso de transformación integral de Entel contempla tanto el programa de Transformación Digital de Entel (TDE), que partió a fines de 2015, como el avance hacia un modelo de organización ágil (metodología Agile), que comenzó a implementarse en 2017 y que al cierre del ejercicio había abarcado un 10% de la organización.

En este contexto, TDE permite a los diferentes mercados en que la compañía segmenta su negocio ser más rápidos en la configuración de ofertas y brindar mejor atención, ya que sus equipos de trabajo cuentan también con más y mejor información. En octubre de 2017, los clientes de prepago fueron los primeros en ser migrados a las nuevas plataformas digitales de Entel, con resultados inmediatos, como el aumento en la velocidad de creación de ofertas en el segmento.

La transformación hacia una organización ágil, en tanto, es una metodología de trabajo que permite mayor capacidad de respuesta frente a los desafíos de mercado, atributo especialmente necesario ante un escenario competitivo mucho más complejo y cambiante.

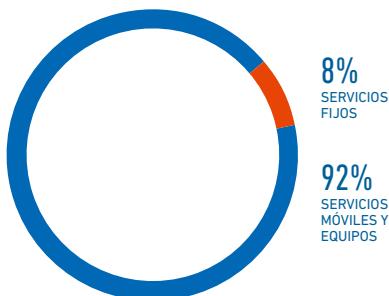
Al cierre de 2017, el desarrollo de productos, oferta al mercado y experiencia de clientes en los mercados Personas, Empresas y Corporaciones ya se encontraban organizados bajo esta modalidad.

Esto permite a la compañía cumplir con su compromiso de entregar la mejor experiencia a cada uno de sus clientes, con soluciones ágiles, simples e intuitivas a través de todos los canales y de todos los mercados, con respuestas empáticas y proactivas.

Mercado Personas



Distribución Ingresos por Servicios (%)



Hitos 2017

Lanzamiento de oferta inédita de planes ilimitados de datos

En 2017, la compañía fue la primera en lanzar en el mercado nacional una amplia oferta de planes con conexión ilimitada de voz y datos. Esta estrategia, implementada en un nuevo año de alta competencia, aceleración de los ciclos competitivos y profundización de la migración de clientes de prepago a pospago, vino a satisfacer la creciente necesidad de uso de datos móviles de los usuarios y fue posible gracias al desarrollo de red realizado por Entel. Esto, ya que la compañía posee la infraestructura necesaria para recibir mayores tráficos tras concluir el despliegue de la red 4G en banda 700 MHz.

Descripción del negocio

Mercado Personas entrega una oferta innovadora y de calidad distintiva de servicios de voz y datos móviles a los clientes personas, junto con una oferta de servicios fijos para el segmento hogar, que incluye telefonía, TV de prepago y conexión a Internet.

- > La oferta inicial contempló planes con uso ilimitado de redes sociales hasta llegar a planes ilimitados de voz y datos para todo uso.
- > Para profundizar la relación con los clientes, la oferta se completó con la opción de obtener una segunda línea con planes ilimitados a mitad del precio.
- > Como resultado, durante el segundo semestre la compañía pudo lograr portabilidades netas positivas en el segmento pospago-pospago.

“Los cambios estructurales que realizamos durante 2017, transformación ágil y TDE, nos entregan mayor agilidad en la generación de productos y servicios. Esto nos deja mejor preparados para satisfacer las necesidades de las personas en un mercado altamente competitivo, para defender nuestra sólida posición en telefonía móvil y seguir creciendo en el segmento Hogar, que se ha definido como área de generación de valor a futuro para el segmento Personas”.

José Luis Poch
Vicepresidente de Mercado Personas



Las atractivas ofertas generadas en pospago continuaron profundizando la tendencia general de migración de clientes de prepago a pospago

Con ciclos competitivos acelerados y atractivas ofertas de pospago, los clientes de prepago contaron con más incentivos para cambiarse a planes con contrato. En este escenario, no obstante, la participación de mercado de Entel en ingresos por concepto de recarga se mantuvo en torno a 36,5% en promedio durante 2017.

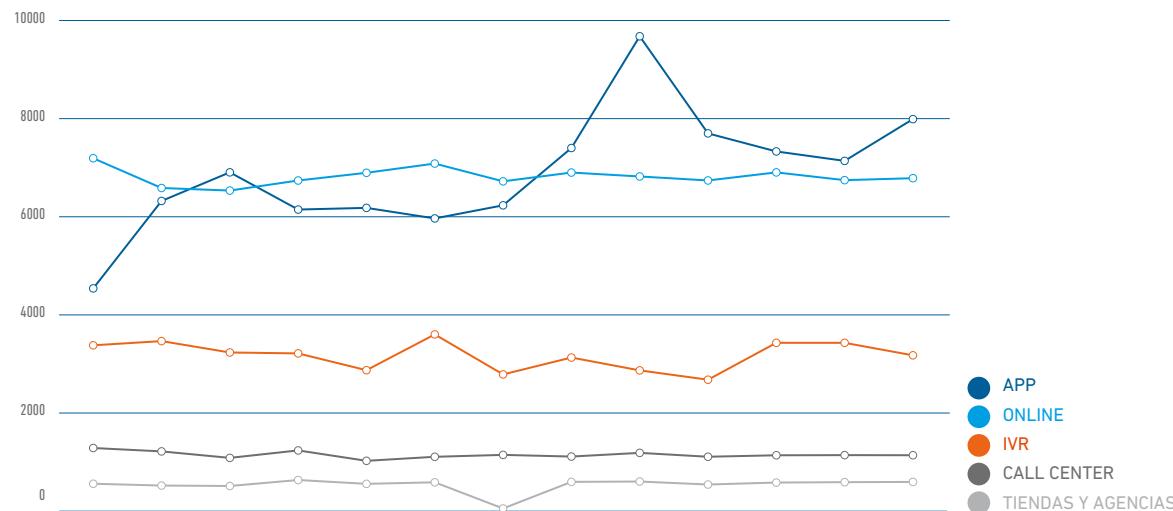
- Para enfrentar la migración de usuarios de prepago -que están acostumbrados a una relación comercial muy sencilla- hacia el pospago, Entel lanzó la SIM inteligente. Este chip, que se habilita en forma digital, se vende en grandes tiendas, supermercados y farmacias, entre otros.

La App se transformó en el canal de interacción preferido por los clientes

No sólo las interacciones totales de los clientes con Entel crecieron cerca de 16% entre 2016 y 2017, hasta 19 millones de interacciones. La App de Entel pasó de representar 26,8% de esas interacciones a fines de 2016 a 40% a diciembre de 2017, pasando así a ser el canal de mayor uso, seguido por la web.

- Ante la nueva oferta de planes, además, se potenciaron la web y la App de Entel con ofertas en línea que permitieron a los clientes gestionar en forma digital y sin intermediario su cambio de plan.

Evolución de Canales Mercado Personas



Nuevo modelo de negocios para comercialización de equipos

Al cierre del ejercicio 2017 la totalidad de los nuevos planes de servicio no contemplan equipos, lo que representa un profundo cambio al modelo de comercialización existente hasta la fecha. La venta de servicios y de equipos, por tanto, no está unida y el desafío de Entel es vender planes, teléfonos y accesorios bajo este nuevo concepto.

- > Ofertas como "Accesorízate", forman parte de la estrategia comercial implementada en el año para este segmento, la que se complementa con un despliegue de oferta retail de equipos y accesorios en tiendas Entel.
- > En este contexto, los ingresos por venta de equipos y accesorios aumentaron desde \$31.032 millones al cuarto trimestre de 2016 a \$41.233 millones en los últimos tres meses de 2017.

Alto crecimiento de Entel Hogar

En línea con la definición estratégica de la compañía, que incluye a Entel Hogar como uno de sus principales pilares de crecimiento, al cierre de 2017 los ingresos del segmento Hogar crecieron 14,5% en 12 meses.

- > Exito lanzamiento de servicio de fibra Hogar. En octubre se lanzó el servicio fibra al hogar, que contempla banda ancha, telefonía fija y televisión. Al cierre de 2017 la empresa contaba ya con 3.500 clientes con planes que parten desde 150 megas y llegan hasta 300, y con una experiencia de televisión multiscreen, que permite ver contenidos a través de múltiples dispositivos, como tablet, televisor o teléfono móvil.
- > Crecimiento de 43,6% en banda ancha fija inalámbrica. En este negocio los servicios aumentaron en el año desde 41.816 a 60.046, que equivale a una variación positiva de 43,6% en 12 meses, y cuenta con muchas posibilidades de seguir creciendo hacia los segmentos medios y bajos, gracias a las nuevas tecnologías que están disponibles en la banda 3.500 MHz a partir del primer trimestre de 2018.



Exitosa migración de clientes de prepago al modelo TDE

Como parte del proceso de transformación de Entel, la base de clientes de prepago de Mercado Personas fue la primera en ser migrada íntegramente a la nueva plataforma TDE. Inserta en un mercado muy competitivo, luego de este proceso la compañía queda con una estructura y forma de operar que permitirá responder aún más rápido a las necesidades de los usuarios y generar productos innovadores.

- > Tras la implementación de estos cambios, el ciclo del lanzamiento del producto de prepago demora un cuarto de lo que solía tardar antes de que se aplicara la modalidad Agile de trabajo y TDE.
- > Experiencia y satisfacción del cliente. Estas nuevas formas de organización y de trabajo permitirán una mejora ostensible en la experiencia de los clientes, ya que se identifican mucho más rápidamente las fricciones que tienen los clientes en el proceso de relación con la compañía y se implementan soluciones también de forma ágil.

Principales Campañas 2017

Ingresos

Los ingresos de Mercado de Personas (servicios) aumentaron 0,7% en comparación con el año 2016, influenciados por un aumento de 8,5% de los ingresos por servicios hogar y, especialmente, de Entel Hogar, cuyos ingresos crecieron 14,5% en el mismo período. Los ingresos móviles, por su parte, crecieron un 0,04%.

Este bajo crecimiento de ingresos móviles se explica por la fuerte dinámica competitiva en la industria durante 2017. En este contexto, los ingresos por servicios cayeron 0,12% respecto del año anterior. Por último, los ingresos de equipos cayeron 1,2% respecto de 2016.

Evolución de Ingresos Mercado Personas
(En \$ millones)



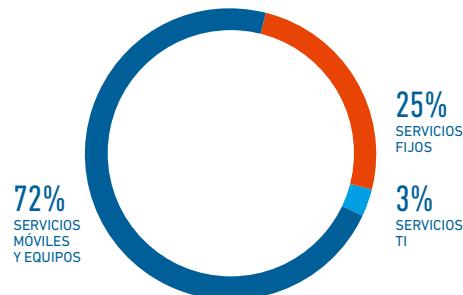
Mercado Empresas



Descripción del negocio

Mercado Empresas es un socio estratégico de sus clientes, que se posiciona como cercano, que acompaña a grandes, pequeñas y medianas empresas y a las microempresas como proveedor integral de servicio de telecomunicaciones y de tecnologías de la información.

Distribución Ingresos por Servicio (%)



Hitos 2017

Nuevo modelo de atención para grandes empresas

Durante 2016 Entel identificó a cerca de 300 compañías dentro del segmento de grandes empresas, a las que potencialmente se les puede entregar servicios de mayor complejidad e integración. En este contexto, durante 2017 para ellas desarrolló una oferta diferencial enfocada en la cadena de valor de las empresas, aprovechando las posibilidades que entrega el mundo digital. No se trata sólo de las empresas de mayor facturación, sino también entidades como grandes municipalidades, que tienen que dar a sus usuarios y a la comunidad, en general, servicios de una complejidad mayor.

- > Efecto para Entel: este modelo, que luego se puede escalar a nuevos clientes Entel, se alinea con la estrategia que busca aumentar la presencia de Entel en los negocios de alto potencial de crecimiento y acompañar a los clientes en sus necesidades de transformación de sus modelos de operación. De igual forma, permite equilibrar los ingresos de Mercado Empresas, entre los segmentos fijo-TI y móvil.

“Entendemos que nuestros clientes requieren modificar su forma de trabajar a partir de la creciente incorporación de las tecnologías digitales. Por eso trabajamos este 2017 para convertirnos en la compañía que los acompañe y apoye en ese proceso de transformación con una propuesta integral para cada uno de los segmentos en que Mercado Empresas participa”.

Mario Núñez
Vicepresidente Mercado Empresas



Foco en negocios con potencial de crecimiento

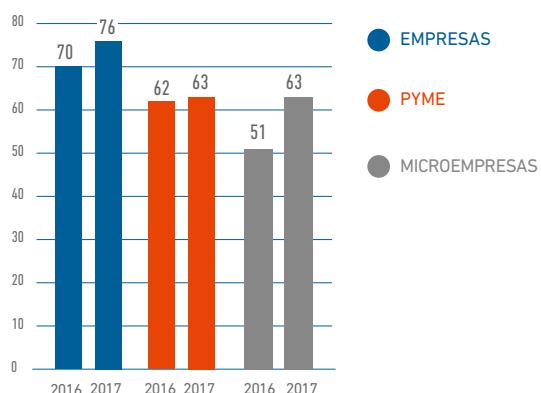
En materia de gestión de sus negocios, Mercado Empresas puso foco en 2017 en consolidar su liderazgo en el segmento móvil, potenciar crecimiento en participación de mercado en el negocio fijo y servicios TI basados en tecnología cloud, potenciando a Entel Empresas como proveedor integral de servicio de telecomunicaciones y TI.

- > En el negocio tradicional de telefonía móvil a empresas, la compañía continuó con su estrategia de ofrecer cuotas libres de datos en algunas aplicaciones empresariales, como correo, y programas con grandes cuotas de datos, posicionando, adicionalmente, el concepto ilimitado con cargos fijos más altos. De esta forma, se sigue fortaleciendo el concepto de empresa siempre conectada, manteniendo la continuidad operacional de los clientes.
- > Con una nueva oferta disruptiva, Mercado Empresas potenció la venta de servicios a los usuarios de sus clientes empresas. Así, Entel es capaz de entregar una oferta personal y empresarial sobre una misma línea o dispositivo, generando una nueva fuente de ingresos a

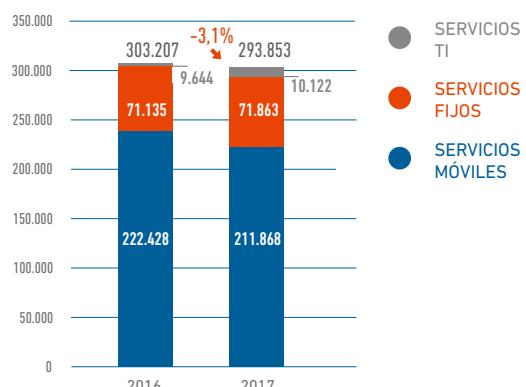
través de este modelo de consumerización. Esta modalidad está disponible tanto vía prepago como pospago, a través de un contrato directo con el usuario para servicios adicionales a los que paga su empresa.

- > Al cierre de 2017, ya un 57% de negocio fijo de Mercado Empresas estaba basado en acceso sobre fibra. Esto, tras un año de crecimiento en ventas y traslado desde servicios basados en cobre o servicios inalámbricos hacia fibra, que ha rentabilizado esta inversión y ha permitido la entrega de más y mejores servicios, creciendo en participación de mercado fijo.
- > En materia de TI, destacó la creciente demanda por servicios cloud en todos los segmentos de negocio (grandes, Pyme y microempresa). Adicionalmente, a la oferta robusta que ya ofrecía Entel este año se sumó la incorporación de las dos principales plataformas de colaboración (Microsoft y Google) y una sólida plataforma para servicios de almacenamiento y procesamiento en cloud, provista tanto por infraestructura propia como de terceros. Complementa lo anterior la plataforma de administración de dispositivos, que permite a las empresas gestionar la seguridad de sus dispositivos móviles.

Preferencia por segmentos de negocio (%)



Evolución ingresos Mercados Empresas (En \$ millones)



Mejora de la experiencia

Por tercer año Mercado Empresas trabajó en mejorar la experiencia del cliente en cada uno de los procesos que componen su relación con Entel (Viajes de Clientes). Junto con identificar dónde se producen más fricciones y rediseñar dichos procesos, en el último ejercicio se trabajó en desarrollar una experiencia más digital en cada uno de los segmentos. Este proyecto comenzó en microempresas (cerca de 70.000 clientes), segmento inicialmente con más oportunidades, para el que se desarrolló una aplicación que permite a quien administra la cuenta realizar operaciones como cambiar su plan directamente desde su teléfono móvil en forma rápida y amigable, ver el consumo de un teléfono o asignar cuotas adicionales, entre otras.

Desarrollo de una comunidad digital para empresas

En su empeño por acompañar a las empresas en Chile en la adopción de tecnologías digitales, Entel ha desarrollado una comunidad online, que ofrece distintos tipos de servicios, desde cursos, contenido e información sobre las principales tendencias tecnológicas, además de una plataforma que permite a las Pymes realizar contactos comerciales entre ellas.

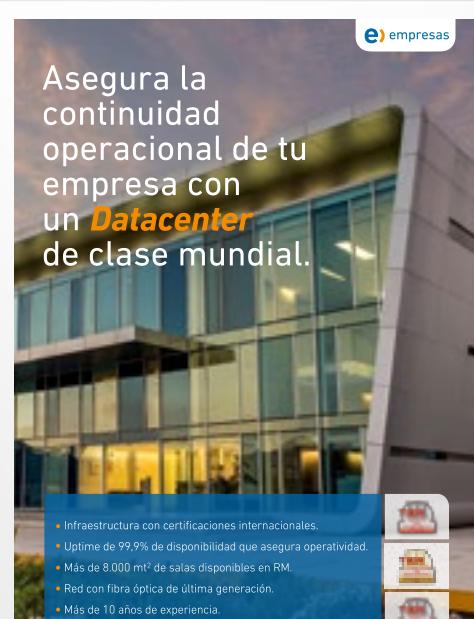
Como resultado del trabajo integral realizado, durante el año los indicadores de preferencia crecieron en los tres segmentos a los que presta servicios Mercado Empresas.

Ingresos

Durante 2017, los ingresos del Mercado Empresas disminuyeron 3,1% respecto de 2016, lo que se explica por una disminución en los ingresos de servicios móviles (-4,7%), asociada, principalmente, a cambios en la oferta móvil por aumento de cuotas de datos y la introducción de planes ilimitados de voz y datos. Por otra parte, los ingresos de servicios fijos aumentaron 1,0%, impulsados por soluciones IP (+14%), servicio basado en accesos sobre fibra, junto a servicios TI (+5,0%), segmento en el que se cuenta con robustas plataformas para almacenamiento y procesamiento en cloud. Este aumento de servicios fijos se compensa, en parte, por una reducción en los ingresos de telefonía local y larga distancia.

App Pymes: 10% de los administradores del segmento de pequeñas y medianas empresas cuenta con esta aplicación en su móvil y opera a través de ella.

Principales Campañas 2017



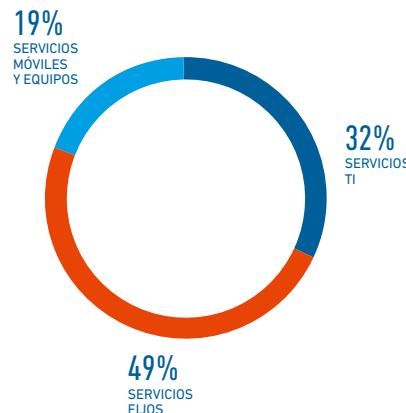
Mercado Corporaciones



Descripción del negocio

Mercado Corporaciones es un socio estratégico de sus clientes, que integra soluciones de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con sólidas capacidades para desarrollar proyectos de alta complejidad, que mejoran o contribuyen al core del negocio de las grandes empresas del país.

Distribución Ingresos por Servicio (%)



Hitos 2017

Foco en servicios con mayor potencial de crecimiento y necesarios para la transformación digital de nuestros clientes

Sobre la base de la infraestructura de red y tecnológica de Entel, así como de su equipo humano, Mercado Corporaciones está priorizando el desarrollo de servicios digitales, que registran un mayor potencial de crecimiento que los negocios tradicionales. Cloud computing, ciberseguridad, big data, IoT (Internet of Things), analytics e inteligencia artificial son parte de esta oferta.

Esta visión de negocio se vio reflejada en tres proyectos desarrollados por Mercado Corporaciones durante el ejercicio.

- > Entel Cyber Secure es un portfolio 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. Presta servicios de consultoría, que permiten revelar vulnerabilidades en materia de ciberseguridad; desarrolla e implementa soluciones que luego opera cada empresa, y ofrece servicios de gestión directa de seguridad.

“Con mirada de largo plazo, durante 2017 Mercado Corporaciones consolidó una forma de trabajo ágil, que nos permite ofrecer a nuestros clientes ciclos de producción cada vez más cortos, enfrentar los desafíos del mundo digital y capturar sus altas tasas de crecimiento”.

Julián San Martín
Vicepresidente Mercado Corporaciones



Adaptación y evolución de los negocios maduros

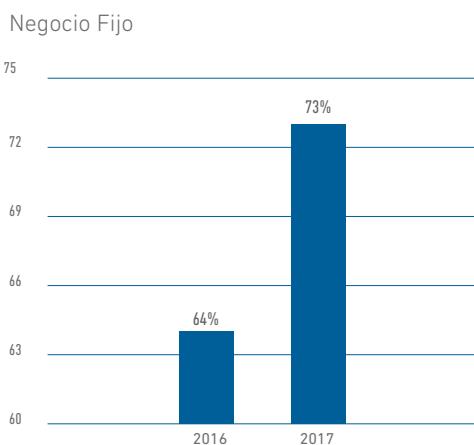
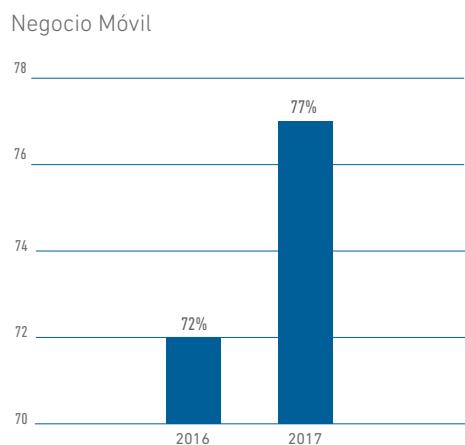
- > Entel Secure Cloud es una plataforma cloud híbrida y segura, con atributos y el potencial para responder a las necesidades de diferentes industrias y mercados, que permite acompañar a los clientes en su camino hacia la transformación digital.
- > Constitución de unidad digital. Sobre la base de elementos como big data e Internet of Things (IoT), se instaló hacia el cierre del ejercicio una unidad especializada que permitirá generar una oferta digital.

Entel Corporaciones continuó evolucionando, particularmente en los servicios móvil, de modo consistente con la estrategia de Entel y con las nuevas necesidades de empresas y usuarios finales, que se han visto aceleradas en los últimos dos años. Durante 2017, los focos centrales en el mundo móvil fueron:

- > Profundizar y acelerar las mejoras en los Viajes de Clientes, eliminando o mejorando puntos de fricción, así como adaptando procesos que recogieran problemáticas específicas de algunos de los clientes, manteniendo así la esencia de la propuesta de valor de la compañía, que se basa en brindar el mejor servicio y experiencia del mercado.
- > Actualizar la oferta de planes recogiendo las nuevas necesidades de consumo de datos para las empresas y de modo coherente a la velocidad y flexibilidad que ha impulsado la dinámica competitiva del mercado.

**Entel es líder
en el segmento
Corporaciones a nivel
nacional.**

Evolución de Satisfacción Neta Clientes Corporaciones



Nota: % de clientes que, en una escala de 1 a 7, valoran el servicio con notas 6 y 7, menos aquellos que evalúan el servicio entre 1 y 4.

Tanto el negocio móvil como el negocio fijo Telco y TI muestran una consistente mejora, con altos niveles de satisfacción, observándose una satisfacción neta de 77% y 73%, respectivamente, al 2017. Adicionalmente, desde el punto de vista competitivo, estas mediciones revelan la clara posición de liderazgo en la industria respecto de esta variable.

- Consolidar y formalizar una propuesta de consumerización, cuyo objetivo es responder no sólo a las necesidades propias de las empresas, sino de sus empleados. Así, en el contexto de una experiencia de uso cada vez más amplia, hoy se ofrece a las personas un nuevo modelo de servicio y planes de prepago y pospago que complementan las necesidades propias de las personas más allá de lo que les proporciona su empresa.

Integración del área de Tecnologías de la Información (TI) a la Vicepresidencia de Corporaciones

Este año se concretó una reestructuración operativa que implicó la integración de cerca de 700 personas de TI al staff de Corporaciones. El objetivo fue contribuir a generar una estructura más plana, cercana al cliente y capaz de dar respuestas cada vez más rápidas a sus necesidades. Con esta operación, Mercado Corporaciones tiene un modelo de servicio y operación que permite ciclos de trabajo cada vez más rápidos, para generar nuevos productos y formas de interacción con los clientes ágilmente. Esta forma de enfrentar los negocios, que permite extender la oferta de servicios desde las áreas tradicionales de TI a integrarse directamente con las áreas de negocio del cliente, es clave para la sustentabilidad de los servicios de Mercado Corporaciones en un entorno cambiante.

Ciudad de los Valles

200 clientes

Aloja la operación de más de 200 clientes

2.700 servidores

Administra en torno a 2.700 servidores

Oferta en data center

5 data center

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

8.500 m²

Capacidad total

Más de

350 clientes totales

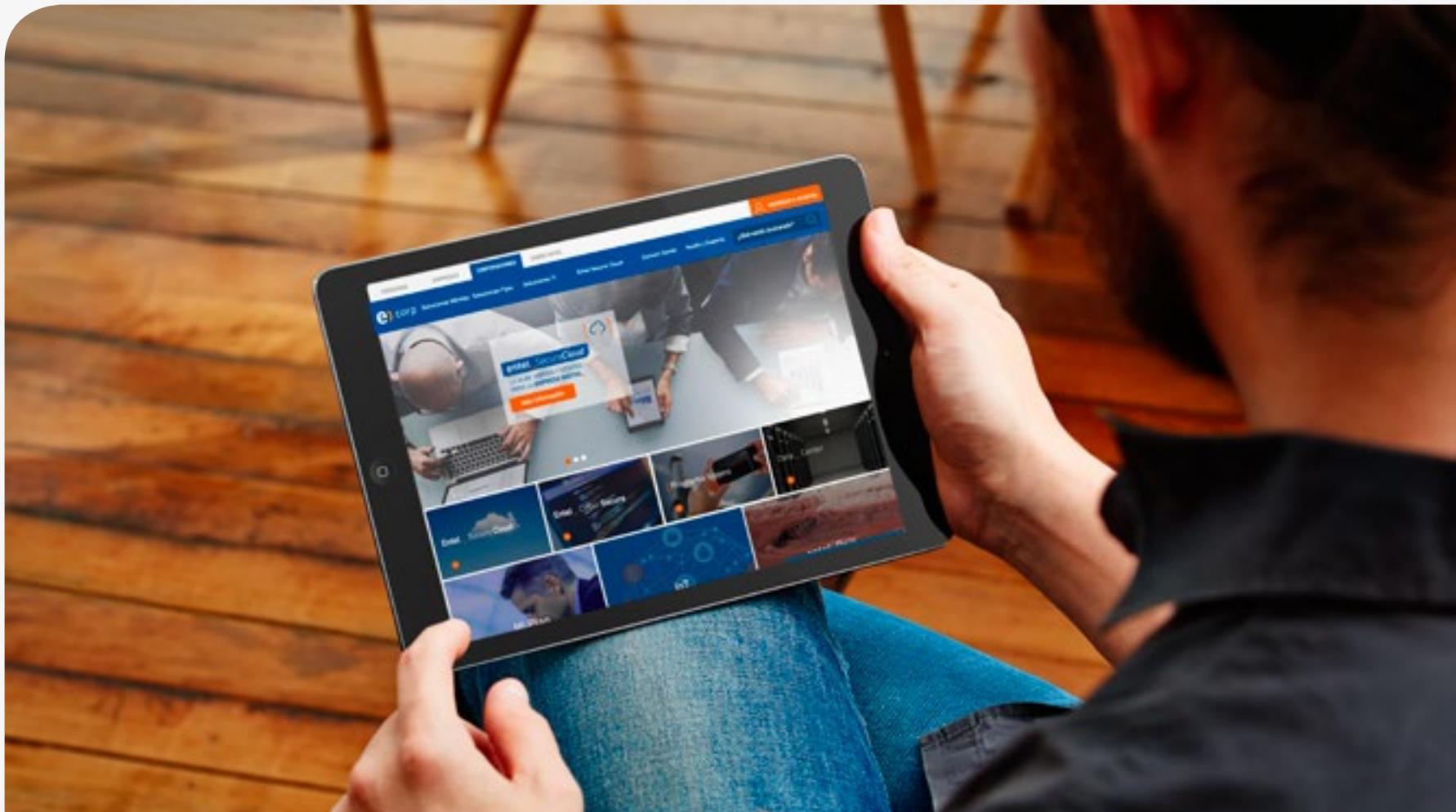
Liderazgo en servicio de data center

Ciudad de los Valles, el principal data center de Entel, es también el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile. Consolidando este liderazgo, este año entró en operación su tercera etapa, que incorporó otros 1.000 m² y deja a Ciudad de los Valles con 5.000 m² de sala.

Certificaciones: desde el año 2011 Entel lidera en Chile los procesos de certificación de data center por parte de Uptime Institute, la organización más reconocida de la industria a nivel mundial. Las tres etapas de Ciudad de los Valles obtuvieron la certificación TIER III Design Documents. Las dos primeras etapas agregan las certificaciones Constructed Facility y Operational Sustainability Gold, consolidando una implementación y operación de clase mundial, que garantiza un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia. Una vez en operación, la tercera etapa va a homologar las certificaciones indicadas anteriormente.

A éstas, se agregaron en 2016 para el data center Amunátegui, la certificación M&O, también de Uptime Institute, que certifica los procesos de mantenimiento y operaciones y la renovación de la certificación Gold Operation Services SAP Hana.

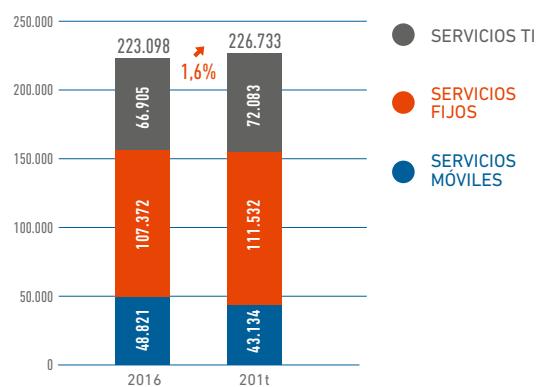
Una de las características distintivas de este nuevo data center es su eficiencia energética, la que permitirá disminuir el consumo de energía y mejorar el impacto de la huella de carbono que genera este tipo de instalaciones.



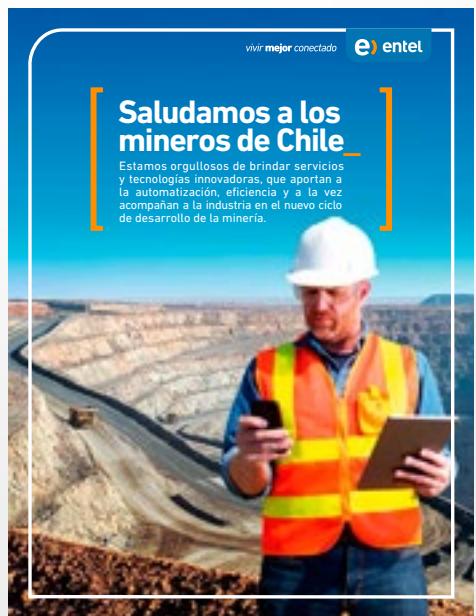
Ingresos

Un incremento de los ingresos de 1,6% muestra el área de Corporaciones en 2017, crecimiento apalancado por un alza de 3,9% en los ingresos de servicios fijos de telecomunicaciones y de 7,7% en servicios de TI. De este modo, aun cuando los ingresos por servicios móviles se vieron reducidos por la fuerte dinámica competitiva y la reducción de servicios contratados por parte de las grandes empresas -dado el contexto económico nacional-, la propuesta basada en servicios de mayor valor agregado muestra un buen resultado.

Evolución Ingresos Mercado Corporaciones
(En \$ millones)



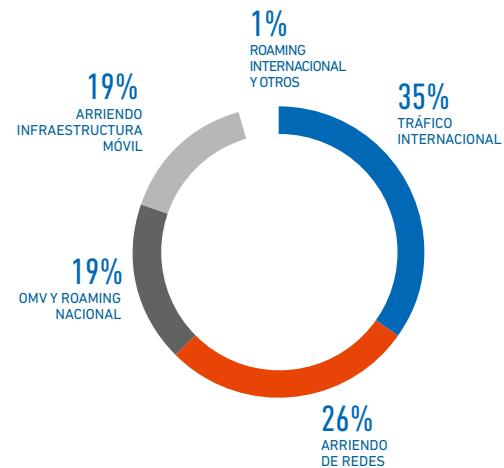
Principales Campañas 2017



Mercado Mayoristas



Composición Ingresos 2017 según tipo de Operador



Hitos 2017

Programa Viajero Entel duplica su cobertura gracias a nuevos acuerdos

Este 2017 se duplicó la cantidad de países bajo cobertura del Programa Viajero Entel, pasando de 32 a 64 países que cuentan con esta oferta. Asimismo, la cobertura mundial de países que cuentan con servicios de roaming Entel llegó a 193.

Reducción de costos en contratos satelitales, de roaming y de transporte IP de Internet internacional

Las renegociaciones de contratos realizadas por Mercado Mayoristas en favorables condiciones generaron una reducción de costos que permitió a Entel continuar prestando servicios a sus clientes a precios cada vez más competitivos y expandir la cantidad de usuarios de los mismos.

Menor actividad en servicios de arriendo de redes y roaming nacional

El término de contratos de roaming nacional y transporte de datos generaron una disminución de los ingresos provenientes de los mismos.

Definición del servicio

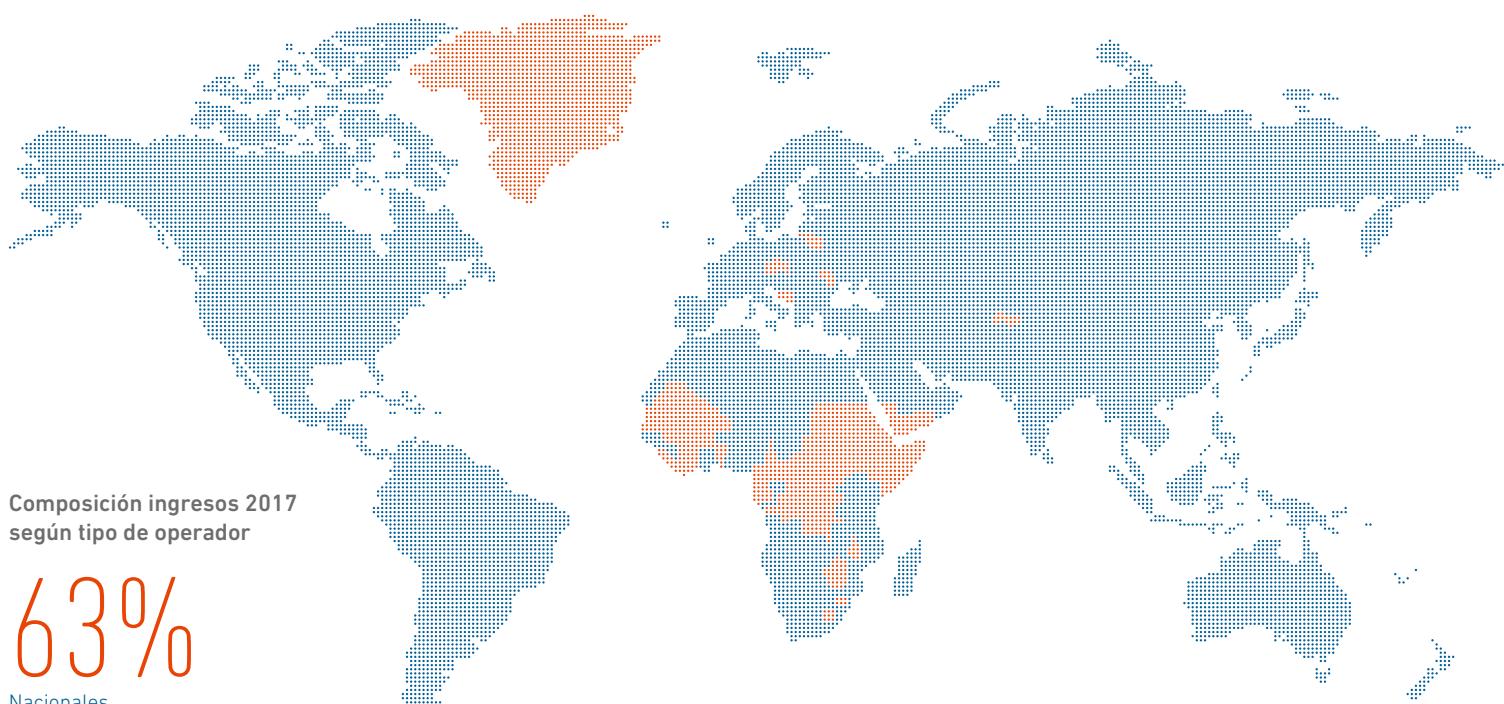
Mercado Mayoristas es un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica. Genera alianzas que permiten apalancar el crecimiento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

“En un año de menor actividad en el mercado de servicios mayoristas, continuamos renegociando exitosamente nuestras tarifas de roaming internacional, transporte de datos internacionales y contratos satelitales, para expandir el acceso de nuestros clientes a los servicios de roaming internacional e Internet”.

Pablo Guerrero
Gerente Mercado Mayoristas



Países con convenio roaming vigente



Composición ingresos 2017
según tipo de operador

63%

Nacionales

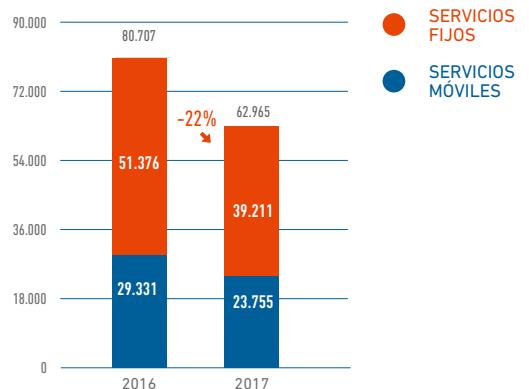
37%

Internacionales

● Con cobertura
● Sin cobertura



Evolución Ingresos Mercado Mayoristas a Terceros (En \$ millones)



Principales clientes

66 operadores nacionales

(Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, Falabella Móvil, Silica Networks, iFx Networks y WOM, entre otros).

Servicios entregados: arriendo de redes de transporte de datos, arriendo de últimas millas en fibra óptica, arriendo de infraestructura móvil, servicios a Operadores Móviles Virtuales, servicios de roaming nacional a operadores móviles.

96 operadores internacionales

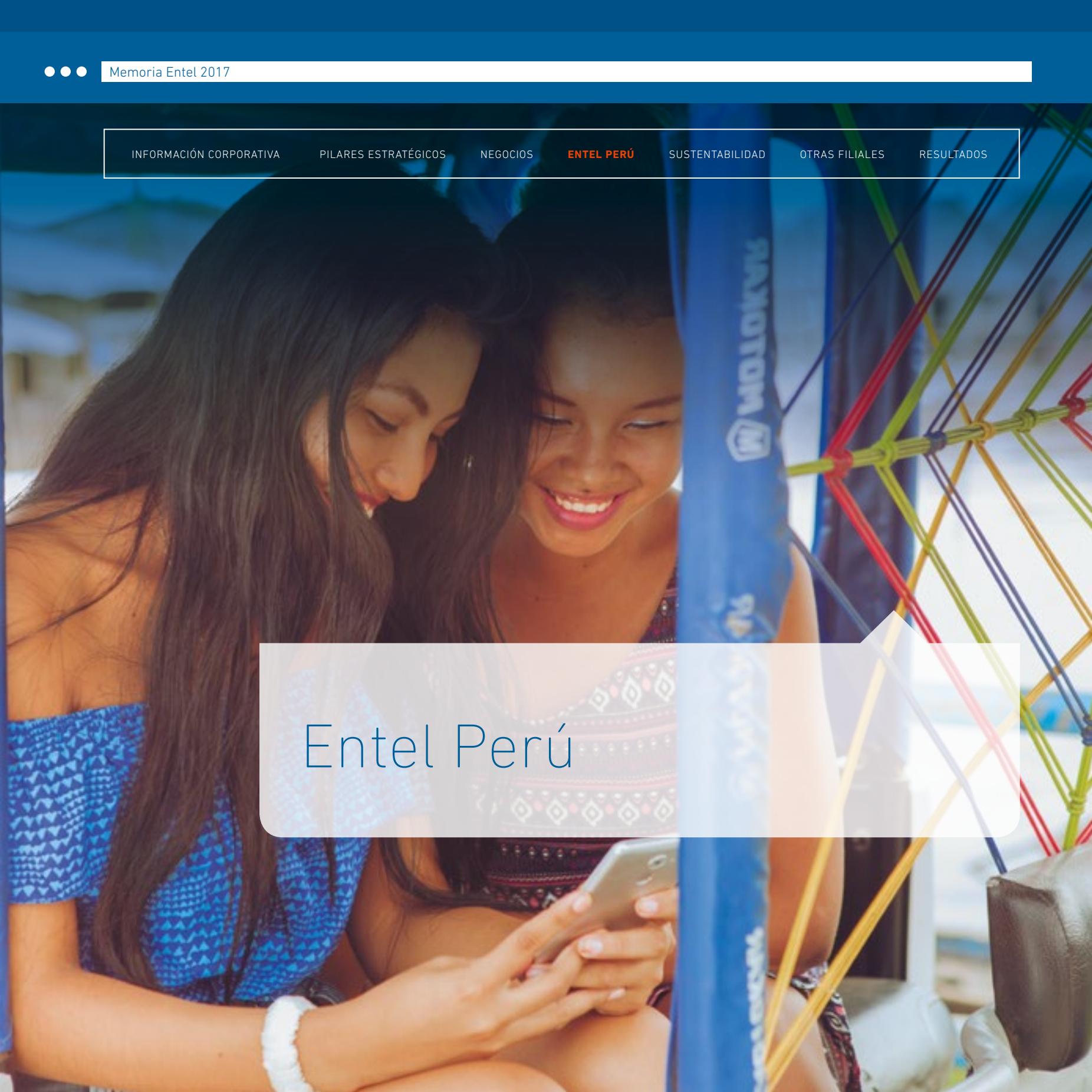
(AT&T, Grupo Vodafone, Telxius, Grupo Milicom, Level 3-Century Link, LANautilus, Telefonica International Wholesale Services y TATA Communications, entre otros).

Servicios entregados: arriendo de últimas millas en fibra óptica, servicios de transporte de datos nacional e internacional, tráfico LDI, roaming internacional.

Ingresos

Los ingresos brutos de Mercado Mayoristas disminuyeron respecto del año 2016. Este resultado se explica por una reducción de 19% en servicios móviles prestados a otros operadores, asociada a menores ingresos provenientes de los servicios de roaming nacional, producto del término de contratos, y de roaming internacional, como consecuencia de la estrategia de disminución de tarifas entre operadores, con el objetivo de masificar su uso.

Por su parte, los servicios fijos tuvieron una disminución de 24% asociada a la menor actividad en los negocios de tráfico internacional, en línea con la evolución del mercado mundial para este negocio, y a menores ingresos en el arriendo de redes a terceros, como consecuencia del vencimiento de contratos de servicios que se prestaban a otros operadores, no compensado con el crecimiento observado en el arriendo de últimas millas, infraestructura satelital y servicios de valor agregado.



Entel Perú

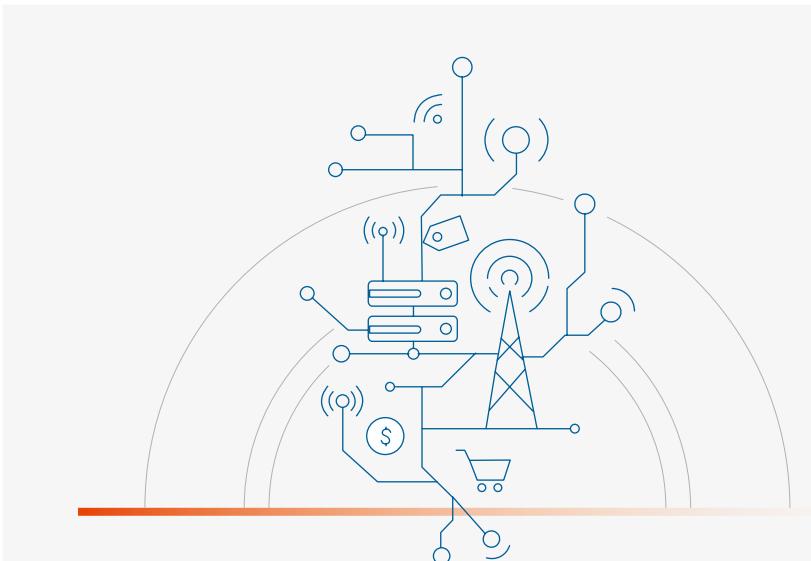
Entel Perú

Entel continúa consolidando su posición en el mercado peruano como referente con la mejor experiencia de uso en telefonía móvil, tras lanzar la marca Entel Perú hace tres años.

Fiel a la estrategia con que comenzó, basada en entregar una oferta innovadora y de calidad superior, la compañía ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, con una amplia oferta comercial orientada a cubrir la necesidad de tráfico de voz y datos del mercado peruano.

Hitos 2017

- > La compañía realizó una agresiva e innovadora oferta de planes de datos, sustentada en la robusta capacidad y cobertura nacional de la red móvil, sobre la base de tecnologías 2G, 3G y 4G.
- > La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó a 6.543.127 clientes (36% por sobre lo registrado al 31 de diciembre de 2016).
- > La estrategia desarrollada por Entel Perú permitió a la compañía cerrar el año 2017 con un 17,4% de cuota de mercado, frente al 13,3% con que contaba al cierre de 2016, cumpliendo los planes definidos al momento de lanzar la marca Entel en Perú a fines de 2014, cuando la compañía tenía sólo cerca de 5% de cuota de mercado.



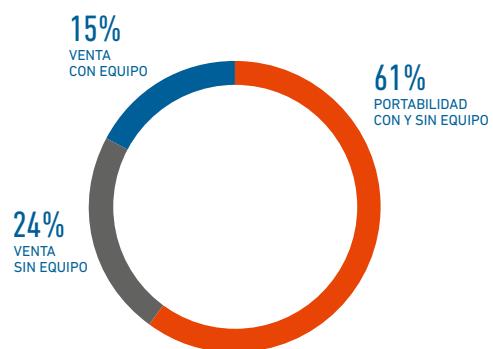
Focos de gestión

- > Consolidar el volumen de venta.
- > Contar con una robusta capacidad de la red con distintas tecnologías 2G, 3G y 4G.
- > Continuar el despliegue de red, que cuenta con cobertura en ciudades de mayor población y focalizado en cubrir las principales brechas en aquellas de menor densidad poblacional.
- > Racionalizar los puntos de venta y de servicio de recarga para clientes de prepago a un costo eficiente.
- > Consolidar a Entel Perú como la empresa más innovadora del mercado, con una oferta de planes comerciales y de equipos que marcan tendencia en la industria.
- > Desarrollar campañas publicitarias de alto impacto.
- > Optimizar el trabajo de las áreas de apoyo, acompañando demandas de las áreas de negocio, crecimiento y mejorando en eficiencia.

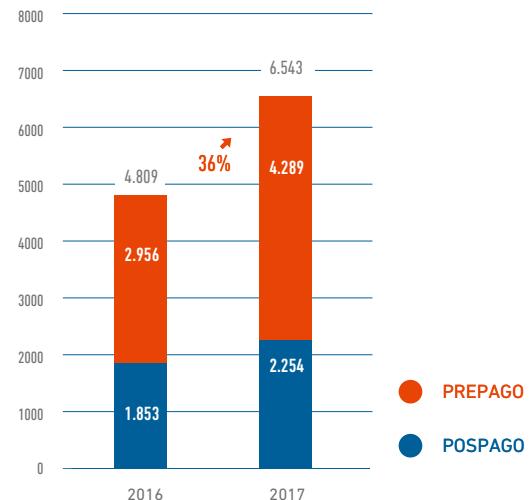
La estrategia impulsada por la compañía siguió dando frutos en 2017. Al cierre del ejercicio, la base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó a 6.543.127 clientes, lo que implica un crecimiento de 36% respecto de diciembre del año anterior. Esta variación positiva estuvo impulsada por los servicios de 2G, 3G y 4G.

6,5
millones de clientes
de telefonía móvil

Composición de Ventas



Crecimiento Base de Abonados
(En miles)



Gestión de pospago

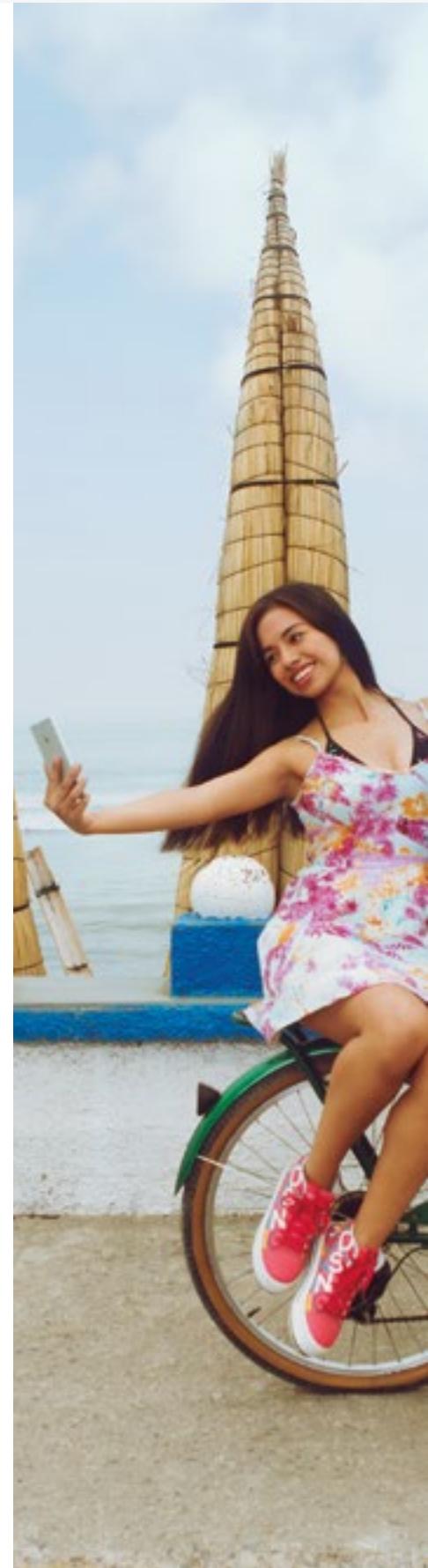
- > Amplia gama de planes multimedia, que fue creciendo a lo largo del año 2017 con atractivas cuotas de navegación por Internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino.
- > Variada oferta de terminales inteligentes y de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.
- > Avance hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta.
- > Racionalización de los canales de distribución e introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor.

2.254.176

Clientes móviles pospago al cierre de 2017

22%

Aumento con respecto de diciembre de 2016





Gestión de prepago

- > Progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones.
- > Ofertas centradas 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 básico gratis por tiempo limitado.
- > Lanzamiento de promociones orientadas a portabilidad.

4.288.951

Clientes móviles prepago al cierre de 2017

45%

Aumento respecto de diciembre de 2016

Oferta residencial

Entel Perú continuó ampliando su oferta comercial en forma selectiva en el segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica sobre red móvil.

Sobre la base de un servicio autoinstalable, Entel Perú ofrece distintos planes comerciales que permiten conexiones a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Durante el ejercicio 2017, esta oferta, que comenzó en Lima y algunas ciudades de Perú, estuvo disponible en todas las capitales de los departamentos del país.

Así, al cierre de diciembre del 2017 la compañía contaba con 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en modalidad de suscripción.

Empresas

Junto con la presencia tradicional de Entel en el segmento de grandes empresas en Perú, durante 2017 se sumó un aumento de la oferta para medianas empresas, especialmente a partir del segundo semestre, que permitió continuar diversificando la cartera de la compañía a través de una sólida y atractiva oferta de servicios de datos con uso ilimitado de aplicaciones como correo y la oferta de una red confiable. Especialmente, si se considera que el mercado peruano fue fuertemente impactado a principios de 2017 por los efectos de la corriente de El Niño. Este fenómeno climático dejó en evidencia la calidad del servicio Entel, que, a diferencia de otras compañías, contaba con sistemas de respaldo que permitieron garantizar la conectividad en las zonas afectadas.



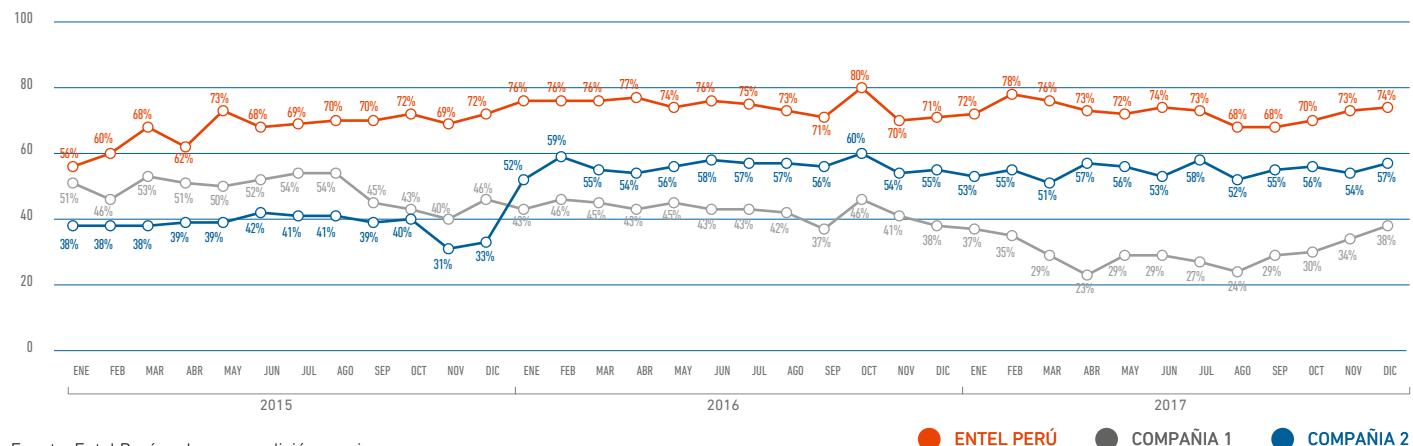
Portabilidad

Entel Perú continúa liderando en portabilidad durante 2017, alcanzando 753.420 portaciones netas.

Portabilidad Neta Trimestral en Telefonía Móvil



Satisfacción Clientes



Fuente: Entel Perú en base a medición propia.

Marco regulatorio

Identificación biométrica: durante 2017 el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) comenzó a exigir a las empresas operadoras de telefonía móvil de Perú realizar una identificación biométrica de los usuarios antes de activar líneas prepago.

Tras ajustar sus procesos de venta en 2016, la oferta de Entel Perú cumplió con la nueva normativa. En la práctica, durante 2017 esto implicó un pago al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) por cada persona identificada biométricamente. No obstante, atendiendo a que se trata de un mecanismo de seguridad nacional, a partir de 2018 este costo será asumido por el Estado.

Fijación tarifaria: en noviembre de 2016 comenzó el proceso de fijación de precios de interconexión entre compañías móviles, que se extendió durante todo 2017 y fijó los cargos de acceso que rigen a partir de enero de 2018, cuando bajan en un 67%.

Reconocimientos

La gestión innovadora y de calidad de Entel Perú fue reconocida por distintas entidades durante 2017. Así, la compañía obtuvo, entre otros, el premio a la mejor experiencia de clientes IZO entre empresas de telecomunicaciones de Perú, y también en Iberoamérica. Además, lideró en la industria de telecomunicaciones el ranking MERCO Empresas y MERCO Talento y fue distinguida entre las mejores empresas para trabajar de Perú por el estudio Great Place to Work.

Así también, en 2017 Entel obtuvo el Sello de Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021, adhirió a la Red Peruana del Pacto Mundial, midió por primera vez su huella de carbono y presentó su primer Reporte de Sostenibilidad.

Ingresos

Los ingresos de Entel Perú crecieron 33% en 12 meses, al totalizar US\$ 729,2 millones, impulsados por el aumento registrado en los servicios de voz y datos que generó la fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos.

Sustentabilidad



Sustentabilidad

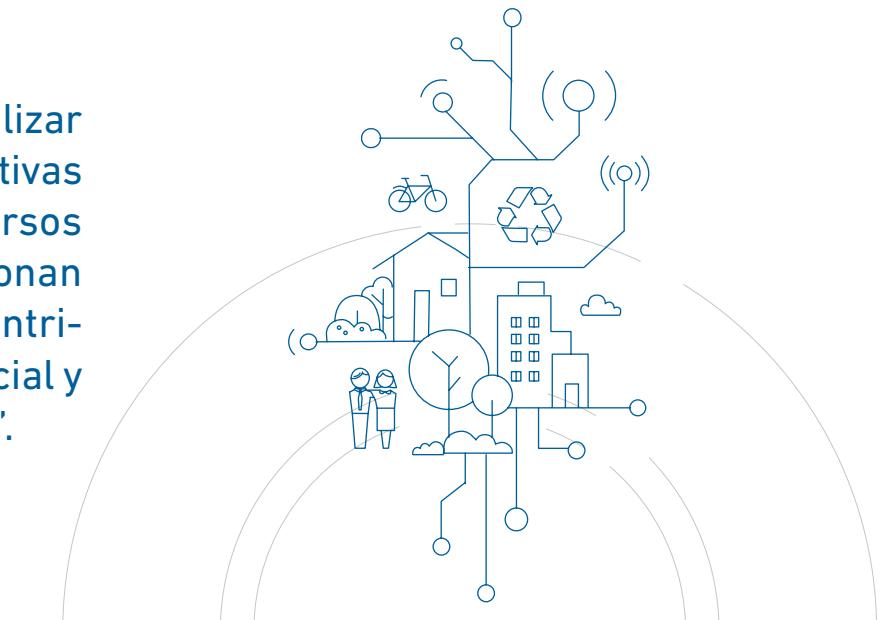
“Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social y medioambiental de Chile y Perú”.

Visión sustentable del negocio

Entel está comprometida con la construcción de una sociedad más integral, armónica e inclusiva. De hecho, dar acceso a las telecomunicaciones, acercar la tecnología a las personas, junto con el compromiso constante por erradicar la brecha digital con foco en el bienestar social, son parte de su misión y visión.

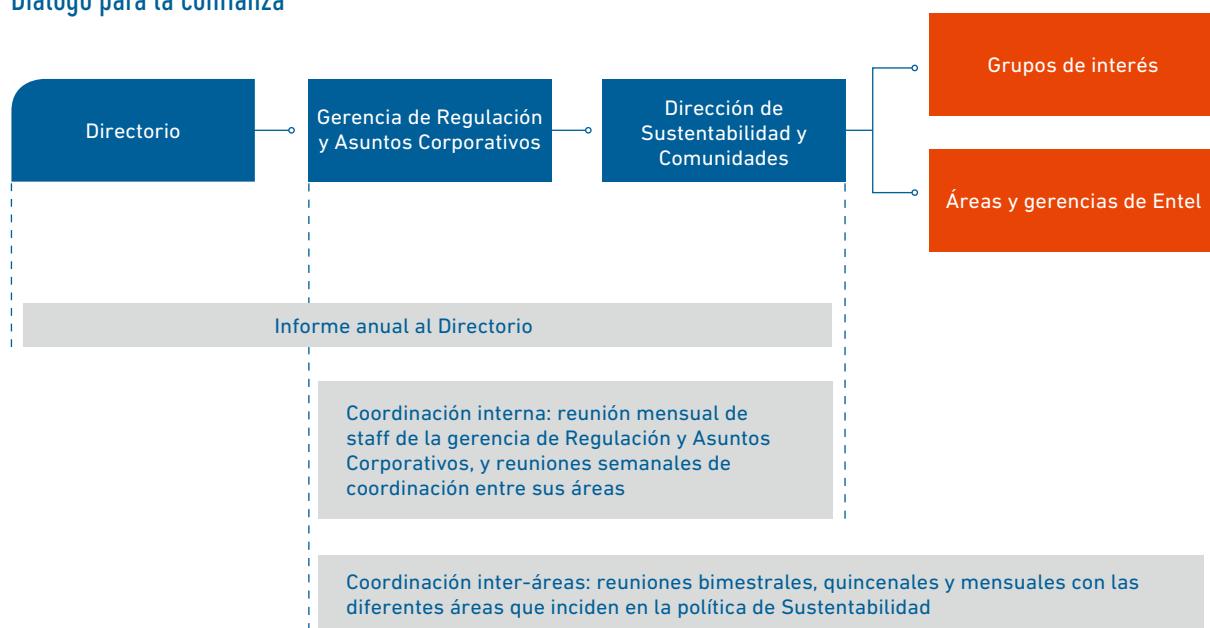
Tras definir una Política de Sustentabilidad robusta y establecer que la sustentabilidad debe ser transversal a toda la empresa, dándole valor y carácter estratégico en las áreas del negocio, nació la Agenda Sustentable.

Esta agenda reúne todas las iniciativas de carácter económico, social y ambiental de la empresa que apuntan a cimentar una visión sostenible de Entel de cara al futuro.



Durante el ejercicio 2017, la gestión de Entel en materia de sustentabilidad ha sido reconocida tanto nacional como internacionalmente. Junto con ser incluida en el RankingSE Prohumana 2017, que analiza desde hace 15 años los modelos de estrategia sustentable de las compañías chilenas, la firma pasó a formar parte del Dow Jones Sustainability Index Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), que analiza a 154 compañías a nivel global, y del FTSE4Good miembro 2017, índice creado por la Bolsa de Londres en 2001, que incorpora empresas a nivel mundial que cumplen con prácticas de inversión responsable en materia de derechos humanos, medioambiente, ética y relaciones con los inversionistas.

Diálogo para la confianza



Gobierno sustentable

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 y trabaja con ellos a través de diversas iniciativas.

Las áreas de la compañía velan por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad de Entel y se encargan de alinear y trabajar junto al resto de las áreas que inciden en la aplicación de la política, y de mantener informado al Directorio y recibir sus lineamientos para el mejoramiento constante de su trabajo.

Relacionamiento con los grupos de interés

Entel define a las comunidades, clientes, colaboradores, proveedores y contratistas, accionistas e inversionistas, medios de comunicación, Estado (autoridades y reguladores) y sociedad civil como sus grupos de interés.

Tras identificarlos, definió un modelo de relacionamiento que se circunscribe a su misión y visión, y que procura mantener canales para identificar temas de interés, ver la prioridad de cada uno, establecer y mantener actividades de relacionamiento, y crear en conjunto iniciativas producto de este diálogo. De esta forma, Entel trabaja por vincularse con la comunidad, ya que, como compañía, queremos saber y entender los intereses y preocupaciones de los lugares en que estamos insertos, porque estamos conscientes del impacto que podemos tener y queremos, por lo tanto, generar un círculo virtuoso con ellos.



Política de Sustentabilidad de Entel

La política de sustentabilidad de la compañía se implementa a través de varios ejes de acción, entre ellos:

- > Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
- > Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.
- > Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
- > Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.

Focos de trabajo 2017

El establecimiento de la Agenda de Sustentabilidad ha contribuido a fortalecer iniciativas y programas que antes se radicaban en áreas específicas y hoy son ejes estratégicos a nivel transversal.

Durante 2017, la gestión en este sentido tuvo dos focos principales.

- > **Cambio climático:** diferentes acciones orientadas a hacer un uso eficiente de la energía a nivel operacional, se estructuraron en un plan para combatir el cambio climático. Éste considera desde la medición inicial de la Huella de Carbono de Entel, hasta el establecimiento de protocolos de reducción del consumo energético de antenas, redes y data center. Durante 2017, diferentes áreas de la compañía participaron activamente en 21 iniciativas de eficiencia energética y siete iniciativas orientadas al principio de las 3R: Reducir, Reciclar y Reutilizar.

> **Desarrollo social y humano:** dado que los colaboradores y la comunidad son claves para el desempeño de Entel, un desafío para la compañía es potenciar tanto la individualidad como el colectivo. En este contexto, se desarrollaron iniciativas en materia de diversidad e inclusión, integración digital y desarrollo de proveedores, entre otras.

Valor distribuido

Un 46% del valor económico generado por Entel fue distribuido entre colaboradores, el Estado, las comunidades locales y el cuidado del medio ambiente.

Valor Económico
Generado por Entel:

\$916.319,768
millones

EGRESOS	2016 M\$	2017 M\$
Colaboradores	245.667.093	249.222.643
Estado	201.668.631	166.986.873
Comunidad y Medio Ambiente	2.408.492	1.797.799
Accionistas	0	10.268.582
Financieros	105.712.255	88.945.542
Retenido en la Empresa	321.529.629	399.098.329
Valor Económico Distribuido	876.986.100	916.319.768

Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés

	Canal de Identificación de Temas de Interés	Levantamiento de Temas Prioritarios
COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Relación en terreno y a través de la autoridad Monitoreo de oportunidades de relacionamiento con comunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Radiación electromagnética provocada por el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones Reciclaje de artículos electrónicos Reciclaje de residuos electrónicos operacionales Derechos de los consumidores Inclusión digital
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de clientes Canales de denuncia Estudios de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicio Post-venta Precios Transparencia Soporte técnico Cobertura Responsabilidad con el entorno
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta "Great Place to Work" Relaciones con Sindicatos 	<ul style="list-style-type: none"> Conciliación vida/trabajo Desarrollo profesional Salud y seguridad ocupacional Beneficios Clima organizacional Diversidad e inclusión
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Información clara para ser acreditados
ACCIONISTAS E INVERSIÓNISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Conferencias del sector financiero, tanto locales como internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Avance en los planes de expansión en Perú Ámbitos competitivos en Chile y nuevos desarrollos regulatorios, riesgos del negocio y Gobierno Corporativo
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Gestión y análisis de la industria Reuniones de relacionamiento con periodistas Solicitudes de preguntas para notas de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Tener material informativo de alto valor periodístico para su gestión
ESTADO (AUTORIDADES)	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de canales de comunicación con las autoridades públicas que buscan aportar a la gestión del negocio Respuesta a requerimientos de información sobre distintos proyectos e iniciativas 	<ul style="list-style-type: none"> Importancia del crecimiento de las telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del país Despliegue de infraestructura en las comunas y territorios
ESTADO (REGULADORES)	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo con la autoridad sobre las preocupaciones y focos del Gobierno respecto de la administración 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor información y transparencia a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el despliegue de infraestructura.
SOCIEDAD CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> Diálogos y acercamiento constante 	<ul style="list-style-type: none"> Responde a las preocupaciones de las personas que representan, tales como: acceso a la información, transparencia y calidad en servicios y atención al cliente

Actividades de Relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones en terreno • Mesas de diálogo • Difusión de contenido cultural del Centro Cultural La Moneda en colegios rurales a través de la tecnología de realidad virtual 	<ul style="list-style-type: none"> • Festival Hecho en Casa Entel • Programa Uniendo Personas • Mujeres ON • Trabajo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para atención en tienda y servicios • Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile • Voluntariado Corporativo • Taller de Dirigentes Sociales • Programa Yo Leo Aymara • Reciclaje de celulares y accesorios
<ul style="list-style-type: none"> • Eventos de fidelización • Lanzamientos • Análisis del viaje del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) • Lanzamiento de planes ilimitados • Cobertura red 4G+ • Finalización del proyecto Conectando Chile
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones internas • Evaluación del desempeño • Reuniones periódicas de los jefes de área con el Gerente General • Negociaciones colectivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Diversidad e Inclusión • Contratos colectivos • Voluntariado Corporativo • Programas de bienestar y conciliación trabajo-familia
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos • Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y las necesidades de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional • Capacitación en relacionamiento comunitario y acompañamiento en la resolución de conflictos en el territorio
<ul style="list-style-type: none"> • Investor Day, que permite acceso directo al Management • Reuniones individuales con inversionistas • Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguimiento con inversionistas
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU) • Realización de encuentro anual de periodistas • Reuniones personalizadas con periodistas y editores 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos en el sector • Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad donde se muestran actividades en materia sustentable
<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del proyecto Conectando Chile 	<ul style="list-style-type: none"> • Inaugurar con la autoridad regulatoria todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y Conectando Chile • Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas y uso de telecomunicaciones ante emergencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz • Discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor • Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas • Mesas de trabajo con organizaciones sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales • Política de Diversidad e Inclusión de Entel elaborada participativamente con organismos de la sociedad civil • Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos • Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales • Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores, junto con ODECU • Talleres para dirigentes sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol

Proyectos destacados

Entre las actividades de la Agenda Sustentable y de ciudadanía corporativa que responden a los dos focos priorizados para la gestión 2017 destacan:

Reciclaje

Entel cuenta con diversas iniciativas para hacer un manejo y gestión responsable e innovadora de los residuos que se generan en toda su cadena productiva y los diferentes procesos que desarrolla la empresa. Algunas de ellas son:

Programa de Reciclaje Electrónico

Permite a las personas desechar de su celular, batería y/o accesorios en buzones especialmente (165 puntos) habilitados en tiendas propias y franquiciadas para su eliminación.

Programa Contenedores para Chile

Cuenta con más de 556 buzones instalados en instituciones públicas y colegios en 14 regiones del país. Este programa es realizado en asociación con Fundación Recyclápolis.

Reciclaje de Material Publicitario

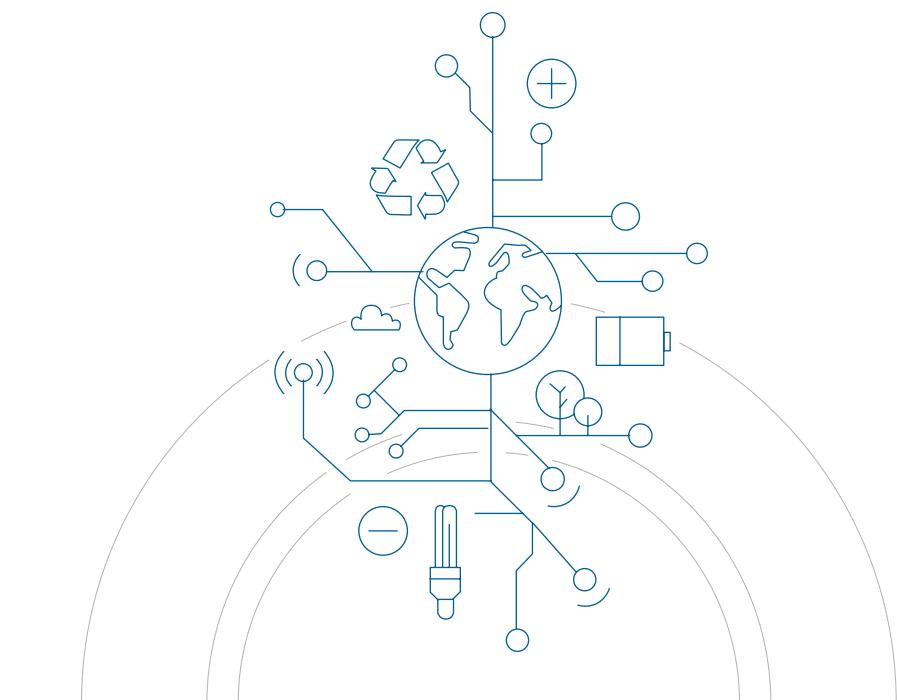
Orientado a la reutilización de PVC y malla mesh, busca generar nuevos usos para los materiales de campañas e instalaciones que se hacen en la vía pública que cumplen su vida útil.

Cultura en Regiones

En línea con su objetivo de unir a todos los chilenos de manera innovadora y siempre a la vanguardia tecnológica, Entel y el Centro Cultural La Moneda desarrollaron durante 2017 el proyecto Cultura en Regiones.

A través del uso de tecnologías de experiencia inmersiva de realidad virtual, la iniciativa dio

acceso a alumnos de regiones a la exposición "La Ciudad prohibida, China Imperial", que en 2016 tuvo más de 300.000 visitantes cuando se realizó en el Centro Cultural La Moneda. En los talleres, cada estudiante recibió lentes especialmente diseñados para ver el contenido y fueron guiados durante toda la actividad por dos expertos en el uso de esta tecnología. Esta actividad fue complementada con clases interactivas sobre China Imperial a más de 100 alumnos de séptimo y octavo básico de las regiones del Maule, Los Lagos y Aysén.





Mujeres On

Por segundo año consecutivo, en alianza con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y Emprediem, Entel fue parte del programa Mujeres On, iniciativa que busca empoderar a mujeres emprendedoras y jefas de hogar.

Este 2017, 145 participantes accedieron a capacitación en el uso de tecnologías y herramientas digitales para la venta de sus productos y el desarrollo de sus negocios.

Región Metropolitana

- 62 mujeres
- 26 comunas
- 3 primeros quintiles

Región de Coquimbo

- 60 mujeres
- 5 comunas
- 3 primeros quintiles

Programa "Mujeres On Exporta"

- 23 mujeres
- 15 comunas
- 4 primeros quintiles

Festival de Arte Urbano Hecho en Casa Entel

Impulsar a que las personas se conecten con la ciudad de una manera distinta y generar vínculos con la comunidad. Ese fue el interés que llevó a la compañía a promover el arte en espacios públicos a través del Festival de Arte Urbano Hecho en Casa Entel.

Este festival de arte urbano tuvo su quinta edición y Entel participó en su organización por segundo año consecutivo, con el espíritu de entregarles a los chilenos un regalo de arte y cultura, gratuito y abierto a la comunidad, objetivo que se cumplió, gracias a la visita de cerca de cinco millones de personas a este evento ciudadano. Además, en 2017 el Festival Hecho en Casa Entel salió por primera vez a regiones, con la llegada del Pato de Hule (Rubber Duck) al muelle Prat, en la ciudad de Valparaíso.

Por casi dos semanas el país estuvo atento al viaje que realizó este pato, el más grande del mundo en su tipo, y al vuelo de las mariposas gigantes que se posaron sobre la Torre Entel, que fueron dos de las cinco obras que irrumpieron el espacio urbano durante 11 días, poniendo en contacto a los chilenos con el arte de manera gratuita.

Otras actividades

Estas actividades se suman a otras, que incluyen desde las contraprestaciones realizadas como parte de la adjudicación de las bandas 700 MHz y 2.600 MHz, reunidas en el programa Conectando Chile, hasta el desarrollo de la política de Diversidad e Inclusión, Uniendo Personas y actividades como Talleres de Dirigentes Sociales, Talleres de Contratistas, Voluntariado y el auspicio del Entel Maratón de Santiago.



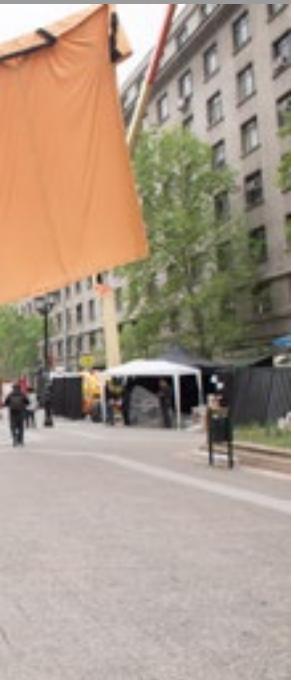
El Pato de Hule se transformó en uno de los hitos más destacados del año entre los chilenos, quienes disfrutaron y lo siguieron desde su llegada a la Quinta Normal en Santiago, hasta su viaje a la bahía de Valparaíso. Obra del holandés Florentijn Hofman.



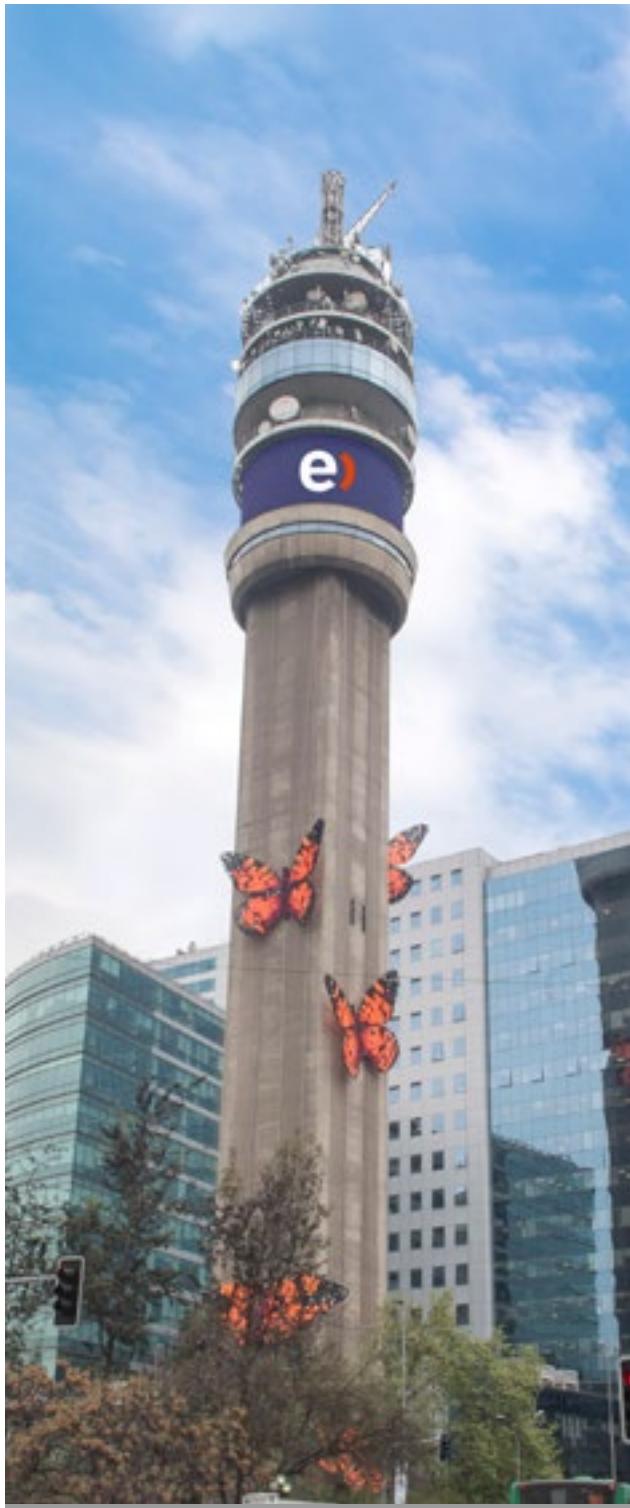
En la explanada del Museo de Arte Contemporáneo, la familia inglesa Sand in Your Eye utilizaró 120 toneladas de arena para esculpir "Nosotros", obra de rostros representativos de los pueblos originarios de América.



"Tendedero". En el gigantesco cordel que atravesó el Paseo Bulnes colgaban 11 prendas gigantes, de 5 x 8 metros. La obra de los australianos The Glue Society divirtió a los transeúntes, quienes disfrutaron con el goce de estas prendas "recién lavadas".

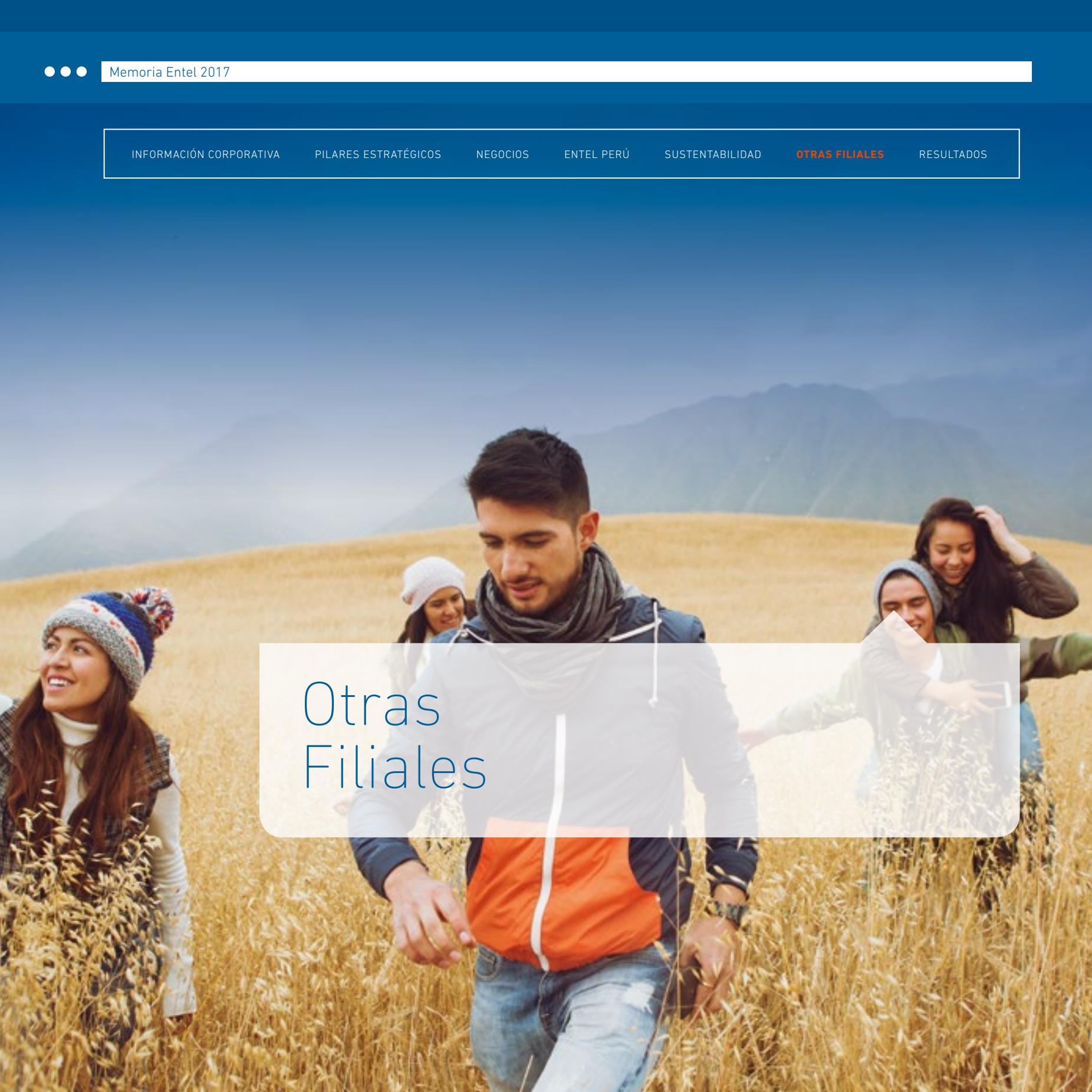


Este mural hiperrealista de 300 metros cuadrados, que muestra un día común del año 1900, sigue siendo hasta hoy una atracción en el céntrico Barrio Lastarria. Luis Núñez, reconocido muralista de Antofagasta, fue el autor.



La Torre Entel se llenó de color con la llegada de cinco mariposas gigantes, que le dieron el toque primaveral a la Alameda durante los días del Festival. Valeria Merino fue la autora de esta obra. Ella ganó el concurso #IdeasTorreEntel.

Nota: Más detalles del desempeño social, económico y medioambiental de la compañía en el tomo "Reporte de Sustentabilidad 2017".

A photograph of a group of young people in a field of tall, golden grass. In the foreground, a woman on the left wears a blue and white knit hat and a plaid vest over a white turtleneck. In the center, a man in a grey hoodie and orange vest holds a smartphone, looking at the screen. To his right, another man in a grey hoodie and blue jeans holds a small white object. In the background, a woman in a white beanie and a man in a grey hoodie are visible. The background shows rolling hills and mountains under a clear blue sky.

Otras Filiales

Americatel

Definida como una empresa de telecomunicaciones y tecnologías de la información, Americatel Perú ha ido incrementando la cartera de productos que ofrece en el mercado en que opera. Estos contemplan, además de una oferta integrada de servicios de voz y datos con foco en el segmento empresarial, una oferta de housing, hosting cloud computing y servicios TI on demand, soportado en su data center de Lima-Perú, con categoría TIER III.

Sobre esta base, Americatel es reconocida como una empresa sólida y capaz de brindar soluciones multiproducto y multitecnología. Para ello cuenta con un equipo técnico-comercial diseñado para clientes Empresas y Corporaciones, así como un servicio de atención al cliente orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de cada segmento de manera flexible, ágil y teniendo una sinergia importante en la propuesta integral TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones), con el respaldo del Grupo Entel.

Estrategia

En los últimos años, Americatel se ha enfocado en cubrir necesidades de segmentos que van desde la pequeña a la mediana y gran empresa. Lo anterior ha ido acompañado del desarrollo de una red de fibra óptica en Lima metropolitana y en algunas de las provincias más importantes de Perú.



Esto se complementa con la decisión estratégica de definir el negocio TI como motor de crecimiento y de colocar la satisfacción del cliente como un indicador central y compartido por todas las gerencias de la organización, lo que permite potenciar la propuesta de valor de la compañía y generar un pilar de crecimiento fundamental

US\$13,9

millones de Inversión total
Americatel 2017

Redes

Los servicios de Americatel se soportan sobre tres grandes redes de fibra óptica y satelitales interconectadas entre sí. La red local Americatel, con cobertura en todo Lima, la red nacional Americatel, que cubre los 24 departamentos del Perú, y la red mundial, con interconexión directa a los principales operadores del mundo.

Desempeño por segmentos de negocio

Telecomunicaciones

Foco estratégico

- > Aumentar la penetración en los segmentos mediana, grandes empresas y corporaciones a través de la venta de servicios dedicados (Internet, datos y telefonía fija), priorizando la venta de servicios a través de la red de fibra óptica.
- > Priorizar la generación de sinergias con Entel Perú, especialmente en negocios que permitan extender la red de fibra óptica

Gestión anual

En 2017 se consolidó la gerencia de gestión de clientes, con elevados estándares dentro de la industria, que disminuyeron significativamente el churn a nivel de valor y elevaron la satisfacción de clientes, con niveles de post atención 18% superiores respecto del año anterior. Se priorizó, además, la venta de servicios dedicados, que permiten penetrar de mejor manera en los segmentos de la mediana y gran empresa. Para ello, entre otras, se adoptaron las siguientes medidas:

- > Capacitación constante de la fuerza de ventas en servicios dedicados.
- > Fortalecimiento del equipo de preventa, cotizaciones y aseguramiento.
- > Proceso sistemático de ofertas al mercado potencial en cobertura de fibra óptica.
- > Rediseño del servicio de atención al cliente. Además, se trabajó en el upselling de clientes y se rediseñó completamente el servicio de atención. En este contexto, la venta en servicios dedicados creció 26% en 12 meses.

Tecnologías de la información

Foco estratégico

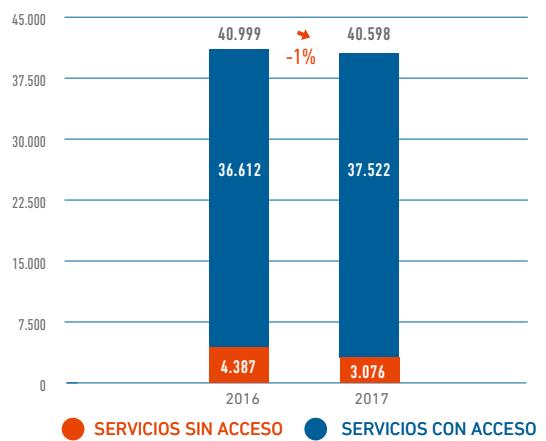
Impulsar los negocios de servicios híbridos (cloud+collocation), al que el mercado ha reaccionado positivamente dada la oferta de valor de outsourcing data center.

Gestión

Se creó el área de producto, encargada del diseño de soluciones y del relacionamiento con las marcas de fabricantes de hardware, software y servicios cloud. Además, se trabajó fuertemente en crear alianzas estratégicas con distintos fabricantes y socios integradores de servicios para poder brindar soluciones de valor dentro de las propuestas tecnológicas.

En este contexto, se diseñaron productos y soluciones personalizadas a las necesidades y requerimientos de los clientes y se sumaron nuevos negocios que explican un alza de 52% de los ingresos registrados por Americatel TI en 2017, comparado con 2016.

Ingresos Brutos Americatel Perú (En US\$ miles)



Valores en moneda local convertidos a dólar según TC (sol/US\$) 3,2410.

Ingresos

Americatel Perú presenta una variación negativa de un 1% en sus ingresos por venta, que totalizaron US\$ 40,6 millones. Esta reducción se explica, principalmente, por menores ingresos de larga distancia asociados a una baja en el tráfico y menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas sobre tecnologías satelitales.

La disminución que produjo lo anterior fue compensada casi en su totalidad con mayores ingresos de servicios empresariales ofrecidos sobre fibra óptica y servicios de outsourcing TI.

5.549

clientes empresas
y corporaciones

Aumento de red troncal de fibra óptica

400

km entre 2016 a 2017,
llegando a un total de 700
km de red

Telefonía fija 2017

779

primarios

Entel Call Center

Entel Call Center busca entregar a sus clientes soluciones en múltiples canales de atención, con opciones híbridas de automatización y agentes especialistas, con los más altos estándares de calidad e integradas a otros procesos de negocios al interior de distintas organizaciones.

Asimismo, es parte integral de la estrategia de atención de clientes del grupo Entel.

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 del Grupo Entel y clientes externos.
- > **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 tecnológica de plataformas bajo demanda.
- > **Servicio de consultorías:** speech analytics on demand, auditorías de calidad y workforce management.

Estos servicios se encuentran integrados en una estructura de información única y centralizada que permite un uso inteligente de los datos (big data). A ello se suma una oferta end to end, con la que Entel Call Center aporta a la cadena de valor del cliente al interactuar con los usuarios finales.

8.777
colaboradores

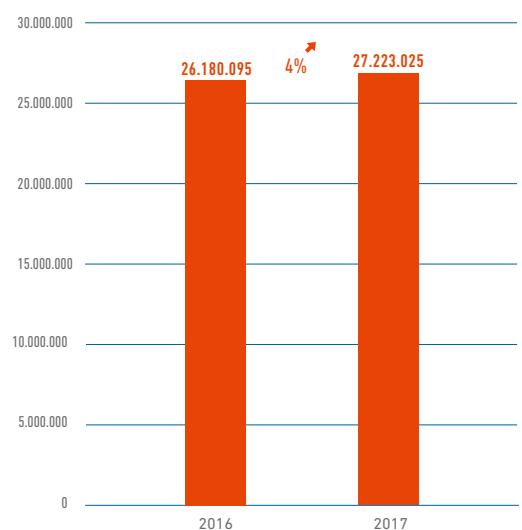
Canales de comunicación

- > Redes sociales
- > IVR
- > Servicio de contacto vía SMS
- > E-mailing
- > Chat/WhatsApp
- > Videollamadas
- > Click to Call

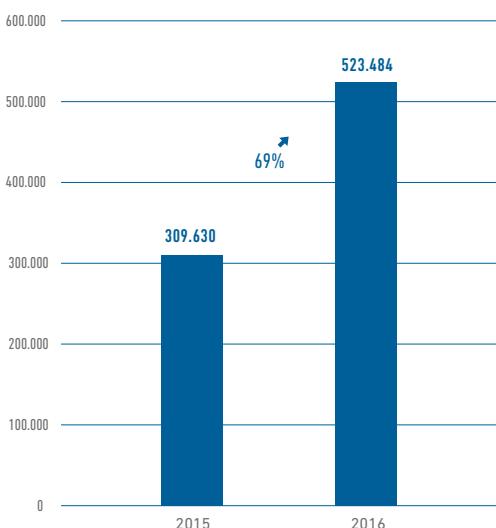
Clientes: Entel Call Center cuenta con más de 90 clientes, principalmente entidades públicas, instituciones financieras, empresas de retail y del sector comercio, en general, además de los servicios que Entel Call Center presta a su matriz.



Interacciones Recibidas Inbound



Interacciones Recibidas Social Media



Gestión Comercial

El esfuerzo comercial, desplegado tanto en Chile como en Perú, permitió a Entel Call Center hacer frente al bajo crecimiento que ha tenido la industria en ambos países y a la transformación de la demanda por servicios de atención, que ha redundado en menores consultas de voz y mayor participación de canales digitales de consulta o autogestión. En línea con esta tendencia, la demanda de servicios que Entel Call Center tiene en Chile con su matriz Entel S.A. también redujo su actividad.

El desempeño de Entel Servicio de Call Center del Perú, por su parte, se vio impactado positivamente a nivel agregado por el incremento en la base de abonados y el desarrollo que ha tenido la marca Entel en ese país. De hecho, durante 2017 se consolidó la plataforma de televentas como un canal relevante en la captación de nuevos clientes.

Así, las operaciones en Perú representan cerca de 51% de los ingresos totales de Entel Call Center.

	Chile	Perú
Dotación		
	2.854	5.923
Género (%)		
Hombres	42%	45%
Mujeres	58%	55%
Edad		
Menos de 20	1%	4%
20 a 29 años	46%	64%
30 a 39 años	34%	25%
40 a 49 años	13%	6%
50 a 59 años	4%	1%
60 a 69 años	1%	0%
70 a 79 años	0%	0%

Satisfacción de clientes

La compañía gestiona la experiencia de los clientes por medio de herramientas que permiten medir y conocer en línea los niveles de servicio.

Con este objetivo, durante 2017 se incorporó una nueva tecnología y metodología de trabajo conocida como speech analytics. Esta herramienta permite monitorear en un periodo más acotado las llamadas que atienden los ejecutivos y, además, tener un muestreo mayor, impactando positivamente en los análisis y mejoras que se pueden lograr.

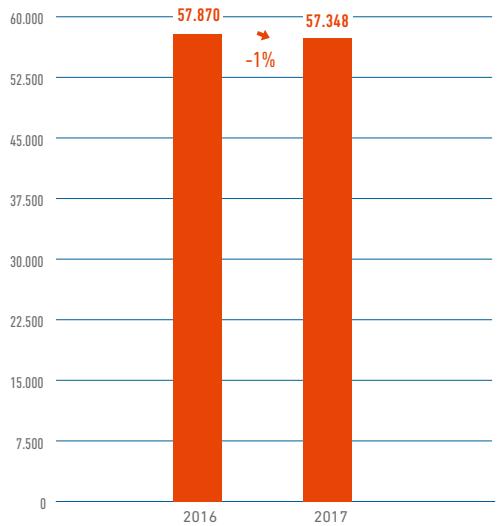
Adicionalmente, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales, permitiendo detectar oportunidades de mejora tanto a nivel de ejecutivos como a nivel de los procesos. A esto se suma la evaluación de al menos cuatro llamadas al mes por cada operador.

Junto con un programa permanente de capacitación y mejora continua de los agentes, Entel Call Center cuenta también con un programa de adherencia, denominado "Yo adhiero", en Chile, y "Apégate", en Perú. Al cierre de 2017, el 100% de los supervisores había participado en estos programas de adherencia.

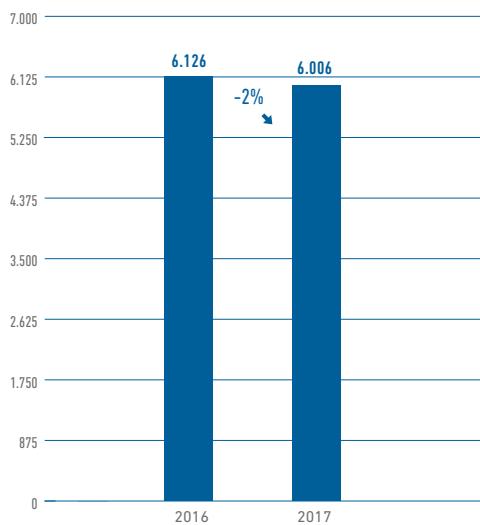
Colaboradores y Posiciones por País



Ingresos consolidados Entel Call Center
En millones de \$



EBITDA consolidado de Entel Call Center Chile - Perú
(En millones de \$)



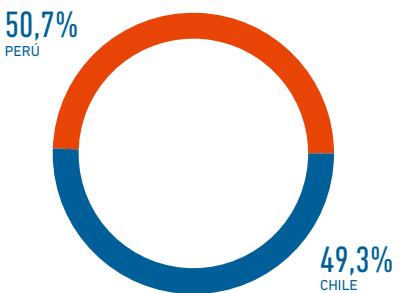
Ingresos

Los ingresos de Entel Call Center se mantuvieron levemente estables durante el ejercicio 2017 comparado con el año anterior. Este desempeño se explica por la pérdida de ingresos de 8,6% que registró la actividad en Chile y que fue compensada por el crecimiento en Perú, que alcanzó a 7,9%.

Este dispar resultado entre los países se enmarca en el proceso de migración de servicios hacia Perú por mejores condiciones competitivas y de mercado.

En términos de EBITDA, el resultado en 12 meses estuvo en línea, disminuyendo un 2%. Este resultado se debe principalmente a que en Chile el EBITDA cayó 7,2%, debido al menor nivel de ingresos por la migración de servicios a la operación de Perú.

Distribución de ingresos por país de origen



Resultados

Entel Perú sumó más de 1,5 millones a su base de clientes en un año y continúa impulsando los ingresos consolidados.

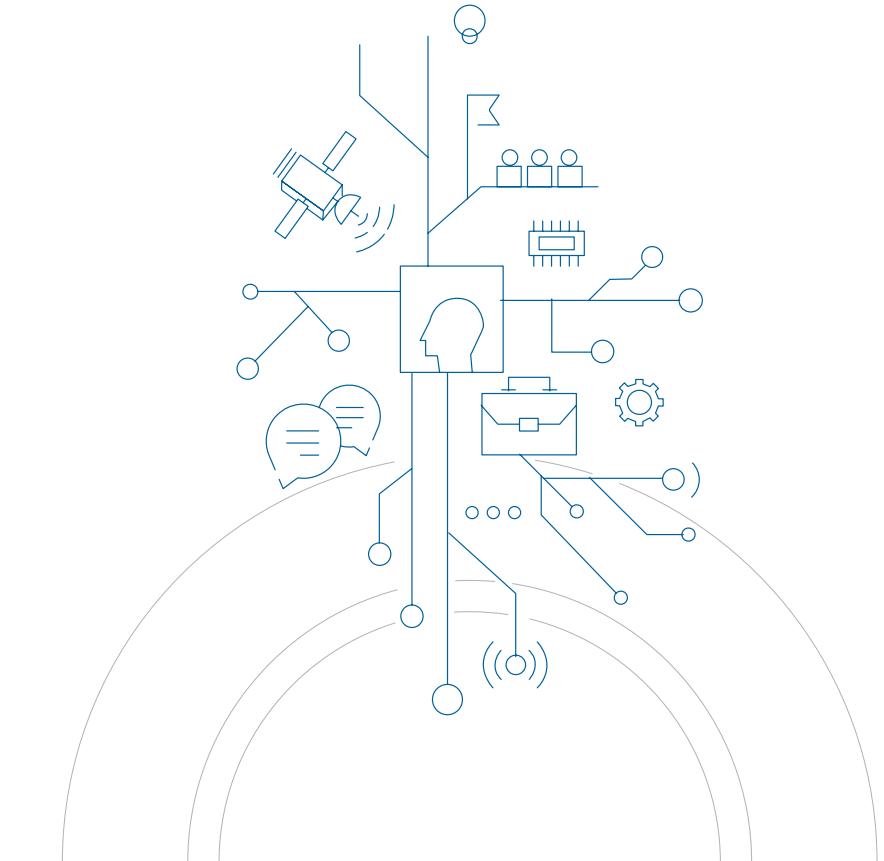
En Chile, el lanzamiento de planes de datos ilimitados para clientes de alto valor y el despliegue nacional de su red 4G+ se tradujo en un importante crecimiento de la base de clientes de suscripción.

Servicios fijos Hogar, conectividad para Empresas y servicios TI muestran un crecimiento sostenido.

Estrategia 2017

El año 2017 se observó un bajo dinamismo económico en Chile y la región. En Chile, el PIB se estima que alcanzará una expansión de 1,4%, menor que el crecimiento de 2016, que se situó en 1,6%. Durante la primera mitad del año se profundizó la caída del sector minero, tanto por motivos internos como externos, lo que mantuvo el precio de la libra de cobre bajo los US\$ 2,7 hasta mediados de año. Además, la confianza empresarial y de consumidores se mantuvo en niveles bajos, aunque superiores a los del año anterior. La inflación permaneció dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el año en 2,3%. El tipo de cambio, por su parte, bajó 8,2% comparado con el cierre de 2016, cerrando el año en \$614,75.

En el sector de telecomunicaciones, en Chile se consolidó la tendencia a un aumento en el consumo de datos, requiriendo a los operadores adaptar sus redes, enfrentando el desafío de entregar una infraestructura cada vez más robusta.



Marcado por una fuerte competencia, el sector creció alrededor de 4,3% a diciembre de 2017, según estimaciones de Entel. Los crecimientos fueron impulsados por telefonía móvil (+6,2%), vinculado principalmente a mayores ingresos por terminales móviles. Adicionalmente, en el mundo fijo éste fue liderado por el mercado Hogar, donde se observaron crecimientos por demanda de televisión de pago (+5,2%) y banda ancha fija (+3,4%), consolidando la visión del acceso a Internet como un activo esencial para la población. Se destaca en los servicios para

empresas el crecimiento alcanzado para los servicios TI, que aumentaron (+5,4%) en línea con la integración de servicios digitales.

La trayectoria de los servicios móviles, por su parte, estuvo marcada por la profundización del consumo de datos móviles y el proceso de migración de planes prepagos a pospago (planes de control). Al mismo tiempo, los operadores buscaron retener a sus clientes incrementando sus cuotas de consumo y, en consecuencia, impactando sus ingresos por servicios excedidos, lo que implicó un menor crecimiento en el año.

En esta línea Entel mantuvo su liderazgo en el mercado móvil alcanzando un 38,6% de participación en los ingresos de servicios móviles (promedio anual) y con alto nivel de satisfacción entre sus clientes, lo anterior impulsado por una oferta atractiva y cada vez más profunda en datos, soportado por su red nacional 4G+. Desde marzo de 2017 la red cuenta con Carrier Aggregation, tecnología que permite altas velocidades, ya que utiliza las bandas 700 MHz y 2.600 MHz para navegar en la red.

Asimismo, Entel ha seguido creciendo en los diversos segmentos en los que participa la compañía en el segmento fijo. En Chile continúa el despliegue de soluciones residenciales, brindando servicio de voz, banda ancha y televisión mediante soluciones inalámbricas. A la fecha existen 442.000 UGI. También se desplegó infraestructura de fibra óptica para el hogar, lo que permitió el lanzamiento preliminar de servicios de fibra que al cierre de 2017 alcanzaban una cobertura de 199 mil casas pasadas.

De igual forma, siguen una senda de crecimiento las soluciones de conectividad de voz y datos empresariales y los servicios de tecnologías de información (TI). Con fuerte énfasis en soluciones

de data center y avanzando en desarrollo de soluciones digitales para los segmentos empresas y corporaciones.

El enfoque orientado a la eficiencia en todas las actividades, combinado con los primeros efectos del proceso de digitalización que está implementando desde 2015 la compañía, se consolidaron durante 2017. Es así como se migró el total de la base de prepago a los nuevos sistemas digitales, mejorando la experiencia del cliente, al facilitar las interacciones, y permitiendo mejoras operativas, como configuración de planes, nuevos lanzamientos, visión 360 del cliente al ser atendido y nuevos canales de atención.

En Perú, la compañía enfrenta un mercado altamente competitivo, con agresivas promociones de datos. Entel Perú continuó mejorando significativamente en términos de base de clientes y generación de ingresos. Esto fue respaldado por una experiencia distintiva en la satisfacción general del cliente, brindando calidad de servicios a través de una infraestructura, segmentación y enfoque multicanal de primer nivel.

Durante el año, la compañía continuó creciendo en margen de servicio directo y reduciendo los costos de adquisición de ventas debido a menores subsidios de los equipos y eficiencias en el proceso de ventas.

Todo lo anterior, manteniendo su liderazgo en experiencia de servicios en los distintos segmentos en términos de satisfacción general, respaldado por los buenos niveles de preferencia y recordación de marca.

Principales Hitos del Año

Crecimiento de la base en Perú

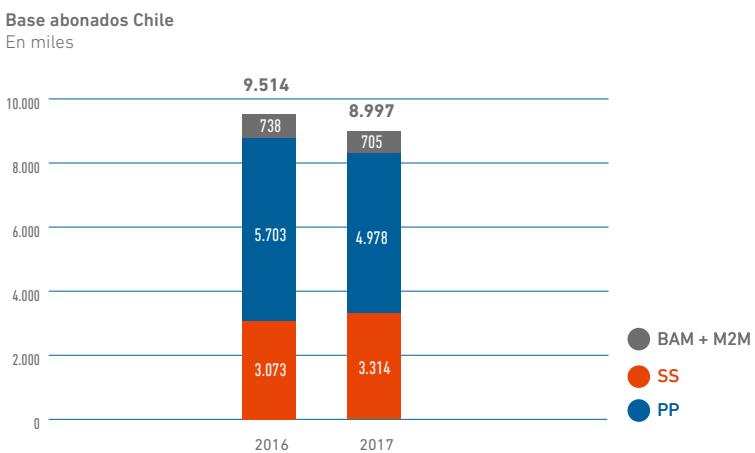
Los clientes en Perú suman 6,5 millones de clientes, cifra que implica un aumento de 36% comparado con el cierre de 2016, apalancado por una experiencia distintiva, suministrando servicios de calidad mediante una red de clase mundial. Esto, en medio de una industria muy competitiva, con agresivas promociones de datos.

Crecimiento en la oferta de datos

En Chile, Entel continuó aumentando su oferta de datos móviles, basado en su cobertura a nivel nacional de red 4G, infraestructura y capacidad a la vez que invierte en transformación digital para mejorar la experiencia del cliente y generar procesos más eficientes.

Alza de ingresos consolidados

Tras crecer 4%, los ingresos consolidados de Entel S.A. sumaron \$1.955.171 millones, impulsados principalmente por Entel Perú (+31%), que experimentó un alza en ingresos de servicios, asociado a un incremento de 36% de la base de clientes, junto con un mayor ingreso de equipos. En tanto, los ingresos de servicios fijos para el segmento Empresas y Corporaciones y Entel Hogar también crecieron (+12%). Estas alzas fueron, en parte, compensadas por menores ingresos móviles (-3%) y de arriendo en infraestructura y mayorista (-20%).



Servicios Telefonía Móvil - Chile

9 millones de clientes: los clientes móviles en Chile llegaron a 8.996.527, lo que implica una baja de un 5,4% respecto del cierre de 2016, explicado principalmente por una caída en el segmento prepago (-12,7%), por aumento en desconexiones asociado al modelo de venta de bajo valor "Sim only", junto a mayores migraciones a planes de pospago "Cuenta Controlada". También hubo una reducción en los clientes de banda ancha móvil (-4,5%), en parte compensada por un aumento en la base de pospago voz (+7,8%).

Durante 2017 Entel se transformó en el principal proveedor de 4G en Chile. Al cierre del año, los clientes 4G ascendían a más de tres millones. Esto representa un crecimiento de 55% comparado con el cierre de 2016.



En 2017, Entel lanzó un nuevo concepto "Conexión Ilimitada", que marcó un hito por la introducción de datos ilimitados para los clientes de planes de mayor valor. Entel aumentó su cartera con el lanzamiento de hasta tres líneas adicionales con servicios ilimitados a valores promocionales, con el fin de ofrecer más beneficios y una mejor experiencia a los clientes. Para los planes de menor valor aumentó las cuotas de gigabytes libres y extendió el acceso a mayores redes sociales ilimitadas. Esto, sumado a la venta de equipos con nuevas alternativas de financiamiento.

Ingresos de telefonía móvil: los ingresos por servicios de telefonía móvil en Chile presentaron una baja de 3% en 12 meses, que se explica, en parte, por la caída en servicios mensuales de voz y datos (excedidos) en el segmento de pospago, junto con menores ingresos en prepago por migración de prepago a pospago y una disminución de la base. El efecto de estos factores fue compensado parcialmente por el aumento de ingresos de cargo fijo que generó el cambio en la oferta comercial. Los ingresos de equipos aumentaron debido a menores subsidios.

Principal proveedor de 4G en Chile: los clientes 4G ascendían al cierre de 2017 a 3,1 millones, mostrando un crecimiento de 55% comparado con el cierre de 2016.

Mayor oferta de datos: desde agosto la compañía lidera la de oferta ilimitada en datos para planes de alta gama y aumento de datos para los demás planes con buenos resultados en portabilidad suscripción. El mercado reaccionó a la oferta de Entel generando una importante reconfiguración en el mercado de suscripción, que generó:

- > Incremento en el tráfico de datos.
- > Disminución de ingresos por excedidos.
- > Menores subsidios.
- > Nuevo modelo de venta de terminales.



Servicios Telefonía Móvil – Perú

Estrategia 2017

Durante 2017 se estima que la economía peruana creció 2,5%, impulsada básicamente, por demanda interna (+9,9%) y externa, dado el aumento de las exportaciones totales. Este factor se vio parcialmente compensado por el impacto del fenómeno El Niño Costero, que azotó al país a comienzos de año. La inflación cerró el año en 1,5% (3,2% en 2016). El tipo de cambio, en tanto, se apreció 3,32% contra el dólar, cerrando el año en PEN/US\$ 3,241.

Los ingresos de la industria de telecomunicaciones en Perú cayeron 3,8% durante el año, principalmente por la reducción de los cargos de acceso en el negocio móvil (-24%) y la alta competencia en el entorno móvil. En el mercado fijo, los ingresos subieron, destacando un alza de un 25% en los servicios de televisión y un 9% en el segmento Internet fijo.

Los abonados de la industria aumentaron en todos los segmentos, destacando un incremento de 4,5% en suscriptores móviles y de 9,2% en abonados a Internet fijo. Por su parte, los abonados a telefonía fija cayeron 4,4%.

Al igual que el año anterior, la dinámica del mercado se movió hacia una oferta de datos cada vez mayor y con intensas promociones.

Ante este escenario, Entel Perú siguió consolidando su estrategia, obteniendo avances en el posicionamiento de marca y la percepción por parte del mercado (top of mind de marca se situó en 31% y la preferencia general en 41,4%). Lo anterior permitió generar un crecimiento de 36% en la base de clientes, compuesta 34% por pospago y 66% por prepago, y generó altos índices de portabilidad. Todo este esfuerzo se vio compensado por el reconocimiento otorgado por los clientes, hecho que se refleja en la obtención del premio BCX Latinoamérica como la Mejor Experiencia Cliente.

La red se siguió expandiendo y llegó a 3.362 puntos de presencia de red 2G/3G/4G en el país, en medio de un continuo esfuerzo por aumentar la cobertura en aquellos lugares más alejados de centros poblados.

La propuesta de eficiencia en los canales de ventas, por su parte, se concretó a través del cierre de tiendas con bajo tráfico.

6,5 millones de clientes móviles: Entel Perú alcanzó 6.543.127 de clientes móviles al cierre de 2017, 36% por sobre el cierre de 2016. Las adiciones netas alcanzaron a 1.734.372 clientes. De esta forma, la base de prepago llegó a 4.285.790 clientes (+45,3%), pospago a 2.146.059 (+21,9%) y BAM (incluido M2M) a 108.117 (+18%), impulsadas por atractivas ofertas tanto en pospago como prepago. También se agregaron mayores cuotas de uso de datos en ambos segmentos, como el uso de aplicaciones de mensajería y redes sociales sin descontar Gb si el cliente se portaba y llamadas de voz ilimitadas a otros operadores, a lo que los demás operadores también se sumaron.

Alza de 31% en los ingresos: los ingresos al cierre de 2017 totalizaron \$457.018 millones, un 31% mayor a lo registrado a igual periodo en 2016. Mayores ingresos por servicios (+27%), en línea con un mayor crecimiento de la base de clientes (+36%), explican esta alza, que fue en parte compensada por una baja en los cargos de acceso móvil a partir de abril 2017.

Los ingresos por venta de equipos crecieron 60%, asociados mayoritariamente al segmento pospago debido a menores subsidios.

El ARPU promedio cayó 9%, en tanto, comparado con el cierre del año anterior, al llegar a US\$ 8,2, debido mayoritariamente a la caída de los cargos de acceso registrada en abril de 2017 (-24%) y a cambios en la composición de la base de clientes (prepago subió de 61% a 66% entre 2016 y 2017).

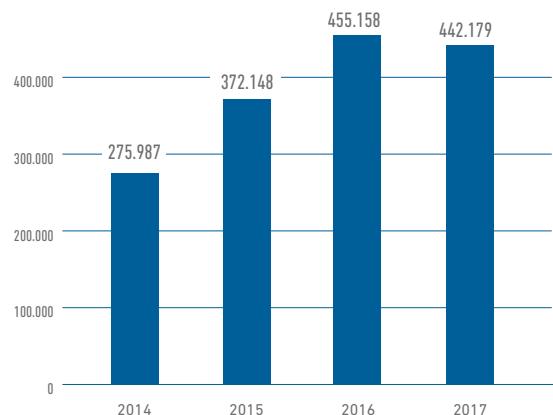
Oferta móvil: la empresa siguió con la comercialización de sus planes multimedia, los que fueron aumentando la cantidad de Gb de los planes a lo largo del año. A contar de octubre de 2017 se cambió al modelo ilimitado para los planes de alto valor y se aumentaron las asignaciones de datos en los planes de menor valor. En tanto,

el modelo de bajo costo de adquisición "Postpago simple" continuó aumentando su capilaridad a través de canales de retail. A esto se le sumaron los planes enfocados en empresas y corporaciones, los cuales apuntan a entregar herramientas de productividad y conectividad para las empresas, tales como los planes "Empresa Conectada", que permiten que, una vez copada la cantidad de datos contratada, seguir utilizando correo y WhatsApp.

Oferta inalámbrica: los servicios residenciales inalámbricos Hogar continuaron expandiéndose, hasta alcanzar los 94 mil servicios activos, con 83 mil adiciones netas en 2017. La oferta incluye servicios de banda ancha y voz inalámbrica. Su venta es a través de diversos canales de distribución y cadenas de retail. El kit es autoinstalable, de bajo costo y operado en cinco ciudades. El servicio se brinda a través de la red móvil con espectro de 700 MHz. El perfil de los clientes estaba compuesto, principalmente, por usuarios que no tenían acceso a Internet residencial de línea fija y se ofreció selectivamente en ciertas ciudades del Perú.



RGU Personas Hogar



Servicios Entel Hogar

Los ingresos asociados a Entel Hogar en Chile crecieron 14,5% en el año, tras totalizar \$69.058 millones. Este aumento está asociado al crecimiento de servicios de televisión (+23,4%) y a servicios de banda ancha inalámbrica (+60,7%), en línea con el crecimiento de las UGI de TV (+4,5%) y Banda Ancha (+39,7%). El total de UGI al cierre de 2017 alcanzó a 442 mil, disminuyendo 3% respecto del año 2016, en línea con las desconexiones en los servicios de voz. El ARPU creció 5,5% comparado con el cierre de 2016, dada una mayor venta de servicios paquetizados.

Durante el año continuó la instalación de fibra óptica para Empresas y Hogar. El año concluyó así con 107 mil "negocios pasados" para el segmento empresa, enfocados en polos de empresas y 199 mil "hogares pasados" para el segmento hogar, principalmente en sectores con alta densidad de hogares. En sectores residenciales de densidad media a baja se siguió con la cobertura de BAFI, llegando a cubrir alrededor de 300 mil hogares con esta solución de Internet fijo inalámbrico.

Servicios Fijos, de Voz, Datos y TI

Sólido crecimiento: los servicios integrados de voz, datos y TI siguen en una senda de continuo crecimiento. Durante el año 2017, los servicios TI presentaron un crecimiento de 7,4%, principalmente asociado a los servicios tradicionales de data center y operacionales, junto a los servicios de soluciones digitales, cloud computing y cyber seguridad. También hubo aumento de ingresos en los servicios tradicionales de datos (+6,7%), dada la oferta de soluciones sobre la red MPLS fijos a grandes Corporaciones. De igual forma, los servicios a pequeñas y medianas empresas crecieron (+8,8%), impulsados por servicios con acceso a fibra óptica que otorgan mayor capacidad y velocidad, como Trunk-IP y Pack Negocio.

Servicio Mayorista y Call Center: el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías y call center registraron una caída en los ingresos durante 2017, como resultado de una disminución en los ingresos de arriendo de infraestructura fija, servicios de roaming nacional y en el negocio de tráfico, combinado con una disminución en los ingresos por roaming internacional.

Menores ingresos en Americatel Perú: la filial peruana presenta una leve disminución de ingresos (-1,0%) respecto de 2016, al cerrar 2017 en \$23.710 millones. Los servicios de larga distancia y el negocio de tráfico registraron las principales bajas, asociadas a menores tráficos y tarifas en servicios internacionales. Por otra parte, los ingresos de servicios integrados de voz / datos para el segmento empresarial aumentaron, en línea con la expansión del despliegue de fibra óptica en Lima, junto con los servicios de TI asociados a servicio de data center.

Resultados Financieros

EBITDA

El EBITDA consolidado en 2017 alcanzó los \$437.103 millones, lo que representa un 3% sobre el año anterior. Este resultado se explica, en parte, por menores pérdidas de Entel Perú (+37%), que fueron parcialmente compensadas por menores márgenes en Chile (-6,0%).

En el mismo sentido, el EBITDA de Entel Perú mostró una pérdida de \$75.998 millones, mejorando en \$45.491 millones respecto del cierre de 2016 (+37%). La mejora observada en Perú se asocia, principalmente, a un mejor margen de servicios (+26%) debido a un sólido crecimiento de la base de clientes (+36%), junto a mayores ingresos de equipos (+60%), especialmente en el segmento pospago, en línea con menores subsidios y cambios en el modelo de venta de equipos. Mayores gastos asociados al aumento de la actividad comercial compensaron, en parte, este crecimiento.

En Chile, la caída se explica por menores márgenes en servicios móviles y de arriendo de infraestructura a otros operadores, así como por un ingreso extraordinario contabilizado el año anterior por \$11.300 millones. Por otra parte, los negocios fijos experimentaron un alza de márgenes en el segmento empresarial y Entel Hogar (servicios residenciales).

La operación consolidada muestra un margen EBITDA de 22,4% para el año 2017, el cual se mantiene estable durante todo el año y 15 puntos base menor que el cierre de 2016 (22,5%). Esto

muestra la posición de la Compañía, la cual mediante eficiencias operacionales, como la instalación de proyectos habilitadores como TDE y la transformación "Agile", han logrado mantener sus márgenes en un escenario competitivo sin comprometer su capacidad de liderazgo ni la calidad de su servicio.

La utilidad operacional al 31 de diciembre de 2017 fue de \$117.385 millones, mostrando un aumento de 3% respecto del cierre de 2016. Este resultado se debe a menores pérdidas en Entel Perú.



Resultado no operacional

El resultado no operacional al cierre de 2017 presenta una pérdida de \$91.384 millones, lo que equivale a una disminución de la pérdida de \$16.871 millones (-15,5%) comparado con el cierre de 2016. Esto, debido principalmente a una mayor valorización de los instrumentos financieros (mark to market), menor reajuste por Unidades de Fomento (UF) de los instrumentos derivados y bonos y a un menor costo de los instrumentos de cobertura cambiaria. Esta situación fue, en parte, compensada por un mayor costo de amortización de deuda relacionado con el refincamiento del crédito internacional y un mayor gasto de intereses por crédito local.

Utilidad del ejercicio

El impuesto a la renta para el año 2017 considera el aumento de la tasa impositiva desde un 24,0% a 25,5% determinado para ese año. Durante el ejercicio analizado se produjo un ingreso por impuesto a la renta de \$17.408 millones, monto menor que el del año previo (\$28.017 millones), producto de un menor tipo de cambio, que generó un menor valor tributario de las inversiones en el exterior, en parte compensados por menores créditos asociados a menores perdidas en Entel Perú.

Al 31 de diciembre de 2017 la utilidad final alcanzó a \$43.410 millones, \$9.252 millones (+27%) por sobre el cierre del año anterior (\$34.158 millones).

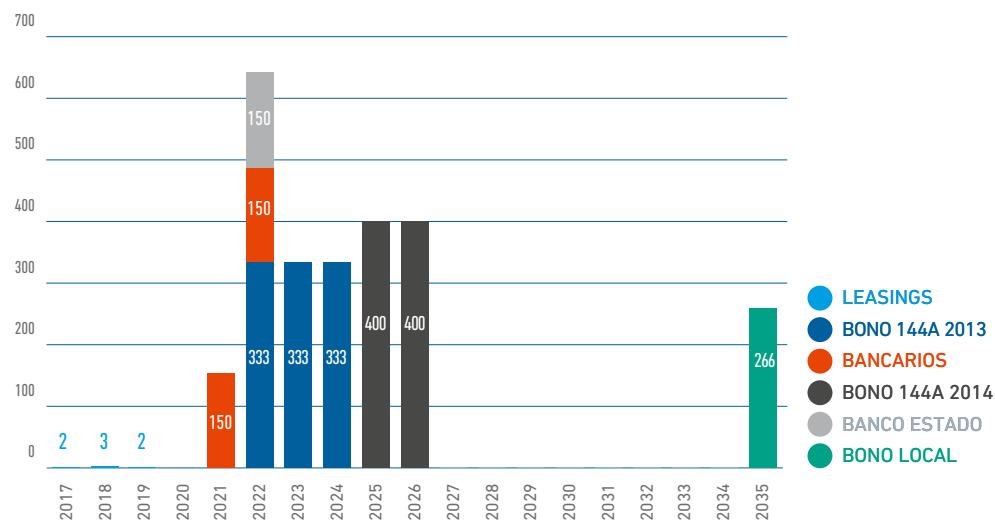
Inversiones

Las inversiones (excluyendo licencias espectrales) en 2017 alcanzaron a \$387.011 millones, aumentando en \$23.728 millones (+6,5%) comparado con las efectuadas en 2016. En Chile, éstas se destinaron principalmente a infraestructura móvil, fija y data centers (52%), proyectos de cobertura obligatoria (10%), en el mercado Empresas y Corporaciones (17%) y a proyecto de transformación digital de la compañía (12%). En Perú, las inversiones se destinaron mayoritariamente al crecimiento de la red, TI y desarrollo de canales.

Flujo de Caja Operativo

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo positivo al cierre del presente año de \$65.905 millones, mejorando desde un flujo negativo de \$7.534 millones con que cerró 2016 (sin incluir el pago de la banda 700 MHz en Perú por \$190.600 millones). La variación se debió a mejoras en el capital de trabajo y EBITDA consolidado asociado principalmente a menores pérdidas en Entel Perú.

Perfil de Vencimientos Entel
(millones de US\$)



Deuda

Durante 2017 se extendió en dos años el plazo del crédito internacional que tenía la compañía por US\$ 300 millones (tasa de Libor +1,5%). Esto fue realizado mediante el prepago del crédito Club Deal. Así, se tomaron US\$ 225 millones con Bank of Nova Scotia y Export Development Canada (EDC), a una tasa de Libor +0,85% y los restantes US\$ 75 millones se financiaron en moneda local con Banco Chile y Scotiabank Chile a una tasa promedio de TAB + 0,35%. Con esto, los primeros vencimientos de créditos ocurren a partir del año 2021.

Al cierre de 2017 la deuda financiera bruta llegó a \$1.584,7 millones, bajando un 1% comparado con el cierre del año anterior, debido, en parte, a la baja de tipo de cambio (-8,9%), que afecta a la deuda denominada en dólares. Esto fue parcialmente compensado por un nuevo crédito local por \$99.000 millones con BancoEstado cerrado durante el primer semestre del año y por la inflación, que impacta la deuda denominada en Unidades de Fomento. La deuda financiera neta cerró el año en \$1.443,2 millones, que equivale a 5% de crecimiento comparado con el cierre de 2016. La deuda de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados. De éstos, 74% están a tasa fija.

Mantención de rating por parte de clasificadoras: la empresa mantuvo en 2017 su clasificación en BBB por parte de las clasificadoras Fitch y Standard & Poors, y BBB- por Moody's. Este último mejoró su "Outlook" desde negativo a estable.

RESULTADOS CONSOLIDADOS (millones de \$)

	2017	2016	Var. %
Ingresos Consolidados	1.955.171	1.887.302	4%
EBITDA	437.103	424.781	3%
Utilidad Operacional	117.385	114.395	3%
Gasto Financiero Neto	-74.810	-76.269	-2%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-16.574	-31.986	-48%
Resultados antes de Impuestos	26.001	6.140	323%
Impuestos	17.409	28.018	-38%
Utilidad del Ejercicio	43.410	34.158	27%

INGRESOS OPERACIONALES (millones de \$)

	2017	2016	Var. %
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.050.382	1.082.156	-3%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	457.018	348.295	31%
Servicios de Datos (incluye TI)	188.921	175.284	8%
Telefonía Local (*)	57.244	63.533	-10%
Larga Distancia	12.367	16.399	-25%
Internet (**)	43.845	35.079	25%
Servicios a Otros Operadores	43.425	52.786	-18%
Negocios de Tráfico	19.989	26.853	-26%
Servicio TV	33.161	27.725	20%
Americatel Perú	23.710	24.050	-1%
Servicios Call Center y Otros	13.007	15.537	-16%
Otros Ingresos	12.102	19.605	-38%
Total Ingresos Operacionales	1.955.171	1.887.302	4%

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

(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

Edición de Contenidos
Nexos

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

Fotografía
Ricardo Pasten



WWW.ENTEL.CL