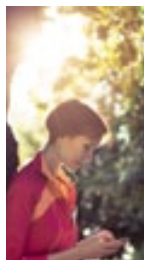




# Información\_ **corpo rativa.**



Identificación  
de la Sociedad



## Identificación Básica

### Razón Social

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

### Domicilio Legal

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 No 0162, y registrada por las normas de la Ley No 18.046 y su reglamento.

## Direcciones

### Dirección Postal

Casilla 4254-Santiago.

### Teléfono

(56-2) 2360 0123

### Fax

(56-2) 2360 3424

### Gerencia General

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

### Gerencia de Finanzas y Administración

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

### Relaciones con Inversionistas

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

### Oficina de Partes

Avenida Andrés Bello 2687, piso 9, Las Condes, Santiago.

### Sitio web

[www.entel.cl](http://www.entel.cl)



\_ índice

	Identificación de la Sociedad	
	Carta del Presidente	
1.	12 Información Corporativa	
	14 Perfil	
	18 Historia	
	20 Hitos	
	24 Gobierno Corporativo	
	28 Directorio	
	30 Administración	
	Dotación Planta	
	Principales Ejecutivos Organigrama	
	32 Recursos Humanos	
	38 Imagen Corporativa	
2.	42 Pilares Estratégicos	
	45 Infraestructura	
	50 Experiencia del Cliente	
	54 Innovación	
3.	56 Negocios	
	58 Industria	
	62 Marco Regulatorio	
	67 Mercados	
	68 Mercado Personas	
	74 Mercado Empresas	
	78 Mercado Corporaciones	
	82 Mercado Mayoristas	
4.	86 Sustentabilidad	
	88 Sustentabilidad	
5.	92 Resultados	
	94 Resultados Consolidados	
	100 Resultados por Segmento de Mercado	
6.	104 Filiales	
	106 Americatel Perú	
	110 Entel Call Center	
	114 Nextel Perú	

Nota:  
Ver aspectos Financieros en Tomo  
"Información Financiera"



\_ nuevo  
**espacio**  
que cola\_  
bora **al**\_  
trabajo en  
**equipo**







— carta del  
presidente





**Juan José Hurtado Vicuña**  
Presidente del Directorio

### Estimados accionistas:

En representación del Directorio, tengo el agrado de presentar a ustedes los avances y resultados obtenidos durante 2013; un año de gran actividad en que se han dado pasos importantes para nuestro desarrollo futuro.

### Expansión en Perú

Por su tamaño y relevancia, me gustaría comenzar refiriéndome a la compra de Nextel Perú. En agosto de 2013, concretamos la adquisición y toma de control del 100% de las acciones de esta compañía a NII Holdings, en una operación que involucró alrededor de USD410 millones.

Nextel es la tercera compañía de telefonía móvil de Perú, con ventas por USD314 millones y una base de 1,6 millones de clientes, a diciembre 2013. Históricamente se focalizó exitosamente en el segmento de Empresas y de clientes de mayor uso, en particular a través de servicios de voz en la modalidad push to talk, similar a las comunicaciones de radio. Si bien la compañía perdió posicionamiento de liderazgo y masividad, ha mantenido un posicionamiento de calidad y buen servicio.

Esta adquisición representa una excelente plataforma de crecimiento en un mercado con alto potencial, como el peruano, en el cual esperamos alcanzar una posición relevante, replicando el modelo de negocios que hemos desarrollado exitosamente en Chile. Este objetivo implicará la expansión de las operaciones

de Nextel hacia una oferta de servicio móvil moderna, más centrada en la conectividad de datos, amplia, incluyendo empresas y personas de manera masiva, sobre la base de una red robusta, con plataformas y servicios de clase mundial.

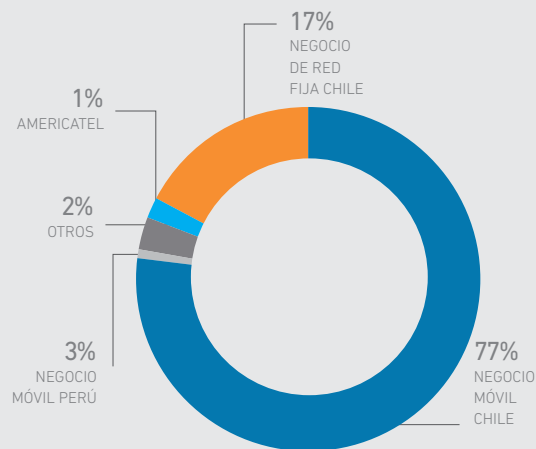
Por esta razón, incluso antes de concretar esta adquisición, postulamos y obtuvimos a través de la filial Americatel Perú, un espectro en la banda AWS. Esta licencia, de 40 MHz, nos permite desplegar desde el inicio redes con tecnología 4G LTE.

Durante el último trimestre de 2013, completamos la reestructuración de la empresa, realizamos el lanzamiento de una nueva oferta comercial e iniciamos un plan de inversiones de mediano plazo, destinado a expandir la red de acceso móvil y ampliar la infraestructura comercial y de soporte, entre otros objetivos.

Es un proyecto ambicioso, pero estimamos que es una muy buena oportunidad, abordable para Entel. Nuestra industria y el mercado peruano están atravesando una transformación tecnológica hacia los Smartphone y los datos, hacia una hiperconectividad total; la población de Perú es cerca de 30 millones de habitantes, poco menos del doble de la de Chile; la economía se expande a buenas tasas y el ambiente competitivo da espacio para un operador que ofrezca calidad. Esta es una gran combinación en nuestro negocio y, si bien nos tomará un esfuerzo de algunos años, estamos serenos y fundadamente entusiasmados, como ha sido parte de la tradición de Entel.

El desempeño sostenido en Chile permite captar oportunidades de crecimiento en mercados de alto potencial, como el peruano. Convertiremos a nuestra nueva filial en ese país en un operador de largo plazo, con una posición relevante en la industria de telecomunicaciones de Perú.

## DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



## Base de clientes

Al cierre de 2013, la base total de clientes móviles de la compañía en ambos países alcanza a 11.984.548 usuarios, cifra que representa un crecimiento de 19% con respecto al año 2012.

En Chile, con un crecimiento moderado del mercado, los clientes de servicios móviles de Entel aumentaron 3,2%, al totalizar 10.428.885 usuarios. Esta cifra representa una participación de mercado de 39% a diciembre de 2013.

Respondiendo al posicionamiento y a la estrategia seguida por la compañía, el mayor aumento de clientes se dio en el segmento de suscripción (clientes con contrato de Voz, Multimedia y/o Banda Ancha móvil), con un alza de 8%, representando al término del año el 33% del total de la base de clientes. De igual forma, mantuvimos el liderazgo en captación de clientes portados móviles de este segmento, con un total neto de 83.364 usuarios entre enero y diciembre de 2013.

## De la voz a los datos

Estamos viviendo en un escenario global de transformación desde la voz hacia los datos, y hacia la conectividad de todas las cosas. El espacio de crecimiento es enorme. Los usuarios de internet móvil en el país, según datos de Subtel a diciembre de 2013, suman 6,3 millones, cifra que se compara con 640 mil solo cuatro años antes.

Nuestra compañía está jugando un rol importante en esta nueva reconfiguración de la industria; tal como lo hizo hace más de una década, impulsando la penetración de servicios de voz móvil. A diciembre de 2013, el 55% de los clientes de suscripción de Entel tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 42% en 2012 y 28%, en 2011. Del total de equipos vendidos por Entel en 2013, incluyendo los terminales para prepago, el 35% fueron smartphones.

Para acompañar esta evolución hemos transformado nuestra estructura tarifaria, tanto en suscripción como prepago, hacia un sistema de cobro variable por uso. Hoy el 100% de la oferta de planes con contrato tienen esta modalidad. Creemos que de esta forma se hace más clara nuestra oferta y resguardamos tanto el interés de nuestros clientes como la sostenibilidad de nuestro negocio.

## Servicios 4G y espectro en Chile

La demanda de datos en nuestras redes móviles creció cerca de 53% en el año 2013. Vivimos un "tsunami digital" que requiere tanto de inversiones como de disponibilidad de espectro, pieza clave para la evolución de largo plazo de esta industria.

Luego de la publicación, el 26 de marzo de 2013, del decreto que oficializó la adjudicación a Entel del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz, la compañía implementó una red 4G

LTE con 803 puntos de presencia a nivel nacional. Desde marzo de 2014, este servicio ya está disponible para nuestros clientes.

Esta tecnología será complementada con el desarrollo de la red 4G sobre la banda de 700 MHz, que Entel se pre-adjudicó el 28 de febrero de 2014. Esta licencia, correspondiente al Bloque B, de 30 MHz, nos permitirá mejorar muchísimo la cobertura efectiva dentro de los edificios, así como la homogeneidad del servicio, comparado con lo que se puede entregar sobre la banda de 2600 MHz.

Dar servicios de 4G es complejo y las expectativas de nuestros clientes son altas. Queremos darles una experiencia distintiva, y eso solo se logra con un despliegue de LTE profundo al menos en estas dos frecuencias, lo que podremos hacer en el futuro cercano.

## Crecimiento en Mercado Hogar

A fines de 2012, comenzamos la introducción de un nuevo servicio integrado de telefonía fija inalámbrica, banda ancha fija inalámbrica y televisión satelital denominado Entel Hogar, orientado a zonas y segmentos de mercado que no cuentan con una oferta atractiva de estos productos. Durante 2013 logramos elevar desde 30.000 a 206.000 los servicios contratados a diciembre de cada año, generando ingresos por \$15.709 millones en 2013.

Este crecimiento en Hogar se verá potenciado por un desarrollo más completo de 4G, que permitirá una oferta inalámbrica de banda ancha fija, sobre 4G, de mayor calidad que en 3G y adecuada en costo, en muchos sectores residenciales del país que no tienen oferta fija de banda ancha competitiva

## Servicios a empresas

En el mercado Empresas medianas y pequeñas, hemos buscado responder a las necesidades de nuestros clientes otorgándoles soluciones sobre redes de alta velocidad, gracias a nuestras inversiones en fibra óptica con tecnología GPON, que ya está desplegada en 25 comunas.

En el mercado Corporaciones confirmamos en 2013 nuestra capacidad de llevar a cabo proyectos de conectividad en gran escala, con la implementación de una red con más de 1.500 puntos en todo el país para el Ministerio de Salud. La demanda por servicios de Outsourcing TI en sus distintas modalidades,

nos llevó a concretar la expansión de nuestro data center Ciudad de Los Valles, que en marzo inauguró su segunda etapa, agregando alrededor de 2.000m<sup>2</sup> a nuestra superficie de sala.

Así, como un todo, los ingresos de datos, Outsourcing IT e Internet sobre redes fijas para clientes empresas crecieron 14% durante 2013.

## Inversiones

El esfuerzo desplegado en 2013 se tradujo en inversiones por USD843 millones. En Chile invertimos USD694 millones, y el resto se destinó a Perú, fundamentalmente a la adjudicación de la banda AWS para desarrollar el gran potencial de datos que existe en ese mercado.

De las inversiones realizadas en Chile USD424 millones (61%) tuvo por objetivo robustecer el negocio móvil, tanto en extensión de redes 3G como en la implementación de redes 4G, para hacer frente al explosivo crecimiento de la demanda por servicios de datos, y el deseo de nuestros clientes de navegar a velocidades cada vez mayores. También realizamos, proyectos para clientes por USD154 millones (18%), además de importantes inversiones en infraestructura de datos y redes de acceso fijas, expansión de plataformas compartidas y data centers.

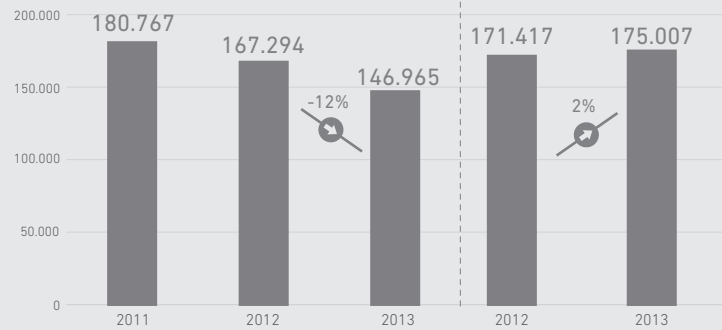
## Financiamiento

La confianza del mercado financiero en Entel se reflejó en la colocación de bonos por un total de USD1.000 millones en Estados Unidos. Esta operación, la primera que realizamos en el mercado externo, logró una demanda 4,5 veces superior al monto requerido y una tasa de 4,97% en USDD, para un plazo promedio de 10 años, cifra que implica un spread de 2,45% por sobre el bono del Tesoro Americano correspondiente al plazo. El 57% de esta emisión fue colocado entre inversionistas institucionales de Estados Unidos, el 19% entre inversionistas de Europa y 13%, de Chile, entre otros. Los recursos obtenidos a través de esta operación serán destinados en su totalidad al refinanciamiento de pasivos.

Para resguardar nuestra solidez financiera al tiempo que concretamos las inversiones necesarias para seguir creciendo, durante 2013 establecimos provisoriamente una nueva política de dividendos consistente en el reparto de hasta el 50% de las utilidades distribuibles de cada ejercicio.



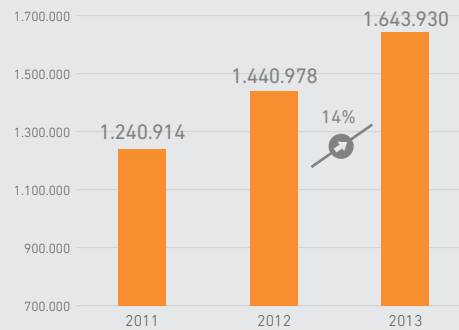
#### UTILIDAD DEL EJERCICIO En millones de \$



#### UTILIDAD DEL EJERCICIO AJUSTADO \* En millones de \$

\* Base contable comparable.

#### INGRESOS CONSOLIDADOS En millones de \$ .



## Resultados

En 2013, Entel mantuvo su tendencia de crecimiento de doble dígito en ingresos. Estos ascendieron a \$1.643.930 millones, cifra que es 14% mayor a la obtenida en el año anterior. Explican esta positiva evolución, en gran parte, una sólida expansión en servicios móviles y de datos en Chile, incluyendo tecnologías de información (TI), y la consolidación, desde septiembre, de los resultados de la operación de Nextel Perú.

Entel registró una utilidad de \$146.965 millones en 2013. Este monto es 12% inferior a la ganancia obtenida en el año anterior (\$167.294 millones), principalmente, por el efecto del cambio en el tratamiento contable de los equipos móviles en arriendo para clientes de pospago, aplicado a partir del último trimestre del año 2012. También fue impactado por la incorporación de nuevos negocios, mayores costos asociados a instrumentos de cobertura y un incremento en los gastos financieros relacionados con el aumento de la deuda.

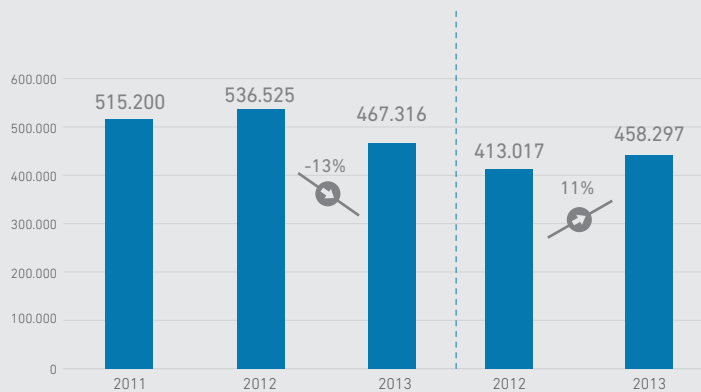
El EBITDA disminuyó 13%, desde \$536.525 millones a \$467.316 millones, en el año. Influyó significativamente en este resultado el nuevo tratamiento contable señalado anteriormente, así al aislar dicho cambio para igualar las bases de comparación, el EBITDA presenta un crecimiento del 11% entre ambos periodos.

## Fijación tarifaria

Durante 2013 se realizó el proceso de fijación de cargos de acceso móviles, que concluyó en enero de 2014. Si bien se han realizado impugnaciones ante Contraloría por la aplicación de

**EBITDA**  
En millones de \$

**EBITDA AJUSTADO \***  
En millones de \$



\* Base contable comparable.

ciertos criterios de costo marginal en los años desde 2015 en adelante, se estima que las tarifas fijadas no tendrán un impacto significativo en nuestros resultados financieros.

Durante 2014 estaremos atentos a las reclamaciones realizadas y a los procesos de fijación de cargos de acceso de las compañías de telefonía fija dominantes en el país (Telefónica y VTR), que están actualmente en curso.

## Distinciones

Entel se ubicó en el tercer lugar del ranking The Most Innovative Companies Chile 2013, realizado por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes, entre 50 compañías de todas las industrias en el país, y recibió el premio Best Place to Innovate 2013 otorgado en forma conjunta por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Corfo, y Cadem.

Nuestra compañía ocupó el primer lugar en la industria de telecomunicaciones y la sexta posición entre las 100 empresas con mejor reputación del país en el Ranking Merco 2013.

Dejo para el final una distinción muy apreciada por nosotros. Somos una empresa que se esfuerza permanentemente por estar cada vez más centrada en los clientes. El permanente trabajo alrededor de esto nos permitió obtener en 2013, por undécima vez consecutiva, el Premio Nacional de Calidad en Telefonía Móvil otorgado por ProCalidad, y por segunda vez, el Premio Experiencia de Clientes 2013, otorgado por la Asocia-

ción Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec), que mide a unas 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Recibimos estos reconocimientos y los buenos resultados, con alegría y sencillez. Son alicientes que, sumados al reconocimiento de nuestros errores y al permanente deseo de mejora, nos permiten dar más de nosotros para seguir avanzando de cara a nuestros clientes, nuestros accionistas y a la sociedad como un todo.

Para cerrar, solo me queda agradecer nuevamente la confianza depositada en la compañía por parte de los accionistas; la preferencia, reconocimiento y, a veces, tolerancia de nuestros clientes; el soporte y trabajo conjunto de nuestros proveedores; la receptividad y comprensión de todos los que impactamos día a día con nuestra actividad; así como el esfuerzo y dedicación profesional y humana de todos nuestros colaboradores.

Un saludo afectuoso,

**Juan Hurtado Vicuña**  
Presidente del Directorio

1.

INFOR-  
MACIÓN  
CORPO-  
RATIVA





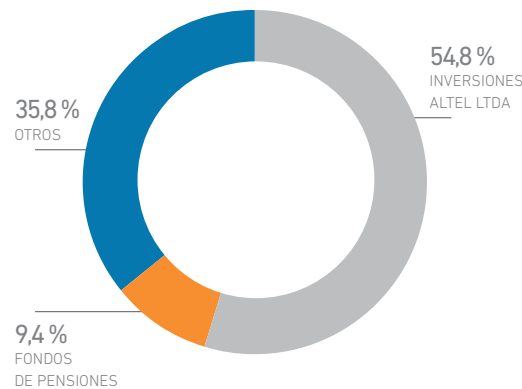


perfil\_



Respaldados por la mayor infraestructura de redes y data centers de Chile, ayudamos a que más de 10 millones de personas vivan mejor conectadas, y que empresas y corporaciones de Chile y Perú optimicen sus procesos de negocio.

#### PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA



#### Participación de mercado

Entel es el mayor proveedor de telecomunicaciones de Chile. Ofrece una gama completa de servicios, incluyendo comunicaciones móviles, fijas, Outsourcing TI y contact center, con el propósito de entregar una experiencia de conectividad de clase mundial a personas, empresas y corporaciones. Adicionalmente, provee de infraestructura de redes y servicios de tráfico y roaming a compañías nacionales e internacionales y a operadores móviles virtuales. Opera también en Perú, país en el cual participa a través de sus filiales Americatel Perú, Servicios de Call Center del Perú y, desde agosto de 2013, Nextel Perú, con una propuesta análoga de posicionamiento y ampliación de servicios.

De acuerdo a estudios de IDC a diciembre de 2013, Entel lidera el mercado de servicios móviles en Chile, con una participación de 39% sobre el total de abonados, considerando tanto Voz como Banda Ancha Móvil. A esa fecha, Entel cuenta con 10.428.884 clientes móviles.

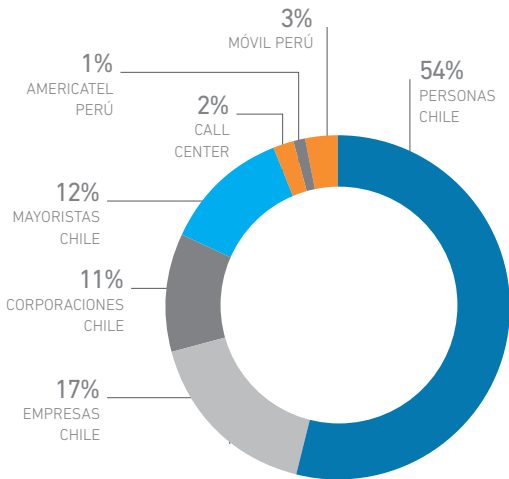
Con una capitalización bursátil de USD3.215 millones al cierre de 2013, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas del país. Su propiedad está distribuida entre 2.138 accionistas. Con 54,8% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., sociedad de inversiones en la cual participan en forma conjunta seis grupos empresariales que tienen presencia en distintos sectores de la economía chilena y un gran compromiso de desarrollo de la industria de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Rating crediticios

En términos de rating crediticios, el objetivo de Entel es mantener una clasificación de “Grado de Inversión” y, por lo tanto, gestiona la estructura de deuda en función de este criterio.

Clasificadoras	Rating	Outlook	Fecha Clasificación
Moodys	Baa2	estable	Octubre 2013
Standard & Poor’s	BBB+	estable	Octubre 2013
Fitch (Local)	AA-	estable	Agosto 2013
ICR (Local)	AA+	estable	Abril 2013

DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS POR MERCADO



INGRESOS BRUTOS

(millones de pesos)	2013	2012	Variación (%)
Personas Chile	997.618	868.989	15%
Empresas Chile	310.955	292.101	7%
Corporaciones Chile	203.572	189.804	7%
Mayoristas Chile	218.087	202.250	8%
Call Center	36.278	32.965	10%
Americatel Perú	21.988	20.878	5%
Móvil Perú	48.127	-	-
Total	1.836.624	1.606.987	14%

CIFRAS RELEVANTES

(millones de pesos)	2013	2012	Variación Anual. %	2011
Ingresos Consolidados	1.643.930	1.440.978	14%	1.240.914
EBITDA	467.316	536.525	-13%	515.200
Utilidad Operacional	218.037	221.580	-2%	238.227
Utilidad del Ejercicio	146.965	167.294	-12%	180.767
Utilidad por acción (\$)	621,36	707,30	-12%	764,26
Retorno de dividendos (%)	5,26	5,61	-	6,1%
Rentabilidad del patrimonio (%)	17,34	21,08	-	24,19



A blurred background image showing the faces of several people, primarily women, smiling and looking upwards. The image is overlaid with a semi-transparent white rectangle containing text.

## Estrategia

# Misión

Nuestra misión es hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

# Visión

Aspiramos a ser 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.

Dan soporte a nuestra misión y visión, una marca sólida, un ambiente laboral que desafía integralmente, las redes y data centers más modernos y confiables del país, las mejores prácticas en servicio al cliente y una cultura de innovación sistemática y transversal.

## Objetivos Estratégicos

### Fortalecer nuestra infraestructura de redes y TI

Asegurar la calidad de extremo a extremo y la actualización de nuestra plataforma tecnológica nos permite ofrecer a nuestros clientes un servicio de máxima calidad y facilita la introducción de productos y servicios innovadores.

### Mejorar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes

Queremos que nuestros clientes puedan disfrutar de la experiencia al interactuar con nosotros y tener acceso a la conectividad de una manera más fácil y más segura y así lograr su confianza y lealtad.

### Impulsar la innovación

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes la gama más atractiva e innovadora de servicios móviles y fijos. Buscamos innovar mediante la capitalización de las tendencias mundiales en materia de telecomunicaciones y tecnologías de la información, enfocados en las iniciativas que nos permiten mantenernos a la vanguardia de la industria, diferenciarnos, y consolidar nuestra posición como líderes en los mercados en los que operamos.

### Ampliar los servicios de datos móviles

Buscamos capturar las oportunidades de crecimiento de datos móviles y desarrollar herramientas de comunicación con los clientes para mejorar su experiencia de servicio con productos más complejos facilitando las interacciones en tiendas y canales de distribución.

### Impulsar el crecimiento de servicios de Outsourcing

Trabajamos para mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado de las empresas, ayudando a los clientes en cada segmento con ofertas integradas de productos de alta calidad.

Nos proponemos aumentar nuestra participación en el mercado de outsourcing de TI en los segmentos de Empresas y Corporaciones.

### Expandir los servicios en el mercado residencial

Queremos aprovechar nuestro fuerte reconocimiento de marca mediante la ampliación de nuestra oferta de voz, internet y televisión en segmentos específicos del mercado residencial.

### Capturar oportunidades de crecimiento en otros países

Continuaremos evaluando selectivamente oportunidades de ampliar nuestra gama y área de servicios. A través de nuestra reciente adquisición de Nextel Perú, buscamos incrementar nuestra presencia en el mercado peruano, que ofrece prometedoras perspectivas de crecimiento.



\_ historia



Revisando continuamente nuestro modelo de negocios, hemos afrontado la aceleración de los cambios en las necesidades de nuestros clientes, la tecnología, la regulación y el escenario competitivo.

El terremoto de 1960, que dañó gravemente la red interurbana en Chile, hizo evidente la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro. Este objetivo motivó la creación, en 1964, de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Entel, que como entidad de carácter público en ese entonces, tuvo como parte importante de su misión, instalar redes en la mayor parte del territorio nacional a efectos de asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas en el país, y también, proveer conectividad de larga distancia internacional. Así, en 1968 levantó la primera estación satelital de Latinoamérica y en 1974, el Centro Nacional de Telecomunicaciones, conocido como Torre Entel, en Santiago, que opera como nodo central del sistema.

En 1986, el Estado chileno inició un proceso de privatización de la empresa que culminó en 1992. En 1993, a través de una serie de transacciones en el mercado bursátil, Chilquinta (hoy Almendral) adquirió el 19,9% de las acciones. En junio de 1996, la Junta de Accionistas de Entel autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Stet International Netherlands N.V. (absorbida más tarde por Telecom Italia), la cual, a través de un Pacto de Accionistas quedó

compartiendo el control con Chilquinta. En marzo de 2001, Telecom Italia compró las acciones de Chilquinta y el Grupo Matte, accediendo al 54,76% de la propiedad. El grupo italiano mantuvo esta participación de control hasta marzo de 2005, fecha en que Almendral S.A. recompró este paquete accionario, el cual mantiene al cierre de 2013.

## Transformación

Durante 30 años, Entel fue el principal proveedor de telefonía de larga distancia en Chile. En los años 70 y 80 la industria de las telecomunicaciones presentaba una composición de la importancia relativa de los servicios que cambiaría dramáticamente en los siguientes veinte y treinta años. En esa época, los servicios de telefonía local de voz representaban cerca del 60% de los ingresos totales de la industria; la larga distancia, entre el 25% y el 35%, y el resto se componía de servicios "privados", en general a empresas, que requerían de una variedad de soluciones orientadas a datos (fijos y satelitales) que era creciente, pero muy pequeña en ese tiempo, para conducir sus operaciones. En términos generales, en Chile el sector de Telecomunicaciones representaba menos del 2% dentro de la canasta de consumo.

Este ambiente fue cambiando considerablemente. Primero hubo profundas modernizaciones que por ley establecieron la libertad tarifaria y de ingreso al mercado como principios generales, con tarifas al cliente final fijadas de acuerdo a criterios objetivos de ser requerido, como se estimó para el caso de la telefonía local; obligatoriedad de interconexión entre operadores fijos, móviles y otros servicios; y tarifas de interconexión máximas fijadas de acuerdo a criterios de costos.

Luego, en 1994, una segunda gran reforma del mercado nacional de telecomunicaciones permitió el ingreso de nuevos operadores, en igualdad de condiciones con los operadores locales, para proveer larga distancia y otros servicios usando las redes de los operadores locales. Esto generó competencia mediante el sistema denominado Multicarrier, el



cual hizo posible al cliente elegir, llamada a llamada, a su operador de larga distancia.

En este nuevo escenario, Entel mantuvo una fuerte posición en larga distancia, con su código 123, e ingresó con éxito en otros mercados de alto crecimiento en el país, como los de servicios de datos a empresas (conocidos como “servicios privados” en la regulación) bajo distintas tecnologías.

Una tercera ola de modernizaciones permitió a operadores como Entel obtener espectro, y mediante el despliegue de redes y el cambio regulatorio que estableció el sistema Callying Party Pays (quien llama paga), sumarse a la revolución que traería el mundo móvil.

En el intertanto, la explosión de servicios de datos a empresas fue siendo aprovechada por la compañía, que fue transformándose en un líder transversal a todos los segmentos en telefonía móvil, como un proveedor de servicios de conectividad y redes, y de servicios relacionados con soluciones integradas de voz, datos e internet en el modelo de “Outsourcing” de Tecnologías de Información, para los segmentos empresariales.

## Liderazgo e innovación

Manteniendo la visión que le dio origen, Entel ha reformulado permanentemente su modelo de negocios para participar en mercados altamente competitivos, basando su estrategia en tres pilares: alta calidad de servicio, infraestructura e innovación. En este contexto, introdujo la primera red GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) en Latinoamérica, en 1994; la primera red comercial a nivel latinoamericano con tecnología ATM, la cual ha evolucionado hacia la actual Red IP multiservicios para ofrecer soluciones de banda ancha fija (1997), y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS en la banda de 1900 MHz (2001). Entel fue la primera compañía en ofrecer en Chile el servicio que permitió acceder al correo electrónico a través del teléfono móvil (2005), y el primer operador en Latinoamérica en lanzar comercialmente una red con tecnología 3.5G (2006) y la red HSDPA+ (2009).

En 2011, continuó en esta línea con la introducción de la tecnología HSPA+ Dual Carrier, ubicándose entre las primeras empresas del mundo en ofrecer este estándar.

Al liderazgo en la integración de servicios de Tecnologías de la Información con redes empresariales de alta capacidad que ha mantenido desde 2005, en 2012 agregó el primer data center certificado Tier III, en el país.

Para fortalecer y ampliar este tipo de innovaciones, Entel ha realizado alianzas estratégicas con líderes tecnológicos como Vodafone, Samsung y Ericsson.

## Experiencia distintiva

Desde junio de 2011, la compañía opera en forma integrada sus negocios móviles y fijos, bajo una estructura organizacional diseñada para lograr cercanía con sus clientes en cada uno de los segmentos de mercado en los cuales opera: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas.

En 2012, a través de Entel Hogar, dentro de Mercado Personas, comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial, con foco en zonas donde los servicios inalámbricos fueran más competitivos. Inició, asimismo, una nueva línea de negocios en Mercado Mayoristas, con la suscripción de un contrato con Falabella para ofrecer servicios asociados a su infraestructura de redes y así permitir su participación dentro de la categoría de Operadores Móviles Virtuales, OMV, nuevos actores de la industria enfocados en nichos específicos de mercado.

La compañía enfrentó en 2012 un nuevo escenario competitivo con la entrada en vigencia, en enero de ese año, del sistema de Portabilidad Numérica en telefonía móvil en todo el país. Al término del año 2013, con una cifra neta de 83.364 nuevos abonados de suscripción, lideró en la atracción de clientes en este segmento de alto valor.

El Premio Nacional de Calidad 2013, otorgado por ProCalidad a Entel en forma consecutiva por once años, confirmó su liderazgo en el principal objetivo de su estrategia de negocio: ofrecer una experiencia distintiva, de clase mundial, a sus clientes. Así lo estableció en la declaración de su misión, visión y pilares culturales, definidos formalmente durante ese año.



## \_ hitos



1964

### CREACIÓN

Por Decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue constituida la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegáficos a empresas.

1968

### PRIMERA ESTACIÓN SATELITAL

En Longovilo, Entel instaló la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974

### TORRE ENTEL

La compañía inauguró el edificio de 127 metros de altura en el cual opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

### EXPANSIÓN SATELITAL

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

1987

### DIGITALIZACIÓN DE RED

Entel confirmó su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990

### RED DE FIBRA ÓPTICA

Comenzó el desarrollo de la red de fibra óptica de Entel, que actualmente se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

1992

### PRIVATIZACIÓN

Culminó el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

### INTERNACIONALIZACIÓN

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inició su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accedió al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994

### SISTEMA MULTICARRIER

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comenzó a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995

### SERVICIOS INTERNET

Entel inició la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996

### TELEFONÍA LOCAL

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comenzó sus operaciones en este negocio.

1996

### TELEFONÍA CELULAR ANALÓGICA

Entel tomó el control de la empresa Telecom Celular S.A. que proveía servicios de Telefonía Móvil Celular analógica con cobertura en algunas regiones del país.

1997

### TELEFONÍA MÓVIL PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comenzó a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país. En el año 1998, Entel comenzó a ofrecer telefonía móvil digital en la Banda de los 1.900 MHz.

1960

1970

1980

1990

## 2000

## CALL CENTER

Para dar una mejor atención a sus clientes, potenciando canales remotos, la compañía creó la filial Entel Call Center, empresa que luego expandió sus servicios a otros clientes en Chile y Perú.

## 2001

## BANDA ANCHA MÓVIL

Entel PCS lanzó el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en la banda 1900 MHz, que permite navegar desde equipos móviles.

## 2001

## EXPANSIÓN A PERÚ

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

## 2001

## ENTEL WILL

EntelPhone obtuvo licencia WILL en la onda de banda 3500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, y dos licencias con una capacidad total de 100 MHz para proveer acceso a banda ancha para Internet y telefonía local (Entel Will).

## 2005

## NEGOCIOS TI

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

## 2005

## LANZAMIENTO DE BLACKBERRY

Entel se convirtió en la primera compañía en ofrecer la tecnología BlackBerry.

## 2006

## LANZAMIENTO DE 3.5 G

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

## 2008

## ALIANZA CON VODAFONE

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

## 2008

## COMPRA DE CIENTEC

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel absorbió a la empresa Cientec Computación S.A.

## 2009

## PRIMERA RED COMERCIAL HSPA+

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

## 2010

## NUEVO DATACENTER

En Ciudad de Los Valles, Entel inauguró la primera etapa de un data center proyectado para 8.000 m2 de sala. Este fue el inicio de un cambio en la industria hacia data centers locales de alto estándar.

## 2010

## COMPRA DE TRANSAM Y WILL

Entel adquirió la totalidad de las acciones de las empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y de Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

## 2011

## PRIMEROS EN DUAL CARRIER

Entel se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red 3G HSDPA+, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplica lo posible hasta entonces.

## 2011

## EMISIÓN DE TARJETA ENTEL VISA

Fruto de su alianza de largo plazo con el Banco de Chile, la compañía lanzó la Tarjeta Entel Visa.

## 2011

## INTEGRACIÓN DE ENTEL

Para lograr mayor cercanía con sus clientes, Entel rediseñó su organización, integrando los negocios fijos y móviles. En la nueva estructura, las actividades están organizadas en unidades de acuerdo al segmento de mercado.

## 2012

## CONECTIVIDAD RURAL

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el programa de conectividad que permitió dar acceso a servicios de Internet y telefonía móvil a más del 90% de los habitantes de zonas rurales del país. Como parte de esta iniciativa público privada, la mayor realizada en el país, un total de 1.474 localidades aisladas, de 289 comunas, obtuvieron cobertura de Banda Ancha Móvil.

## 2012

## ADJUDICACIÓN DE ESPECTRO PARA 4G

Entel se adjudicó el bloque central de la banda 2600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

## 2012

## EXPANSIÓN A TV DE PAGO

A través de Entel Hogar, dentro de Mercado Personas, la Compañía comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial. El propósito es satisfacer las necesidades de conectividad y entretenimiento de clientes de zonas con baja cobertura de estos servicios.

## 2012

## SERVICIOS PARA OMV

Entel firmó un acuerdo con Fabelab para proveer servicios de infraestructura de redes para la filial que esta compañía creó para participar como Operador Móvil Virtual (OMV), nuevo segmento de negocios creado en el país.

2000

\_ hitos

2013\_

### ADJUDICACIÓN DE ESPECTRO

El 26 de marzo fue publicado en el Diario Oficial el decreto que oficializó la adjudicación del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz a WILL S.A., concesionaria del grupo Entel. Esta licencia permite a la compañía implementar una red LTE (4G), que será la más grande del país, con 803 puntos de presencia a nivel nacional.

### EXPANSIÓN DE DATA CENTER

Entel inauguró la segunda etapa de su data center Ciudad de Los Valles, expansión que le permitió alcanzar una superficie de 4.000 m<sup>2</sup> de sala. Con una inversión de USD35 millones en esta fase y de USD72 millones en total, este data center es el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile.

Ambas etapas cuentan con las certificaciones Tier III *Design Documents* y Tier III *Constructed Facility*, que otorga el Uptime Institute lo que asegura que la infraestructura está habilitada para prestar servicios de primera calidad, sin interrupciones.



### PREMIO IBEROAMERICANO

La Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec) otorgó a Entel el premio Mejor Experiencia de Cliente 2013, en la categoría Telecomunicaciones de Chile. Esta distinción, que la compañía ya había recibido en la versión 2012, es entregada sobre la base del estudio *Best Customer Experience*, elaborado a partir de 4.000 encuestas en todo el país.

### CONTRATO CON MINSAL

Con la toma de razón por parte de la Contraloría de la República, fue formalizada la adjudicación a Entel de la provisión de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información para el Ministerio de Salud. Este contrato, el más grande suscrito por la compañía en su historia, implicó la implementación de plataformas para servicios integrados de comunicaciones fijas, móviles y TI, en todo el territorio nacional.

### ESPECTRO PARA 4G EN PERÚ

A través de la filial Americatel Perú, Entel se adjudicó un bloque de 40 MHz en la banda AWS, espectro que le permitirá desplegar redes con tecnología LTE. Esta licencia fue adquirida por la compañía en USD105,5 millones.

### PRÁCTICAS DE GOBIERNO

Entel se ubicó en el tercer lugar en el ranking de adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo contenidas en la norma 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros. El ranking, elaborado por Deloitte, consideró 97 sociedades anónimas abiertas.

### COMPRA DE NEXTEL PERÚ

Entel adquirió el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país, al perfeccionar el acuerdo de compra a NII Holdings, firmado en abril del mismo año. La operación involucró USD410,6 millones por el total del capital accionario, en este valor se incluyen USD26,7 millones correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

### PREMIO NACIONAL DE CALIDAD

Por undécimo año consecutivo, Entel fue distinguida con el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, ProCalidad. Este estudio evalúa 29 sectores con la realización de 31 mil encuestas en todo el país.

### TRANSPARENCIA CORPORATIVA

Entel se ubicó en el grupo de sociedades anónimas abiertas cuyo índice de Transparencia Corporativa supera el estándar internacional, de acuerdo al ranking realizado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Del Desarrollo, IdN Inteligencia de Negocios, Chile Transparente y KPMG Chile. La compañía ocupó el lugar 16 entre 100 empresas.

marzo

abril

mayo

julio

agosto



### DECRETOS TARIFARIOS

El 24 de septiembre fueron publicados los decretos tarifarios de las concesionarias Entel Telefonía Local y Will S.A., los que, en general, ajustan las tarifas reguladas hacia una baja, sin un impacto significativo.

### COLOCACIÓN DE BONOS EN ESTADOS UNIDOS

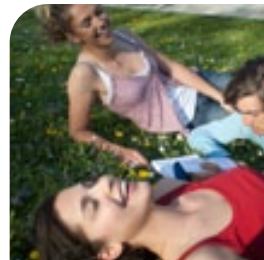
Con una demanda 4,5 veces superior al monto requerido, Entel colocó bonos por un total de USD1.000 millones en Estados Unidos. Estos instrumentos tienen un plazo promedio de 10 años y fueron adquiridos a una tasa de 4,97%, cifra que implica un spread de 2,45% por sobre el bono del Tesoro equivalente.

Contando con alta aceptación en inversionistas institucionales.

Este hito fue destacado en la categoría Mejor Operación Financiera de 2013 por Diario Financiero.

### INNOVACIÓN TARIFARIA

Entel adaptó su oferta de planes multimedia a un esquema tarifario que pone foco en el volumen de datos consumidos en vez de los minutos de voz, lo cual le permite asegurar altos niveles de servicio en un contexto de fuerte crecimiento del tráfico datos sobre redes móviles.



### REPUTACIÓN CORPORATIVA

Primera en la industria de telecomunicaciones y sexta entre las 100 empresas con mejor reputación del país, se ubicó Entel en el Ranking Merco 2013. El estudio se basó en las respuestas de directivos empresariales y expertos que valoraron tanto los resultados financieros como el compromiso con sus stakeholders y la transparencia informativa.

### LICITACIÓN BANDA 700 MHz

Con la publicación en el Diario Oficial, se inició el proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G en el espectro de 2600 MHz con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

### TERCERO EN INNOVACIÓN

Entel se ubicó en el tercer lugar del ranking *The Most Innovative Companies Chile 2013*, realizado por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes, entre 50 compañías de todas las industrias en el país.

### OMV SOBRE REDES ENTEL

Sobre la infraestructura de redes de Entel, Móvil Falabella ingresó oficialmente al mercado como Operador Móvil Virtual. En el periodo de puesta en marcha, iniciado en julio, la compañía captó 17 mil usuarios. Para respaldar los servicios que Entel le ofrece, Mercado Mayoristas desarrolló una solución técnica integral, con características únicas en el país.



### ELIMINACIÓN DE LA LDN

El 6 de noviembre fue publicada la ley que elimina la larga distancia nacional en la telefonía fija. Las llamadas realizadas dentro de Chile se considerarán como llamadas locales. De acuerdo a lo establecido en esta ley, en marzo de 2014 comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, hasta concluir en agosto de 2014.

### MEJOR LUGAR PARA INNOVAR

El premio *Best Place to Innovate 2013* fue otorgado a Entel como la mejor empresa de telecomunicaciones en el ámbito de la innovación. Este reconocimiento es otorgado en forma conjunta por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Corfo y Cadem, a regir luego de su publicación en el Diario Oficial.

septiembre

octubre

octubre

noviembre

diciembre





gobierno  
corporativo\_





El objetivo del sistema de Gobierno Corporativo de Entel es crear valor de manera sustentable para sus accionistas y la sociedad, a través de un aporte relevante al desarrollo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información.

## Principios

Son principios del Gobierno Corporativo de Entel la protección de los derechos de los accionistas, asegurando el tratamiento equitativo de todos ellos; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía; la responsabilidad del Directorio en la aprobación de las directrices estratégicas y el control de la gestión ejecutiva de acuerdo a esos lineamientos, y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y comunidad).

Entel cuenta con un Manual de Gobierno Corporativo, aprobado por el Directorio en junio de 2013, que, sin perjuicio de lo establecido en los estatutos sociales y en el Código de Ética, regula aspectos que se relacionan con:

- La Ley 20.382, que introdujo modificaciones a las leyes de Mercado de Valores y de Sociedades Anónimas con la finalidad de contribuir al perfeccionamiento de los gobiernos corporativos en las empresas chilenas.
- El nuevo Reglamento de Sociedades Anónimas, contemplado en el Decreto 702 de 2011 de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de 6 de julio de 2012.

- La Norma de Carácter General 341 del 20 de noviembre de 2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros, conforme con la cual la sociedad ha estimado conveniente adoptar algunos estándares o pautas de conducta de Gobierno Corporativo.
- El Reglamento del Comité de Directores y
- El Reglamento de Manejo de Información de Interés para el Mercado.

## Estructura

El Gobierno Corporativo de Entel es conducido por un Directorio conformado por nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos. La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria celebrada en abril de 2012.

El Directorio designa al gerente general, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. De acuerdo a la ley, este cargo es incompatible con los de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.

El Comité de Directores de Entel está conformado por tres integrantes: Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente del Comité), Richard Büchi Buc (Director del controlador), Alejandro Pérez Rodríguez (Director Independiente). Este comité tiene como funciones principales: el examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadoros de riesgo y la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias contempladas en el Manual de Gobierno Corporativo.

Entel ha constituido, además, un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa designados por el gerente general corporativo, que tiene a su cargo resolver diversos aspectos relacionados con sus normas y, especialmente, dar respuesta a las denuncias que se formulen a través del canal que existe para estos efectos.



Asimismo, la empresa ha establecido el modelo de prevención de delitos contemplado en la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas y ha nombrado al Gerente de Auditoría Interna como encargado de velar por el correcto funcionamiento de ese modelo.

Con la asesoría del consultor externo Deloitte, la compañía ha diseñado un mapa de los principales riesgos estratégicos del negocio y los planes para su mitigación, y ha establecido los mecanismos para el control de la implementación de las medidas necesarias para ese efecto.

Por otra parte, al menos dos veces en el año, el Directorio y el Comité de Directores se reúnen con los auditores externos para revisar, entre otras materias, el programa anual de auditorías, eventuales diferencias detectadas respecto de prácticas contables, sistemas administrativos y auditoría interna, y posibles conflictos de interés en la relación con la empresa de auditoría o su personal, tanto por la prestación de otros servicios a la sociedad o a las empresas de su grupo empresarial. Al menos una de estas reuniones se ha llevado a cabo sin la presencia de los ejecutivos de la compañía.

Entel cuenta también con una Gerencia de Auditoría Interna Corporativa que confirma que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente, identificando de manera oportuna eventuales riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

## Código de Ética

Si bien Entel posee desde 2009 un Código de Ética y Conducta, el 3 de junio de 2013 el Directorio de la compañía aprobó una actualización de este documento que incorpora a los directores dentro de los rubros que les sean aplicables y adapta los contenidos en lo pertinente a la nueva visión, misión, marco valórico y compromiso de Entel y sus filiales, luego del proceso de integración de negocios fijo y móvil. Además, considera el marco de la actualización de las pautas de gobierno corporativo, la consolidación en el Manual de Gobierno Corporativo y la aprobación de las medidas de autoevaluación contempladas en la Norma de Carácter General 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

## Prácticas de Gobierno

El 27 de junio de 2013, Entel remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros la información de prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la compañía de conformidad a lo dispuesto en la NCG 341. Este documento se encuentra publicado en la sección Inversionistas del sitio web entel.cl.

Con un índice 84%, Entel se ubicó en el tercer lugar en el ranking de adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo contenidas en esta norma. El ranking, elaborado por Deloitte, consideró 97 sociedades anónimas abiertas.

## Remuneraciones del Directorio

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores (detallada en el cuadro adjunto). 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.

NOMBRE	RUT	2013 M\$	2012 M\$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	70.500	69.324
Luis Felipe Gazitúa Achondo	6.069.087-1	66.478	65.379
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	34.235	34.669
Juan Bilbao Hormaeche	6.348.511-K	36.261	33.664
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	48.348	31.799
Juan Claro González	5.663.828-8	32.221	31.689
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	36.261	35.661
Alejandro Jadresic Marinovic	7.746.199-K	-	15.749
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	35.254	35.661
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	48.348	47.548
Total		407.906	401.143

\* Alejandro Jadresic Marinovic dejó el cargo de director en abril de 2012.

## Remuneraciones de ejecutivos

Durante 2013, el monto de las remuneraciones de los ejecutivos principales de rango equivalente de Entel ascendió a \$8.618.777.495, para una dotación promedio de 99 personas, considerando Entel S. A. y sus filiales. Los bonos pagados en el año totalizaron \$3.660.268.715. Las indemnizaciones del año 2013 alcanzaron a \$1.037.232.170, pagados a un total de siete ejecutivos.

Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contratación de asesorías.

## Relación con inversionistas

La compañía cuenta con un área de relaciones con inversionistas que tiene como misión atender las necesidades de información requerida por el mercado financiero y difundir información de la compañía de acuerdo a las normas establecidas en normativa vigente.

## Reputación corporativa

Primera en la industria de telecomunicaciones y sexta entre las 100 empresas con mejor reputación del país, se ubicó Entel en el Ranking Merco 2013. En esta, su cuarta versión, el estudio se basó en las respuestas de 443 directivos empresariales y en el análisis por parte de 323 expertos que valoraron tanto los resultados financieros como la calidad de la información y el compromiso con la comunidad y el medio ambiente, la calidad laboral, del servicio o producto que ofrecen respecto de la legislación vigente y la transparencia informativa.

## \_ directorio



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

02 **Alejandro Pérez Rodríguez**  
**Director independiente**  
Ingeniero Civil Industrial,  
Universidad de Chile.  
Master in Economics, The  
University of Chicago.  
C.I.: 5.169.389-2

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



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

05 **Juan Bilbao Hormaeche**  
**Director**  
Ingeniero Comercial,  
Pontificia Universidad  
Católica de Chile.  
MBA The University of  
Chicago.  
C.I.: 6.348.511-K





06 **Andrés Echeverría Salas**

**Director**

Ingeniero Comercial,  
Pontificia Universidad  
Católica de Chile.  
MBA University of  
California, Los Angeles.  
C.I.: 9.669.081-9

07 **Richard Büchi Buc**

**Director**

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

09 **Juan José Claro González**

**Director**

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

08 **Raúl Alcaíno Lihn**

**Director**

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



## Administración

Entel gestiona sus negocios de acuerdo a segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Cada una de estas unidades cuenta 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 administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionalidad y conectividad (servicios cloud, datacenter, outsourcing) están a cargo de Servicios TI.

Todas las unidades transversales operan bajo un solo liderazgo. Fueron pensadas siguiendo las mejores prácticas in-

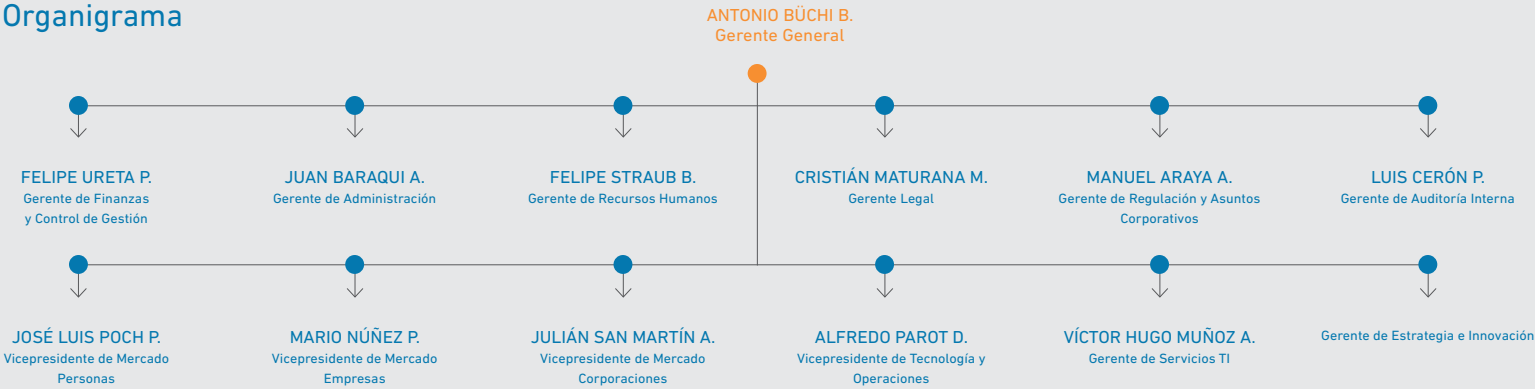
ternacionales previendo una estrecha interacción entre las áreas debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

El grupo ejecutivo, además de sus responsabilidades funcionales, se ha provisto de un esquema de gobierno transversal que permite tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión que no son resueltos solo con las funciones ni los procesos de negocio. Algunos de estos asuntos gestionados transversalmente son: la aprobación y seguimiento de inversiones, el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes, la gestión transversal del capital humano y las estrategias asociadas, y las comunicaciones.

## Dotación

	Entel S.A	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras Filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Nextel Perú	Total
Ejecutivos	49	44	19	2	5	21	68	208
Profesionales y Técnicos	1.982	1.329	938	63	96	77	98	4.583
Trabajadores	738	1.191	867	386	1.236	181	1.678	6.277
Total	2.769	2.564	1.824	451	1.337	279	1.844	11.068

## Organigrama



Nota: El Gerente de Estrategia e Innovación, Sebastián Domínguez, ejerció su cargo hasta octubre de 2013.



## Principales Ejecutivos

**Antonio Büchi Buc**

**Gerente General**

Desde abril de 2005  
Ingeniero Civil, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
Master in Economics, The  
University of Chicago  
RUT 9.989.661-2

**Felipe Ureta Prieto**

**Gerente de Finanzas y Control  
de Gestión**

Desde abril de 2005  
Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
RUT 7.052.775-8

**Alfredo Parot Donoso**

**Vicepresidente Tecnología y  
Operaciones**

Ingeniero Civil Industrial,  
Pontificia Universidad Católica  
de Chile.  
Desde marzo de 2011  
RUT 7.003.573-1

**Juan Baraqui Anania**

**Gerente de Administración**

Desde diciembre de 2002  
Ingeniero Comercial,  
Universidad de Santiago de  
Chile.  
RUT 7.629.477-1

**Cristián Maturana Miquel**

**Gerente de Legal**

Desde marzo de 1994  
Abogado  
Universidad de Chile.  
RUT. 6.061.194-7

**José Luis Poch Piretta**

**Vicepresidente Mercado  
Personas**

Desde marzo de 2011  
Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
RUT 7.010.335-4

**Mario Núñez Popper**

**Vicepresidente Mercado  
Empresas**

Desde marzo de 2011  
Ingeniero Civil Industrial,  
Pontificia Universidad Católica  
de Chile.  
RUT 8.165.795-5

**Sebastián Domínguez Phillipi**

**Gerente de Estrategia e  
Innovación**

Desde marzo de 2011 hasta  
septiembre de 2013. En octubre  
de 2013 asumió como Gerente  
General de Nextel Perú.  
Ingeniero Civil Industrial,  
Pontificia Universidad Católica  
de Chile.  
Master in Economics, Cambridge  
University.  
RUT 10.864.289-0

**Manuel Araya Arroyo**

**Gerente de Regulación y  
Asuntos Corporativos**

Desde marzo de 2011  
Ingeniero Civil Industrial y  
Magíster en Administración  
de Empresas, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
RUT 10.767.214-1

**Julián San Martín Arjona**

**Vicepresidente Mercado  
Corporaciones**

Desde diciembre 2006  
Ingeniero Civil Industrial,  
Universidad de Las Américas.  
Ingeniero en Computación,  
Universidad de Chile.  
RUT 7.005.576-7

**Víctor Hugo Muñoz Álvarez**

**Gerente de Servicios TI**

Desde marzo de 2011  
Ingeniero Civil Electrónico,  
Universidad Técnica federico  
Santa María.  
RUT 7.479.024-0

**Felipe Straub Barros**

**Gerente de Recursos Humanos  
Corporativo**

Desde enero de 2012  
Sicólogo, Pontificia Universidad  
Católica de Chile.  
MBA, Universidad Alberto  
Hurtado/Loyola College in  
Maryland.  
RUT 8.131.463-2

**Luis Cerón Puelma**

**Gerente de Auditoría Interna**

Desde julio de 1997  
Contador Auditor, Universidad  
Católica de Valparaíso.  
RUT 6.271.430-1

recursos  
humanos\_





En línea con la estrategia de negocios, continuamos la transformación cultural iniciada en 2012.

### Alineamiento estratégico

La internalización del marco valórico definido por los siete pilares culturales de Entel, en coherencia con la estrategia de negocios, concentró gran parte de los esfuerzos de la compañía en el área de gestión de personas durante 2013. Con este objetivo fue creado el Comité de Capital Humano, entidad que integran el gerente general y gerentes de primera línea con el propósito de confirmar que los procesos asociados al desarrollo de los colaboradores respondan a los desafíos actuales y futuros de la empresa.

En esta misma línea, los vicepresidentes y gerentes trabajaron de forma especial la adopción del marco valórico y de las definiciones de misión y visión en la realización de sus actividades específicas.

### Cultura Entel

A través de un programa de liderazgo corporativo, en el cual participaron 900 personas que desempeñan cargos de jefatura, la compañía abordó los objetivos de potenciar la transformación cultural al desplegar la estrategia de negocios.

La ética, como valor fundamental en todos los procesos, fue fortalecida con el relanzamiento del Código y Manual de Ética y la implementación del Modelo de Prevención de Delitos y el Canal de Denuncias.

### Nuevas formas de trabajo

La construcción del nuevo edificio corporativo de Entel en Parque Titanium, que albergará a 1.400 personas a partir de 2014, representó una oportunidad para apoyar la transformación cultural y optimizar procesos, tecnología y espacios. El diseño arquitectónico interior respondió a la idea de que

### Hitos 2013

- Conformación de un Comité de Capital Humano que vela por la coherencia entre la gestión de personas y los desafíos del negocio.
- Programa de Liderazgo Corporativo para todos los gerentes, subgerentes y jefaturas.
- Relanzamiento del Código y Manual de Ética y puesta en práctica del modelo de prevención de delitos y canal de denuncias, en línea con iniciativas mayores alineadas con el Comité de Ética y la Gerencia de Auditoría.
- Implementación de plataforma Success Factors, de SAP.
- Aumento de cuatro puntos en el resultado de la encuesta Great Place to Work.
- Participación de 98% de la dotación en el sistema de evaluación de desempeño.
- Cierre de tres negociaciones colectivas con contratos a 30 y 36 meses.
- Puesta en marcha de nuevas formas de trabajo, alineadas con el Programa de Nuevos Espacios, dado por los cambios inmobiliarios experimentados por la Compañía.

las personas son lo más importante para Entel y a la necesidad de innovar continuamente en el mercado mediante un trabajo colaborativo, comunicación clara y transparente y uso intensivo de la tecnología.

Todos los edificios de la compañía en los cuales se desarrollan funciones corporativas serán renovados para generar estos nuevos espacios y estilo de trabajo. Para promover este cambio cultural, la compañía realizó talleres en los cuales participaron más de 1.300 personas durante el año.

### Movilidad interna

Entel ofreció oportunidades de desarrollo laboral interno a 836 trabajadores en 2013. Entre ellos, 296 fueron promovidos a cargos de mayor responsabilidad y 540 asumieron nuevas funciones dentro de la organización. Este proceso de movilidad interna benefició así al 14,6% de la dotación de la compañía.





## Gestión de la rotación y contratación

Durante 2013 la rotación mensual total se mantuvo en 1,1%, lo que representa la salida de 753 personas, de las cuales 374 personas de distintos estamentos salieron por razones de desempeño o por falta de adecuación entre sus competencias y las requeridas para el perfil del cargo. Esto impuso el desafío de buscar -internamente y en el mercado- personas con la disposición y los perfiles adecuados para estos cargos. Para completar estas posiciones y las que se generaron por los movimientos internos, se llevaron a cabo 1.994 procesos de selección entre enero y diciembre, lo cual permitió contar con las personas competentes que necesita la organización.

## Seguridad y Salud Ocupacional

En septiembre de 2013 entró en vigencia la nueva Política de Salud y Seguridad Ocupacional de Entel, diseñada para integrar estos aspectos a cada uno de los procesos de negocio. Durante el último año también comenzó a operar un Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional para empresas contratistas, que a diciembre ya contaba con 100 empresas registradas, y un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a los 15 principales procesos con el propósito apoyar a asesores de prevención, comités paritarios y trabajadores con una herramienta efectiva y oportuna de instrucción laboral.

Estas y otras iniciativas contribuyeron a que la compañía lograra disminuir su tasa de siniestralidad (días perdidos por cada 100 trabajadores en un año, a causa de accidentes o enfermedades profesionales) desde 21 en 2012 a 16 en 2013. De acuerdo a información registrada por la Asociación Chilena de Seguridad, esta tasa se ubica por debajo del promedio del rubro Comunicaciones (51) y de la actividad económica Transporte y Comunicaciones (111).

Este buen desempeño motivó la invitación a Entel a presidir la mesa de seguridad de telecomunicaciones liderada por la ACHS e integrada por las empresas más importantes de la industria.

El cuidado de las personas se gestiona también a través de los beneficios orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Durante 2013 la empresa destinó más de \$ 3.000 millones (2,5% del gasto en RRHH) a seguros complementarios de salud y cobertura dental con copago cero, entre otros.

## Relaciones laborales

En el marco de una estrategia de gestión de las relaciones laborales que busca construir vínculos de largo plazo con los colaboradores, se desarrollaron tres negociaciones co-

lectivas durante 2013. A partir de estas se generaron contratos a 30 y 36 meses. En este mismo contexto, más de 700 personas modificaron sus jornadas laborales de acuerdo a las necesidades actuales del negocio.

## Clima organizacional

Los resultados de la realización de 17 programas de involucramiento se reflejaron en un aumento de cuatro puntos en la encuesta de clima Great Place to Work, que en 2013 logró una participación de 82% de los colaboradores. En esta reciente medición, el 80% de los colaboradores afirmó que Entel es "una gran lugar para trabajar".

Este buen clima organizacional se hizo evidente también en la participación de más de 3.000 personas en las actividades de Fiestas Patrias, 1.240 familias en la celebración de Navidad, 52 equipos de hombres y 9 de mujeres en el campeonato de futbolito y más de 1.000 colaboradores en programas de voluntariado. La incorporación en el proyecto Aventones, ideado para compartir transporte, la participación de más de 800 colaboradores en ramas y escuelas deportivas y la alta concurrencia a talleres culturales fueron también indicadores claros de un mayor sentido de pertenencia.

## Desempeño y compensaciones

El 98% de los colaboradores participó en el proceso de evaluación de desempeño, que avanzó hacia un sistema ascendente con etapas de seguimiento durante el año. De esta manera se consolidó un modelo de gestión por competencias corporativas.

De acuerdo a un modelo conceptual de gestión de las rentas se comunicó a los gerentes correspondientes y a las directivas sindicales la estructura de rentas definida con asesoría de la consultora Mercer. Esta estructura y el modelo de gestión incorporan la definición de bandas salariales para más de 900 cargos y sus respectivos niveles de desarrollo. Esta difusión, unida a la actualización de renta por movimientos internos y nuevos ingresos, se tradujo en un avance en la profesionalización de la gestión de las compensaciones y, con ello, una mejora en la equidad interna y la competitividad de mercado.

La compañía ha estructurado un sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos, en el cual participa el 14% de la organización (gerentes, subgerentes

**836 personas**  
fueron promovidas durante 2013

y jefes de área), y para los otros estamentos, un programa de incentivo variable asociado a metas de productividad de la compañía.

## Desarrollo de capacidades

En 2013 la compañía invirtió \$1.860 millones en la capacitación del 55% de la dotación (3.100 colaboradores), a través de cursos y talleres que totalizaron 90.000 horas hombre.

Con apoyo del Comité de Capital Humano fueron diseñados ocho grandes programas de formación, realizados junto a procesos de certificaciones técnicas orientadas a responder a las necesidades específicas de las distintas unidades de negocio. Dentro de estas últimas destacan las certificaciones de Cisco como Partner Gold, ITIL (adopción de mejores prácticas en servicios TI), y CompTIA A+ (enfocadas en calidad del servicio de continuidad operacional).

Para potenciar el desarrollo de técnicos especializados dentro de la estrategia de atracción y retención de talentos, se formalizaron acuerdos de colaboración con Belén Educa e Inacap.

## Herramientas de clase mundial

A partir del primer trimestre de 2014, la gestión de talento contará con Success Factors, de SAP, plataforma de gestión de personas de clase mundial. Esta solución informática integral automatizará procesos y permitirá que cada jefatura disponga de manera inmediata y directa de la información necesaria para la toma de decisiones en relación al desarrollo de sus colaboradores.

Para optimizar la gestión de personas, se concretaron también proyectos de homologación a SAP HR, la firma digital de documentos y la implementación de la plataforma de Outsourcing para la administración del personal contratista, entre otros.





## Pilares Culturales

Siete pilares culturales constituyen el marco valórico de Entel:

### Excelencia, calidad y cumplimiento

Nos hacemos cargo responsablemente de nuestras decisiones y acciones y nos comprometemos a cumplir altos estándares en la entrega de los servicios ofrecidos, tanto externos como internos, sin olvidar que nuestros compromisos afectan a los de otros. Trabajamos siempre para afianzar nuestro liderazgo.

### Centrado en el cliente

Trabajamos siempre en función de lo que el cliente valora y espera con el fin de cumplir sus expectativas, teniendo siempre como criterio orientador la consideración de cómo nuestras acciones y decisiones tienen impacto final en él. Aspiramos así a establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, para entender y anticiparnos a sus necesidades.

### Personas realizadas, éticas y transparentes

Promovemos un contexto de empatía, apertura, sinceridad, lealtad y honestidad; un ambiente exigente, pero estimulante y entretenido, que permita a las personas realizarse y crecer integralmente.

### Trabajo en equipo, transversal y colaborativo

Trabajamos con espíritu de equipo, privilegiando la visión global sobre la propia para así alcanzar un fin común. La transparencia, apertura, honestidad y transversalidad son imperativas. Buscamos promover relaciones transversales de cooperación y aprendizaje, incentivando la colaboración en red entre las distintas áreas, con una actitud colaborativa al ofrecer siempre nuestra ayuda y al compartir información, conocimientos y experiencias.

### Innovación y adaptación

Experimentamos nuevas formas de hacer las cosas y alentamos a otros a experimentar, cuestionar y proponer ideas. Aceptamos los errores como oportunidades de aprendizaje y estamos abiertos a los cambios. Fomentamos la autocrítica y la revisión de lo actuado porque creemos que siempre podemos aprender y mejorar lo que hacemos.

### Pasión y perseverancia

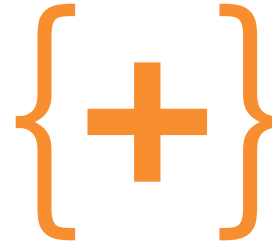
Llevamos nuestras iniciativas a cabo con energía y empuje, siempre con una actitud positiva. Estamos siempre dispuestos y preparados para ayudar y nos entusiasma tanto lograr el objetivo como el camino para alcanzarlo, ya que sabemos que no será siempre fácil y habrá que aprender y adaptarnos en el camino.

### Vocación emprendedora

Buscamos proactivamente solucionar los problemas, priorizando, simplificando y enfocándonos en aquello que genera los mejores resultados. Tomamos la iniciativa y empujamos para que las cosas se hagan con energía, teniendo conciencia de los riesgos.



\_ imagen  
corporativa



Fortalecimos nuestro liderazgo de marca, afianzando los atributos diferenciadores de mejor calidad de comunicación, cobertura, tecnología avanzada y cercanía.

## Posicionamiento

La solidez de su marca es una de las principales fortalezas de Entel. En 2013, en un ambiente de mayor competencia generada por la portabilidad y la entrada de nuevos actores, la compañía logró elevar todos los indicadores asociados a su imagen y aumentar las diferencias con respecto a las demás empresas de telecomunicaciones que operan en Chile.

De acuerdo a estudios de mercado realizados para el segmento Personas, Entel se mantuvo como líder durante todo el año en el Top of Mind de Marca (Móvil), cerrando 2013 con un índice de 43,5%, cifra que es 13 puntos porcentuales mayor que el obtenido por la segunda compañía de mayor recordación. Una diferencia similar logró Entel en las encuestas que miden preferencia de marca, con un índice de 44,4%, contra 30,8% de su más cercano competidor.

## Hitos 2013

- \* Premio Effie de Oro 2013 éxito sostenido, por los resultados del cambio de imagen desde su lanzamiento, en 2010.
- \* Profundización del liderazgo en reconocimiento y preferencia de marca.
- \* Décimo año como auspiciador oficial de la Selección Chilena de Fútbol.
- \* Consolidación de eventos masivos de entretenimiento y deporte.

## Atributos

Mejor calidad de comunicación, mejor cobertura, tecnología avanzada y cercanía son algunos de los atributos de marca que los usuarios de telefonía móvil asocian mayoritariamente con Entel. Estos atributos son constantemente medidos a través de un tracking de marca realizado periódicamente en todo el país, y que considera una muestra de 1.560 personas.

## Comunicación

En 2013, Entel continuó profundizando la relación de sus clientes con la marca con la realización de eventos y auspicios de amplio alcance, y el club Zona Entel, que en este año otorgó beneficios a seis millones de clientes.





A nivel masivo, la compañía consolidó su posicionamiento como auspiciador de eventos de alta calidad, al realizar las fiestas de verano “Pulparty” y nuevas versiones de Sensation y Creamfields, entre otras, que reunieron a más de 64 mil personas, y preventas exclusivas para sus clientes en los conciertos de Q dance, Bon Jovi, One Direction y de otros 15 artistas.

El espectáculo de fuegos artificiales desde la Torre Entel, que la compañía realiza desde hace 22 años en la comuna de Santiago, reunió a 450 mil personas en su más reciente versión.

En el ámbito de los Deportes, Entel cumplió el décimo año como auspiciador oficial de la Selección Chilena de Fútbol, apoyo que se intensificó con la clasificación al Campeonato Mundial de Brasil 2014.

Entel Mountainbike Challenge realizó su 5° versión convirtiéndose en la competencia deportiva de ciclismo de montaña más grande que se realiza en Chile, con más de 3.000 inscritos.

Destacó también la participación del team Entel Xperia en las ocho fechas del Rally, competencia en la que obtuvo el segundo lugar en la categoría R3.

## Encuentros empresariales

Para eventos relacionados con sus clientes de Mercado Empresas, Entel otorgó alrededor de 44 auspicios. Entre estos, los relacionados con la alianza con ProPyme para apoyar a empresas pequeñas y medianas a través de publicaciones y charlas a nivel regional.

En 2013, la compañía realizó nuevamente la Gira Entel Empresas, evento a través del cual tomó contacto directo con alrededor de 9 mil empresas de 10 ciudades del país, ofreciendo charlas orientadas a entregarles información sobre herramientas innovadoras que potencien su negocio.

La sexta versión del Entel Summit, realizada en julio de 2013 en alianza con proveedores estratégicos, contó con la participación, como expositor principal, del visionario experto en tecnologías de la información e inteligencia artificial, Ray Kurzweil, y de otros referentes en tecnología, como Pau Garcia-Milà, fundador de EyeO; James McKelvey, cofundador de la plataforma de pago móvil Square; Ian Angell, experto en sistema de información del London School of Economics; y Peter Ffoulkes, director de investigación de servidores, virtualización y cloud computing de 451 Research.

El congreso, organizado por Entel, abordó los últimos avances en tecnología y conectividad, y la gestión estratégica de la información disponible.

## Marketing online

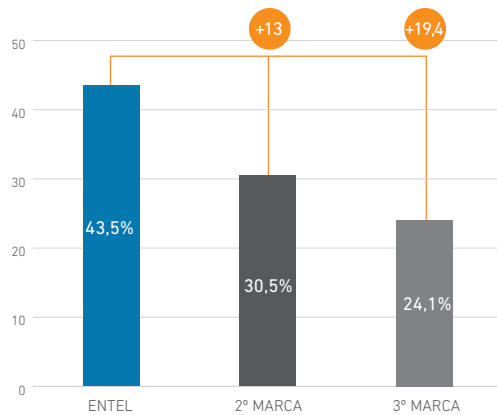
Fortalecer comunicación integral, online y offline, y difundir las actividades de eCommerce e eCare, para potenciar el canal online como un medio de servicios y transacciones, fueron los principales objetivos de 2013 en esta área.

Con este enfoque, la compañía amplió los servicios de soporte con la creación un canal de Youtube exclusivo de Entel Ayuda e inició la atención a través de la fanpage de Entel.

Varias campañas realizadas en este ámbito obtuvieron premios. Entre ellas los de mejor campaña integral (Llévame contigo MDNA y #CastingEntel) de los IAB Awards.

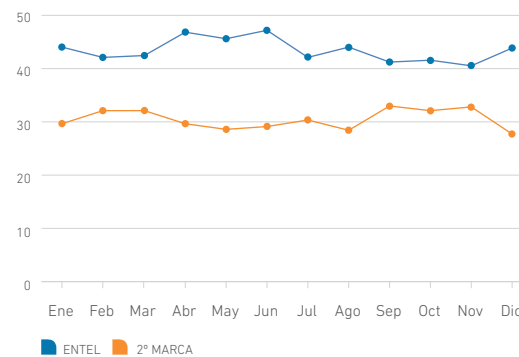


**RECONOCIMIENTO DE MARCA**  
(Top of Mind en el país, mercado Personas, diciembre de 2013)



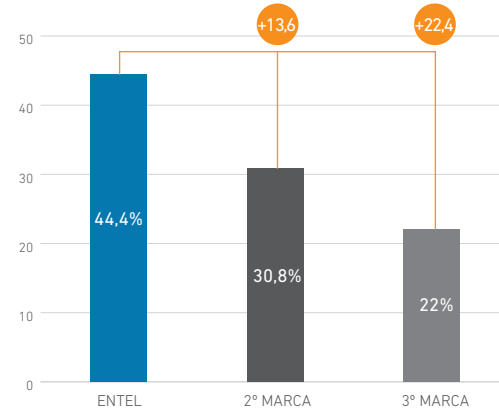
Fuente: Kronos. Estudio en base a 1.560 encuestas (600 en Santiago y 960 en regiones).

**RECONOCIMIENTO DE MARCA**  
(Top of Mind enero a diciembre de 2013)



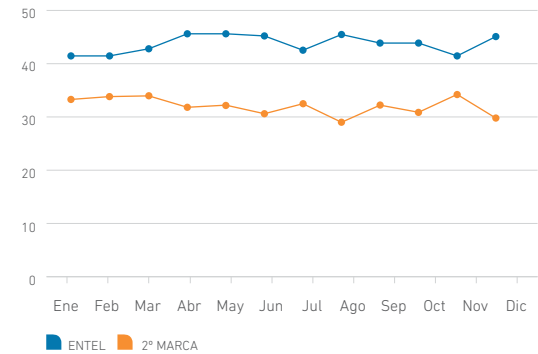


### PREFERENCIA DE MARCA (A nivel país, mercado Personas, diciembre de 2013)



Fuente: Kronos, Estudio en base a 1.560 encuestas (600 en Santiago y 960 en regiones).

### PREFERENCIA DE MARCA (enero a diciembre de 2013)



## Premios y campañas premiadas

### Effie de Oro 2013 al éxito sostenido

Por el cambio de imagen de Entel y los resultados obtenidos en los últimos tres años posteriores a su lanzamiento.

### XIV Festival de la Publicidad ACHAP

**Plata** en categoría imagen de marca: por frase de radio auspicio selección de fútbol.

**Bronce** en categoría Aplicación: Zona Entel-Tribal.

**Plata** en categoría Pieza: El Hinch- Entel-Digitaria.

### Premios Megaspot 2013. Canal Mega

Por Campaña de imagen 2013 y Campaña Planes Banda Ancha Móvil.

### Premios IAB Awards 2013

**Bronce** CastingEntel en categoría Campaña Integral- McCann.

**Oro** El deporte más lindo del Mundo. El Hinch- Digitaria.

### Premios Mensuales IAB Awards

**Zona Nieve** en categoría Mejor Uso Tecnológico - Digitaria.

**CastingEntel** en categoría Campaña Integral - McCann.

**Tweet Fin del Mundo** en categoría Mejor Uso Redes Sociales - Digitaria.

**Llévame contigo MDNA** en categoría Campaña Integral - Tribal DDB.

**Entel en vivo** en categoría Aplicación Mobile - Tribal DDB.

**Coti y John** en categoría Social Media - Pedro Juan & Diego.

**El deporte más lindo del Mundo/El Hinch** en categoría Pieza - Digitaria.

**Todo por la nieve** en categoría Aplicación - Tribal DDB

2.

PILARES  
ESTRA-  
TÉGICOS











\_ infraestructura



Capacidad y eficacia de nuestras redes y data centers son esenciales para entregar una experiencia distintiva a nuestros clientes. Por ello, durante 2013 continuamos fortaleciendo nuestra infraestructura en Chile y Perú, con inversiones totales por USD843 millones en el año.

#### Hitos 2013

- \* Adjudicación en Perú de un bloque de 40 MHz de la banda AWS para el despliegue del servicio LTE.
- \* Inicio del despliegue de redes 2G y 3G en Perú a través de la banda 1900 de Nextel.
- \* Expansión de red de fibra óptica en Chile para atender a Empresas.
- \* Ampliación de data center Ciudad de los Valles.
- \* Expansión de capacidad, nuevos carriers y sitios de tecnología 3G.

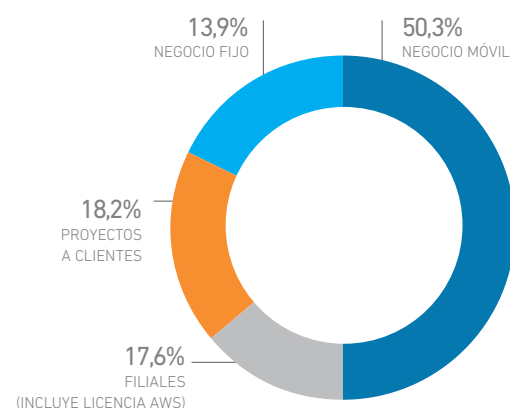
#### Inversiones

El despliegue de redes, plataformas, y data centers propios de altísima calidad son necesarios para contribuir responsablemente a la transformación de la vida y de los negocios de los clientes. Por esta razón, durante el año 2013 las inversiones totales alcanzaron los USD694 millones sin incluir las inversiones asociadas a sus filiales Entel Call Center, Americatel Perú y la recientemente adquirida Nextel Perú. Esta cifra es USD183 millones superior a la que destinó en 2012, lo cual equivale a un crecimiento de 36%.

El monto invertido durante el año 2013 está compuesto por USD408 millones asociados al despliegue de infraestructura para las redes de acceso, servicio y transporte para sus plataformas fijas y móviles, destacando el crecimiento de capacidad y cobertura de las redes 2G, 3G y el despliegue de sitios asociado a las obligaciones adquiridas con la adjudicación de la Banda 2600 (4G LTE). Adicionalmente se invirtieron USD154 millones en la implementación de proyectos a clientes Corporaciones y Empresas, en la que se destaca el proyecto para el cliente Minsal implementado exitosamente. También se realizaron inversiones en Infraestructura para el negocio TI por USD25 millones que consideró parte de la habilitación del segundo edificio en Ciudad de los Valles, mejoras en todos nuestros data centers y crecimiento de las plataformas on demand. Finalmente, durante el año 2013 se realizaron inversiones en plataformas de sistemas y equipamiento destinadas a apoyar tanto la gestión técnica como comercial por un monto de USD41 millones.

## INVERSIONES GRUPO ENTEL 2013

Inversión Total: USD843,1 Millones



Inversiones 2013	MUSD
Negocio Móvil	423.618
Negocio Fijo	117.043
Proyectos a Clientes	153.733
Filiales (Incluye Licencia AWS)	148.716
<b>Total</b>	<b>843.110</b>

## Despliegue de redes en Perú

Luego de la adquisición de Nextel Perú, en agosto de 2013, Entel inició el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1900 MHz que posee esta compañía. Siguiendo criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica similares a los empleados en Chile, el plan considera elevar significativamente la cobertura en todo el territorio peruano hacia fines del 2015. Esto implica la creación de ocho nuevos PoPs CORE que servirán para sostener la nueva red Nextel utilizando los mismos estándares de calidad que Entel posee en Chile.

Este plan comenzó con la licitación de las distintas plataformas de red, proceso en el cual participaron proveedores como Ericsson, Alcatel, Cisco y Huawei, resultado adjudicada a esta última.

## Licencia 4G para Nextel Perú

En julio de 2013, Entel se adjudicó, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (20+20 MHz) lici-

da por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE. Esta licencia, adquirida en USD105,5 millones, permitirá a Nextel Perú otorgar servicios de datos a través de LTE ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. Será desplegada 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 implementación y los costos futuros de operación.

## Expansión de red de fibra óptica en Chile

Durante 2013, continuó el despliegue de la red de fibra óptica de tecnología GPON iniciado en 2010 con el propósito de expandir la cobertura y capacidad de atención al segmento Empresas. Al término del año se alcanzó a un total de 37 mil direcciones de negocio (Business passed). De esta forma fortaleció su presencia en 25 comunas, dando énfasis a la cobertura en edificios comerciales.

## Ampliación de data center

En marzo de 2013, Entel inauguró la segunda etapa de su data center ubicado en Ciudad de Los Valles (Santiago de Chile), lo que le permitió alcanzar una superficie de 4.000 metros cuadrados de sala en dicha ubicación. Con una inversión de USD35 millones en esta fase y de USD72 millones en total, este data center es el más moderno y de mayor superficie de sala en nuestro país.

Ambas etapas del data center de Ciudad de los Valles cuentan con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute, lo que asegura que la infraestructura está habilitada para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Al cierre de 2013, la primera etapa de este data center se encuentra operando al 100% de su capacidad, y la segunda fase, al 50%. Siguiendo su estrategia de crecimiento modular ajustado a las proyecciones de demanda, durante 2014 la compañía comenzará la construcción de la tercera fase. Tendrá una superficie de alrededor de 3.000 m2 que serán habilitados hacia fines de 2015.

## redes de transporte\_



### Fibra Óptica

La red de Fibra Óptica Troncal (FO) posee más de 5.000 km a lo largo de Chile. Incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/MPLS que mueve cerca de 75 Gbps provenientes de las redes de acceso y agregación, tanto de servicios fijos como móviles. Durante 2013 la compañía elevó a 66% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.

Con el objetivo de desagregar las capas de acceso y de las redes troncales (Norte y Sur) se dispuso de una topología "Super Core" para el Core de las redes de datos que interconecta 3 PoP de Core (CNT, CDLV y URA Las Condes) para que funcionen lógicamente como parte de un solo PoP altamente escalable.

### Microondas

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

Se extiende desde Arica hasta Coyhaique y es utilizada como medio de transmisión regional y red de acceso para servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. Además, posee una red de microondas terrestre compuesta por un tramo propio entre Punta Arenas y la Frontera (R/E Posesión) y arriendo a terceros entre esta y Bahía Blanca (Argentina). Desde este punto a Santiago se utiliza un Anillo de FO (swap con Silica) con el objetivo de conectar la Región de Magallanes con el resto de Chile.

La tendencia de esta red es migrar hacia el protocolo IP, retirando los nodos legacy paulatinamente.

### Satelital

La red satelital cuenta con 17 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile y abarcando zonas aisladas como Isla de Pascua. Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat y Telesat para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital.

Asimismo, Entel opera una plataforma VSAT, orientada a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet, con tecnología DVB.

## redes de acceso\_

### Red Acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 176 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 MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet 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 705 PoPs con servicios Switch/MPLS en 291 comunas. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

### Red GPON

Al término de 2013, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanza 37 mil BP incluyendo microempresas, infraestructura que fortalece la cobertura en 25 comunas del país, especialmente, en edificios comerciales.

Durante el año comenzó el despliegue en 16 comunas del país de redes de fibra óptica (FTTH) para atención al segmento residencial. Al cierre de 2013, se encontraban terminados 19.000 homepass y businesspass.

### Red Móvil 2G

Red Móvil 2G sigue siendo un pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios. La red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia; se encuentra dimensionada y configurada para soportar especialmente el servicio de voz aunque también soporta datos con velocidades de conexión de promedio de 100 kbps, hoy en día de utilidad sobre todo para conexiones de datos M2M.

Durante 2013 la compañía implementó cerca de 230 nuevos sitios 2G. Con esta inversión, se dio cobertura a nuevas localidades en zonas rurales que hasta entonces estaban aisladas y reforzó la señal en zonas urbanas utilizando banda 900.

### Red Móvil 3G

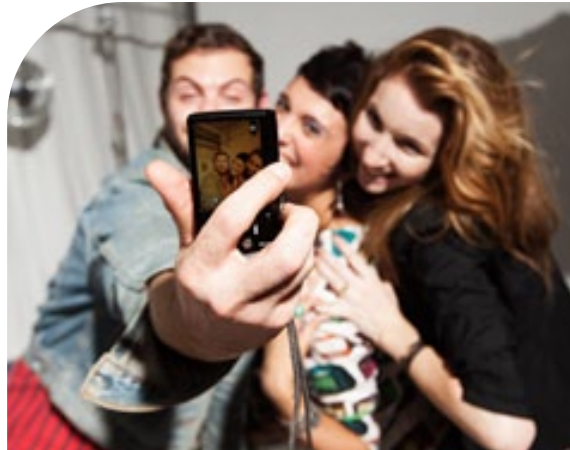
Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfonos 3G y los servicios de datos para los clientes Smartphone.

La red 3G de Entel es la más avanzada del país. Soporta tráfico de voz y datos, teniendo habilitada las tecnologías HSPA+ Dual Carrier/HSUPA en la totalidad de sus puntos de presencia donde la gran mayoría ya posee 3 portadoras y tendrá 4 a partir de 2014. Con estas tecnologías se puede alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

La compañía aumenta permanentemente la capacidad de esta red, para satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico. Durante el año 2013 fueron implementados cerca de 254 nuevos sitios 3G banda 1900 y 373 sitios 3G banda 900.

### Red Móvil LTE

El despliegue de la red móvil de cuarta generación comenzó en 2013 gracias a la adjudicación de la banda de 2600 MHz en Agosto de 2012. De un total de 803 puntos, durante 2013 se desplegaron más de 530 sitios LTE a lo largo del país. Entel espera seguir creciendo de forma gradual, aunque un despliegue más profundo de LTE se podrá alcanzar con la nueva licitación de espectro para LTE en banda 700.



## Red de Data Centers

Entel cuenta con seis data centers interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, 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 centers tienen una superficie de más de 7.600 m<sup>2</sup> en sala ya habilitados y un master plan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m<sup>2</sup>. 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 propia.

## Infraestructura de Nextel Perú

### Red Móvil

Red 3G 1900 MHz (UMTS) desplegada a través de 760 sitios a nivel nacional, 484 en Lima. Cubre el 52% de la población total. (En Lima y Callao su cobertura alcanza a alrededor del 75%).

Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push-to-Talk). Nextel posee 635 sitios en todo el país (477 de estos se encuentran en Lima). Tiene soporte de proveedor hasta fines de 2015.

### Espectro

Nextel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

- \* 800 MHz, utilizada en servicio PTT de Motorola llamado iDEN.
- \* 1900 MHz, utilizada para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.
- \* 2500 MHz y 3500 MHz, utilizados en redes WiMax.
- \* AWS (1700-2100 MHz), adquirido por America-tel Perú en 2013. Servirá para dar servicios LTE a Nextel Perú.

### Transmisión

El 100% de los sitios móviles actuales están conectados con red de microondas.

(Nextel Perú no posee red de fibra óptica).

## experiencia del cliente\_



Entregar un servicio distintivo y de clase mundial está en el centro de nuestra estrategia. Profundizamos esta visión en 2013, mejorando los procesos desde la mirada de nuestros clientes.

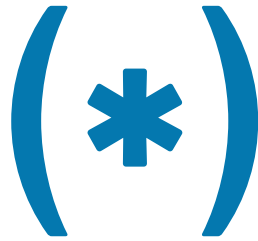
### Hitos 2013

- \* Premio Iberoamericano Mejor Experiencia de Clientes 2013 en la categoría Telecomunicaciones.
- \* Premio Nacional de Calidad de Servicio, por undécimo año.
- \* Top 10 en ranking de Lealtad del Consumidor
- \* Empresa con menor índice de reclamos de la industria de telefonía móvil, de acuerdo a estudio del Sernac y Subtel.
- \* Liderazgo en satisfacción de clientes en todos los mercados.

### Enfoque

Para alcanzar su visión de ser una empresa de servicio de clase mundial, Entel gestiona sistemática y permanentemente la experiencia de sus clientes en todos los mercados en los cuales participa. Para lograr que esta experiencia sea distintiva, Entel invierte constantemente en infraestructura y tecnología de redes, claves para la conectividad, y aplica las mejores prácticas en la relación directa con sus clientes, tanto en la realización de proyectos como en los procesos





de venta y posventa, entre otros. En este ámbito, una herramienta importante es el permanente benchmarking a nivel internacional que Entel realiza, principalmente, con su aliado estratégico Vodafone, líder mundial en comunicaciones móviles.

## Personas

En el segmento de Mercado Personas, la gestión de la experiencia de clientes es monitoreada en tres instancias principales: en la relación con la marca Entel, en el uso de los productos y en la interacción directa con la compañía a través del contacto personal en los canales presenciales y remotos.

Durante 2013, la compañía comenzó un proceso de transformación de sus tiendas que se extenderá por tres años, con el propósito de generar en todas ellas espacios más amplios donde los clientes puedan probar los equipos y ser atendidos por un experto que los asesore en todo el ciclo de compra, de forma integral. Durante el último año, transformó seis tiendas a este nuevo concepto, las que se suman a las que remodeló como experiencia piloto en 2012. Para 2014 se propone convertir diez tiendas más a este nuevo modelo de atención.

Para lograr la visión de otorgar un servicio de clase mundial, Entel ha profundizado su mirada multicanal. Es el cliente quien elige dónde ser atendido y la compañía le ofrece el mejor servicio en todos sus canales de atención y a través de ellos.

En el último año, Entel logró un avance de 15 puntos porcentuales promedio en los niveles de satisfacción de clientes que interactúan a través de sus canales. Call Center logró niveles históricos de satisfacción de clientes, con un aumento de 12 puntos porcentuales con respecto al año anterior. En el canal Tiendas, se destacó el incremento de cinco puntos en el formato Express.

## Empresas

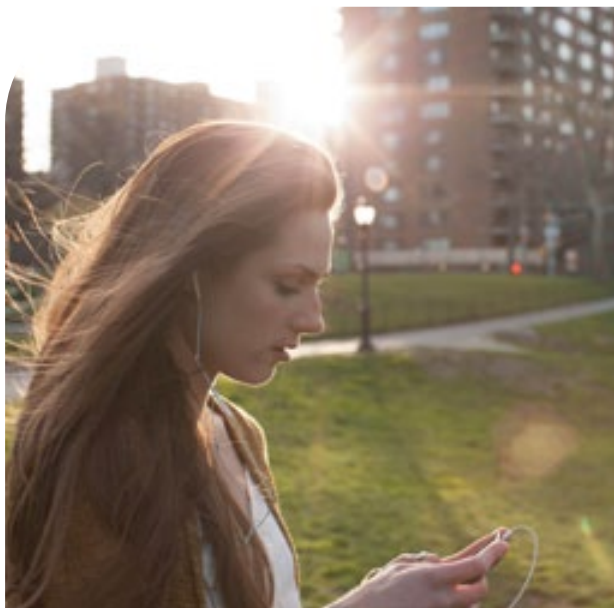
La Vicepresidencia de Mercado Empresas estableció durante 2013 una hoja de ruta para lograr un rediseño radical de la experiencia de clientes hacia 2015. Con un nuevo enfoque, desde la mirada del cliente en relación a procesos completos de relacionamiento, la compañía identificó 34 "viajes" ( conjuntos de interacciones, resultados, acciones y emociones, que experimenta un cliente cuando acude a Entel para satisfacer una necesidad). A partir de este diagnóstico, definió viajes prioritarios, los cuales abordará en un proyecto que se extenderá por dos años. De esta forma, la compañía buscará entregar experiencias memorables que permitan seguir avanzando en satisfacción y fidelización.

Paralelamente, durante el 2013 Mercado Empresas trabajó en rediseño del modelo de cobertura de sus canales, con el objetivo de focalizarse en las necesidades de sus clientes en todos los aspectos relevantes, como asesoría, resolutivez y cercanía.

En 2013, la compañía mantuvo su liderazgo en satisfacción de clientes en este mercado, al ubicarse el nivel de satisfacción general neto de clientes Empresas con la compañía en un 54% en el ámbito de los servicios móviles, cifra que es cuatro puntos porcentuales mayor al promedio de la industria. En los servicios fijos, el nivel de satisfacción general neto de los clientes Empresas con Entel fue de 61%, de acuerdo a estudios realizados por Adimark al cierre del año.

## Corporaciones

En mayo de 2013, la Vicepresidencia del Mercado Corporaciones inició la primera etapa del proyecto de transformación denominado "Optimus", la que arrojó como resultado un diagnóstico general de la experiencia de los clientes corporaciones y el mapa de sus viajes críticos que buscará transformar en los próximos años. La voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de benchmarking de



### Top 10 en Lealtad del Consumidor

Entel se ubicó en el octavo lugar entre las empresas con mayor índice de Lealtad del Consumidor en Chile en el ranking construido de acuerdo a la metodología Net Promoter Score (NPS), considerando 14 industrias y 35 empresas. NPS es un índice universal, desarrollado por Alco Consultores y diario Estrategia en Chile, que es aplicado también en Estados Unidos, Europa y Asia.



## Mayoristas

los procesos con las mejores prácticas mundiales, fueron los tres elementos que se tomaron en cuenta para definir esta estrategia.

El plan de trabajo considera mejorar la satisfacción de los clientes transformando su experiencia en cada uno de dichos viajes. Comenzó con la transformación de tres viajes, a través de mejoras en cinco dimensiones: la voz del cliente en sus distintas manifestaciones (encuestas en profundidad, encuestas post atención, entrevistas...); los procesos de trabajo alineados a las necesidades del cliente; mecanismos para conocer y gestionar mejor el desempeño; coaching y acompañamiento a los colaboradores en la resolución de problemas; y reorganización de los roles y funciones.

Siguiendo esta metodología, Entel Corporaciones mejoró, por ejemplo, el viaje de resolución de incidentes técnicos en servicios TI. Cambió la forma en que se procesan aquellas incidencias que son visibles al cliente, estableciendo mecanismos de priorización y protocolos de comunicación, responsabilidad punta a punta de cada ticket asociado a una incidencia y gestión de los problemas desde su causa raíz, para que el incidente no se repita. Con estos mecanismos, la compañía ha logrado mejoras operativas que han impactado positivamente la satisfacción de los clientes, llevándola a valores por encima del 70%, de acuerdo a encuestas post atención.

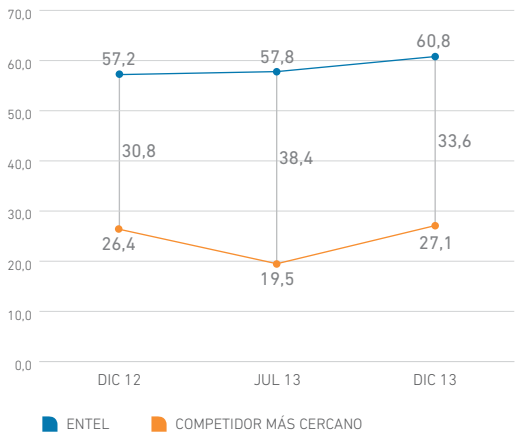
Para maximizar los niveles de servicio a los abonados de Entel que realizan roaming sobre redes internacionales, y de los abonados de otras compañías que llegan a Chile y seleccionan a Entel como su red preferida para hacer este servicio, Mercado Mayoristas creó en 2013 la Subgerencia de Roaming Mayoristas, unidad que tiene a su cargo el desarrollo de un sistema de información y métricas que permita lograr este objetivo. Dentro de este plan, la compañía realizará encuestas de post atención en forma continua durante el año, para registrar la experiencia de los usuarios justo en el momento en que vuelven a su país. En la encuesta que realiza anualmente a extranjeros al momento de dejar Chile, Entel mantuvo su liderazgo en 2013 al registrar un 76% de las respuestas de los encuestados con notas 6 y 7, resultado que es 11 puntos porcentuales mayor al obtenido por la segunda compañía mejor evaluada con respecto al servicio de roaming dentro del país.

## Experiencia online

El canal online es cada día más relevante para proveer la mejor experiencia a clientes.

Durante 2013, Entel lanzó el nuevo catálogo de equipos, la sección más visitada de la web, y mejoró las herramientas de autoatención, tales como foros online, comunidades, vi-

SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES DE SUSCRIPCIÓN  
Mercado Personas



Fuente: Adimark GFK y estudio interno de tracking de satisfacción de clientes de servicios móviles

deos de servicio en Youtube y guías interactivas de equipos. También implementó mejoras de experiencia de uso en la versión Mobile y en los portales privados “Mi Entel” de los mercados Personas y Empresas, facilitando la auto-atención en línea y la contratación de nuevos productos y servicios. Para el Mercado Corporaciones, lanzó el nuevo portal Cloud, que ofrece servicios TI en la nube con configuración y activación en tiempo real.

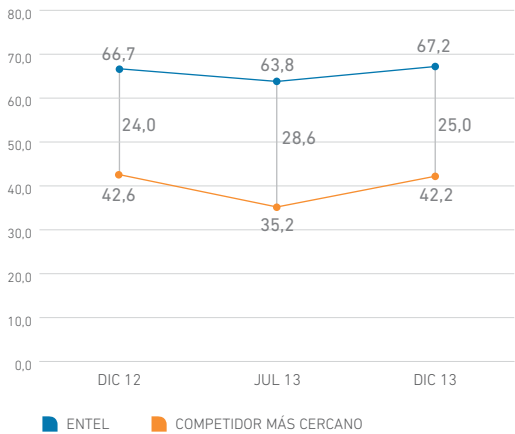
En el ámbito de las redes sociales, Entel provee soporte personalizado a través de Facebook y Twitter, logrando una alta satisfacción y resolutivez, complementado con el nuevo canal de soporte en Youtube.

Premio Experiencia de Clientes 2013

Por segundo año consecutivo, Entel recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente 2013 en la categoría empresa de telecomunicaciones de Chile, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec). Esta distinción se basa en los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO con una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores acerca de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

En Chile, realizó más de 4.000 encuestas a lo largo del país que permitieron conocer la opinión de los consumidores considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios, además de la interacción con los ca-

SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES DE PREPAGO  
Mercado Personas



Fuente: Adimark GFK y estudio interno de tracking de satisfacción de clientes de servicios móviles

nales. Esta es la segunda oportunidad en que Entel recibe este reconocimiento.

Premio Nacional de Satisfacción de Clientes

Reafirmando su liderazgo en calidad de servicio, por undécimo año consecutivo Entel fue distinguida en 2013 con el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad, orientado a clientes del segmento consumidores (B2C).

Este ranking, elaborado desde hace 12 años por ProCalidad, es un estudio cuantitativo que abarca una muestra de más de 31 mil encuestas anuales y que mide 29 sectores.

Bajo índice de reclamos

Con un índice de 1,6 reclamos por cada 10.000 clientes, Entel se ubicó como la empresa con mejor desempeño en el ranking de reclamos en el mercado de telefonía móvil, en el periodo enero-noviembre 2013. El estudio, elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, considera otras seis compañías de esta industria, incluidos dos operadores móviles virtuales. En este grupo, los índices fluctúan entre 2,0 y 12,2 reclamos por cada 10.000 clientes.

Entel muestra, además, un avance con respecto al índice que observó para el periodo enero-noviembre de 2012, que fue de 1,7.



innovación\_



La innovación es el medio que nos permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora. La realizamos desde y para las personas, y está situada en el cruce de la tecnología y el negocio.

#### Hitos 2013

- \* Premio Best Place to Innovate 2013 en el sector telecomunicaciones, otorgado en base al ranking realizado en conjunto por Corfo, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y Cadem.
- \* Tercer lugar entre 50 compañías en el ranking Most Innovative Companies Chile 2013 elaborado por la ESE Business School de la Universidad de Los Andes.
- \* Reconocimiento de la Asociación Chile Diseño por incorporar el diseño como una herramienta de creación de valor.
- \* Alianza con Chilectra para desarrollar la primera smartcity del país.

## Enfoque

En Entel, generar innovación es una tarea de todos sus colaboradores. La compañía busca permanentemente fortalecer un ecosistema capaz de generar valor de manera gestionable y constante, con focos claros y equipos comprometidos.

La innovación y la capacidad de adaptación son, por esto, parte de los pilares culturales de la compañía, que promueve que cada colaborador, independientemente del área en la cual trabaja, esté constantemente desafiándose y buscando nuevas oportunidades para entregar un mejor servicio.

Al mismo tiempo, Entel analiza las tendencias mundiales de la industria para, junto a sus socios y aliados, apostar por iniciativas que ayuden al desarrollo del país y que promuevan su liderazgo en los mercados en los cuales participa.

## Ecosistema

El modelo de innovación de Entel se apoya en distintos estamentos:

El Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de Entel, hace seguimiento a los avances en la cultura de innovación y aprueba el desarrollo de iniciativas o proyectos disruptivos y con potencial transformador, alineando a las diferentes áreas de la compañía en este propósito.

La Función Corporativa de Innovación, ejercida por la Gerencia de Innovación, tiene la responsabilidad de fomentar y madurar la innovación dentro de la compañía, explorar proyectos disruptivos y gestionar las alianzas necesarias para su desarrollo.

La Red de Innovación de Entel involucra a todos los colaboradores de la compañía, quienes identifican oportunidades y desarrollan proyectos para crear nuevas ofertas de valor y entregar siempre un mejor servicio.

## Objetivos de innovación

### Tecnología y servicios

Inducir saltos cualitativos tecnológicos, apalancados en la innovación, que permitan a la compañía ofrecer productos y servicios relevantes para cada segmento y así, alcanzar y mantener posiciones líderes en el mercado.

### Procesos

Generar procesos simples y eficientes en todas las áreas de la compañía, centrados siempre en las necesidades de los clientes.

### Negocio

Generar modelos de negocios, productos, servicios y formas de comercialización innovadoras, diferenciales y de referencia en el mercado.

### Cultura organizacional

Desarrollar el talento, capital humano y el ADN necesario que consolide una cultura innovadora de la compañía.

## Tercer lugar en ranking nacional

Entel se ha ubicado en el Top 10 del ranking The Most Innovative Companies Chile, en las cuatro versiones de este estudio, realizado anualmente por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes. En 2013, al igual que en 2012 y 2010, la compañía ocupó el tercer lugar entre 50 compañías de todas las industrias en el país.

El estudio mide la eficiencia en los recursos para innovar, por lo que en cada una de ellas se reconocen ejemplos de

las mejores prácticas. En el caso de Entel, "su capacidad para crear una estructura organizacional dinámica y adecuada a la generación de valor para sus clientes, respondiendo al sello de la empresa, que es la excelencia en la operación del servicio", declararon los autores del ranking.

## Primero de la industria en ranking de percepción

Entre las empresas de telecomunicaciones, Entel fue destacada con el premio Best Place to Innovate 2013, entregado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile en colaboración con CORFO y la empresa de investigación Cadem. Esta distinción se basó en el Primer Ranking de Percepción de InnovAcción, el cual reconoce cuatro etapas ascendentes de desarrollo: Creatividad, donde la innovación depende de la creatividad de pocas personas; innovación, en la cual esta se sustenta en el esfuerzo individual de pocas personas; Acción, donde es el resultado del esfuerzo de toda la organización; y Cambio efectivo, donde la innovación es parte fundamental de su forma de operar e incorpora a terceros.

Respondieron a este estudio un total de 205 ejecutivos (gerentes generales y gerentes de áreas) de las industrias: Retail, Consumo Masivo, Servicios Financieros y Telecomunicaciones. En este último caso, lo hicieron profesionales que trabajan o trabajaron hace menos de 5 años en empresas de Telecomunicaciones. Innovación en productos y servicios, y en marketing, son los ámbitos que ellos perciben como los más avanzados en Entel.

## Conectividad para Smartcity

En noviembre de 2013, Entel puso en operación el servicio de WiFi público y gratuito para los usuarios de Smartcity Santiago, el primer prototipo de ciudad inteligente de Chile que la distribuidora Chilectra se encuentra desarrollando en Ciudad Empresarial, en Huechuraba. Esta iniciativa integra diferentes proyectos que combinan innovación, eficiencia y sostenibilidad, utilizando tecnologías de última generación.

## Reconocimiento de Chile Diseño

El Premio Especial en la categoría Empresa recibió Entel en la versión 2013 de las distinciones que entrega cada dos años la Asociación Chile Diseño. Le fue otorgado en reconocimiento a que es una "compañía que se destaca por incorporar al diseño como una herramienta de creación de valor".

3.

NEGO-  
CIOS







industria\_



Datos móviles lidera el crecimiento del sector de Telecomunicaciones, acompañado por Banda Ancha Fija y TV paga. Telefonía móvil continúa creciendo, pero a tasas menores.

## Tamaño

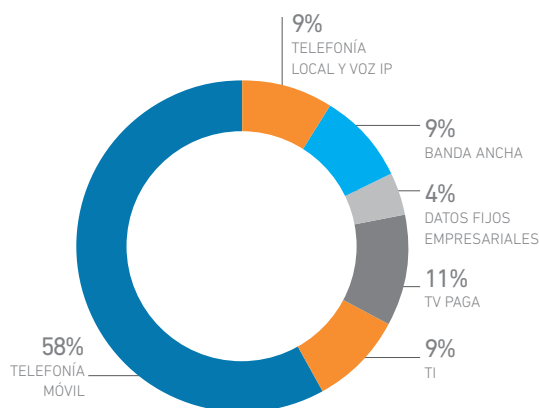
Los ingresos estimados de la industria de las telecomunicaciones en Chile totalizaron \$5.081 miles de millones en 2013. Las comunicaciones móviles (voz y datos) concentraron el 58% de este monto. El resto se distribuye en proporciones similares entre los negocios de televisión de pago (11%), internet fijo (13%), servicios Outsourcing TI, y telefonía fija e IP (9% cada uno de estos).

## Crecimiento

La industria creció 9,75% durante 2013. Al igual que en los últimos años, este incremento fue impulsado por el sector de las comunicaciones móviles, y dentro de estas, los datos, con un crecimiento de 12% con respecto a 2012.

La tasa penetración de la telefonía móvil (en conexiones sobre Pop) llegó a 151% al tercer trimestre de 2013, y de acuerdo a Merrill Lynch, la penetración de smartphones sobre el total de líneas móviles se elevó a 18,4% a esa misma fecha. Esto último ha impulsado el uso de conexiones a internet móvil a través de las redes 3G, tendencia que se profundizaría con el desarrollo de las redes 4G iniciado, con la licitación de la banda de 2600 MHz en 2012 y el proceso de adjudicación de espectro en la banda 700 MHz durante la primera parte de 2014.

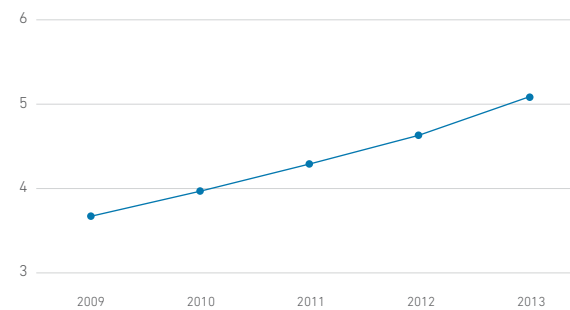
INGRESOS DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE  
Distribución por área de negocio, diciembre de 2013



**Comunicaciones móviles**  
aportan el 58% de los ingresos del sector de telecomunicaciones en Chile.

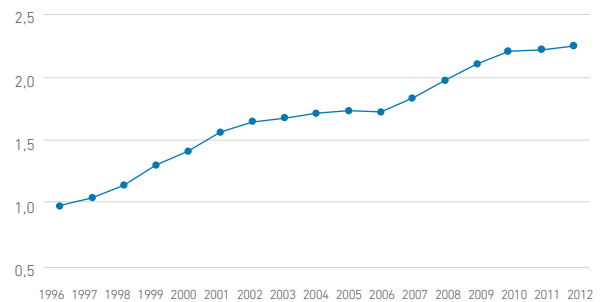
En consonancia con las tendencias mundiales, la telefonía fija residencial en Chile disminuyó desde 20,9 líneas por cada 100 habitantes en diciembre de 2009, a 18,2 líneas por cada 100 habitantes al 31 de diciembre de 2013, producto, fundamentalmente, de un cambio en las preferencias de los consumidores que no ha implicado disminución de la conectividad en el mercado, sino su reorientación hacia la banda ancha fija, la TV Paga y, especialmente, las comunicaciones móviles de voz y datos. En este contexto, el acceso de banda ancha fija alcanzó a una tasa de penetración sobre hogares de 41,37% al 31 de diciembre de 2013, lo que representa un incremento del 35,3% del número de suscriptores desde diciembre de 2009, con 35,30% de penetración sobre hogares;

## EVOLUCIÓN DE INGRESOS DE LA INDUSTRIA (MM\$)



Fuente: Estimaciones Entel en base a FECU, Proyecciones IDC e Informa

## PIB COMUNICACIONES INDUSTRIA CHILE



Fuente: Banco Central



asimismo, la penetración de suscriptores de TV paga sobre los hogares del país fue de 46,11% al 31 de diciembre 2013, un nuevo aumento en comparación con 34,66% de penetración de hogares en diciembre del 2009.

De acuerdo a Gartner, los Servicios TI en Chile crecerán a mayores tasas que el resto del mundo entre los años 2014 y 2016, con un 11% vs el 5% a nivel mundial. En Chile, dentro de los Servicios TI, el Outsourcing TI es el que representa el mayor porcentaje del gasto, con un 42%, y dentro de la oferta de este, el Outsourcing integral, con alrededor del 50% todos los años, de acuerdo a IDC.

## Competencia

Al cierre de 2013, participan en la industria de comunicaciones móviles en Chile, operando sobre redes propias: Entel, Movistar (parte del Grupo Telefónica), Claro (propiedad de América Móvil), Nextel (filial de NII Holding Group) y VTR (propiedad de Liberty Global Medios). Además, actúan en este mercado cuatro operadores móviles virtuales (OMV) que emplean redes de terceros para prestar sus servicios: Virgin Mobile, Netline, GTD móvil (quienes comenzaron a operar en 2012) y Móvil Falabella, compañía que inició sus operaciones sobre redes provistas por Entel, en julio de 2013. Nextel y VTR operan también como OMV en las regiones no cubiertas por sus propias redes, y en enero de

2014 esta última anunció que dejará de operar su propia red convirtiéndose completamente en un OMV.

Actualmente, diez operadores prestan el servicio de telefonía fija de telecomunicaciones y juntos representan la totalidad de las líneas fijas en servicio. Entre ellos se cuentan Movistar (Telefónica Chile), VTR y el Grupo GTD, principalmente a través de GTD Manquehue y Telsur.

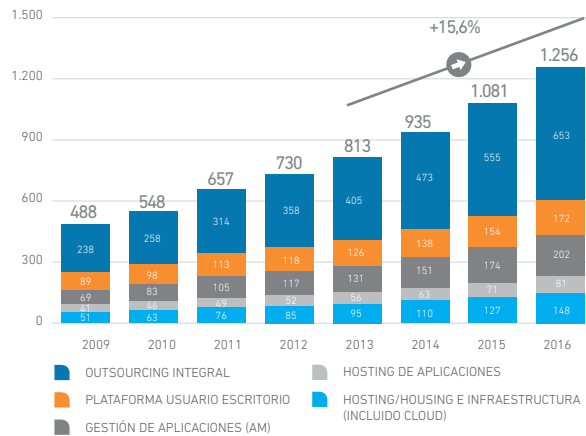
En el mercado de Banda Ancha, definido por conexiones de 128 Kbps o más, existen en Chile nueve operadores. Entre ellos, Entel, Telefónica Chile, Grupo GTD y Claro.

En el mercado de la televisión de pago, los principales proveedores son VTR, Direct TV, Telefónica, Claro y Entel, quien inició la oferta de este producto para el segmento residencial en 2012.

En el segmento de datos fijos empresariales actúan ocho operadores en las principales ciudades de Chile y solo tres tienen infraestructura de alcance nacional. En este mercado, Entel compite principalmente con el Grupo Telefónica, Claro Chile, Teleductos y Telsur (ambos, parte del Grupo GTD).

En la línea de negocios de Outsourcing TI participan empresas de la industria de las telecomunicaciones, Telefónica, Claro, Entel, y del sector de servicios TI, como Sonda, IBM, HP, Synapsis, Adexus y Level 3.

## CRECIMIENTO DEL OUTSOURING TI EN CHILE (MUSD)



Fuentes: IDC, IT Services Tracker, 1H 2012

**Los servicios TI crecerán**  
en Chile a tasas mayores al promedio mundial



La participación de mercado de Entel se ha elevado desde 27% en 2010 a 32% en 2013, considerando los ingresos totales del mercado de Telecomunicaciones y Outsourcing TI, de acuerdo estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de esta industria.

## Tendencias globales

### Crecimiento explosivo del tráfico de datos

De acuerdo a Cisco, el tráfico de datos mundial aumentó 81% durante 2013, y crecerá a una tasa de 61% compuesta anual (CAGR) hasta 2018. (Según Ericsson, el tráfico mundial de datos móviles crecerá a un promedio anual de 45% al 2019).

Este fuerte crecimiento es impulsado, principalmente, por los smartphones, que en Chile han alcanzado una penetración de 18% a septiembre de 2013, mientras que en países desarrollados esta alcanza un promedio de 43%, según Merrill Lynch. Se espera que estos niveles de penetración sigan en aumento, considerando la participación de las ventas de smartphones entre los equipos totales vendidos, que

en 2013, por primera vez, superaron el 50% en Chile, porcentaje que ha seguido creciendo de manera significativa.

También contribuye al incremento en el tráfico de datos, la tendencia de los consumidores a usar múltiples dispositivos (tablet, smartphone o PC/Laptop) para estar conectados por tiempos cada vez más prolongados.

El tráfico generado por estos dispositivos es motivado en gran medida por el consumo de video, el que se está volviendo móvil, además del asociado a aplicaciones OTT de mensajería y voz. Esto, además de impulsar el uso de datos, está cambiando la manera en que los consumidores ven televisión, y consecuentemente, la forma en que esta industria debe ofrecer este tipo de contenidos.

### La televisión se vuelve móvil

La explosión del contenido de video y multimedia disponible para la red fija ha llevado a que los consumidores lo demanden también en sus dispositivos móviles. Esto está empujando a los operadores a ofrecer una experiencia en que los clientes puedan tener acceso al contenido desde cualquier



tipo de dispositivo o pantalla, estrategia que se denomina TV Everywhere. Adicionalmente, la televisión se está volviendo cada vez más interactiva, lo cual ha impulsado el crecimiento de los servicios on demand, la grabación de programas (DVR) y la integración con las redes sociales.

#### **Reestructuración de la oferta**

Le explosión de los datos ha llevado a que, a nivel global, los operadores reformulen la manera en que ofrecen servicios a sus clientes, cambiando la composición de los planes de acuerdo a la demanda. Las compañías están poniendo foco en el volumen de datos consumidos en vez de los minutos de voz, generando planes con datos limitados y mensajería y minutos de voz ilimitados. Además, están surgiendo los planes de datos compartidos, que permiten utilizar un cierto volumen de datos en varios dispositivos, lo cual está alineado con la tendencia de múltiples dispositivos conectados.

#### **Conectividad e Internet de todo**

La conectividad de las cosas está fuertemente presente en el segmento empresarial y corporativo desde hace ya varios años; sin embargo, se está convirtiendo en una realidad para los consumidores a través del fenómeno de los artículos “vestibles” (o wearable devices) que se han popularizado en el último tiempo. Estos dispositivos toman diferentes

formas, desde relojes inteligentes, anteojos, monitores de salud y deporte hasta ropa inteligente, entre otros.

Pese a estar en una etapa inicial, Cisco le otorga un alto potencial de crecimiento a estos dispositivos, con un crecimiento anual promedio de 53% al 2018.

Adicionalmente, en Chile se observa un fuerte crecimiento de los pagos móviles, manifestado en una serie de pruebas a nivel nacional que impulsarán esta tendencia.





## \_ marco regulatorio



ción del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en situaciones en que las condiciones existentes en el mercado no permitan garantizar un régimen de libertad tarifaria.

Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Entre ellas, las que corresponden a las concesiones de servicios de telefonía móvil, servicios de telefonía fija, servicios intermedios de telecomunicaciones (incluido su permiso para la prestación de servicios de Larga Distancia), y permiso para servicio limitado de televisión satelital. Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad le ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), y la concesionaria respectiva realiza los tramites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones a través de nueva infraestructura de telecomunicaciones.

### Autoridades

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es la autoridad que dicta las normas técnicas, las fiscaliza, promueve el desarrollo del sector y asigna, a través de concursos públicos, las concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias. En lo referente a la promulgación de los respectivos decretos tarifarios, la responsabilidad recae, conjuntamente, tanto en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, como en el de Transportes y Telecomunicaciones.

Por su parte, tiene injerencia en este sector, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, órgano que debe velar por la competitividad, calificar situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Al cierre de 2013 se encontraba en trámite de discusión parlamentaria el proyecto que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, organismo que asumiría, principalmente, las

## Marco regulatorio

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 Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas, sin limitaciones de cantidad, tipo de servicio y ubicación geográfica.

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

La interconexión de los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones es obligatoria y los precios a público son libremente fijados por el proveedor del servicio, salvo califica-



atribuciones en las actividades de fiscalización del sector que a esta fecha tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

## Licitación para 4G

En marzo de 2013 fue publicado el decreto que otorgó la concesión del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A., concesionaria del grupo Entel. Desde esa fecha, la compañía tiene plazo de un año para concluir el proyecto comprometido como parte de esta licitación. De acuerdo a esto, ya se inició la presentación de los primeros documentos para solicitar la Recepción de Obras en la Subsecretaría, proceso que concluiría en marzo de 2014. En todo caso, para las localidades obligatorias incluidas en este concurso, el plazo de implementación es de dos años, es decir, marzo de 2015.

La asignación de esta banda es muy importante para el desarrollo de la compañía, ya que la habilita para incorporar una oferta de servicios que permite alcanzar mayores velocidades de conectividad a través de 4G.

Complementario a la banda de 2600 MHz ya adjudicada, en el mes de octubre de 2013 se inició, con la publicación en el Diario Oficial, el proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda 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. Durante la segunda semana de enero de 2014, presentaron propuestas por los tres bloques de frecuencia dispuestos en el concurso, Movistar, Claro y Entel. De esta manera, es altamente probable que dichas empresas dispondrán de nuevo espectro para el desarrollo de su oferta de servicios de telecomunicaciones, en especial, para los de transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz.

## Procesos tarifarios

A fines de 2012, Entel PCS Telecomunicaciones y las demás compañías móviles que operan en Chile iniciaron el procedimiento establecido en la Ley para la fijación de sus tarifas reguladas.

Durante el primer trimestre de 2013 fueron analizadas y discutidas las Bases Técnico Económicas de este proceso, periodo en el cual Entel PCS solicitó la opinión de una Comisión de Peritos respecto de algunas de las materias sometidas a Controversia.

Conforme a las Bases Técnico Económicas Definitivas, que en opinión de Entel son discutibles en cuanto a su legalidad para garantizar el autofinanciamiento de los servicios regulados, las compañías entregaron a fines de julio su propuesta tarifaria para el periodo 2014 a 2019 con la presentación de sus Estudios Tarifarios y los respectivos modelos que los sustentan.

El Estudio Tarifario desarrollado por Entel determinó un valor de \$32 por minuto en promedio, lo que significaba una baja en la tarifa de cargo de acceso (o cargo de interconexión) de aproximadamente un 45%. Esta propuesta fue objetada y controvertida por los ministerios, los cuales en noviembre propusieron un cargo de acceso que partía en \$11,9 para el primer año y terminaba en \$4,2 por minuto para el quinto año, lo cual representaba una disminución cercana al 80% para el primer año y de 93% para los últimos dos años. Contra dicha propuesta, Entel presentó un informe de modificaciones e insistencias (IMI) acompañado de la opinión de una comisión de peritos, y realizó una nueva propuesta de ajuste de tarifas en un valor de \$26 por minuto en promedio, lo que correspondía a una baja de aproximadamente 55% en la tarifa del cargo de acceso.

Durante la segunda semana de enero de 2014, los ministerios emitieron su propuesta tarifaria definitiva a través del envío a Contraloría del Decreto Tarifario, proponiendo un valor del cargo de acceso para el primer año de \$14,9 por minuto y de \$8,6 por minuto para los dos últimos años, lo que representa una baja en esta tarifa de aproximadamente un 74% para el primer año, y de más del 85% para los últimos años del quinquenio, escalando la tarifa solo en el primer año, a través del cambio de la metodología que indica la Ley, a juicio de Entel. Por esta última razón, Entel ha presentado sus reparos a dicho Decreto en la Contraloría General de República, de modo de conseguir el escalamiento de la tarifa para todo el periodo tarifario.

Por otra parte, a fines de septiembre fueron publicados los decretos tarifarios de las concesionarias Entel Telefonía Local y Will S.A., los que, en general, ajustan las tarifas reguladas hacia una baja, sin un impacto significativo.

## Cambios regulatorios

Los principales cambios e implementaciones del 2013 se refieren a iniciativas o modificaciones regulatorias que se iniciaron en 2012:

**Neutralidad de Red**, normativa que requirió ajustes durante 2013 para la correcta implementación por parte de los con-



cesionarios proveedores de acceso a internet. Esto implicó una mejora de la información hacia los usuarios, además de consolidar la implementación de indicadores técnicos en las compañías que permiten la comparación de las condiciones del servicio entre los distintos proveedores.

**Portabilidad Numérica Fija y Móvil**, sistema que había sido iniciado durante el 2012, continuó su implementación a principios de 2013 incorporando la telefonía Rural y servicios del mismo tipo (por ejemplo, Telefonía VoIP). De esta forma, al término del año solo quedaba pendiente dicha facilidad para los números de servicios complementarios.

También durante el año, fue necesario hacer ajustes a esta normativa relacionados con bloqueos de equipos móviles que den cuenta de la morosidad en caso de no pago de la deuda por estos.

**Ley N° 20.599, que Regula la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones.** Durante 2013, las compañías realizaron el despliegue de infraestructura, ejecutando las acciones necesarias para ajustar las zonas saturadas (zonas con más de dos torres) y las zonas sensibles, interviniendo la infraestructura instalada, a través del cambio de altura de las torres, retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestión de compensaciones con la comunidad, según el caso.

**Eliminación de la LDN.** Si bien durante 2012 se implementó la disposición legal que establecía en la telefonía fija la reducción de 24 a 13 las zonas primarias del país, a fines de 2013 se promulgó la Ley N° 20.704 que dispuso no realizar consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia e implementar una única zona tarifaria para la telefonía local a partir de los 180 días desde publicada esta nueva Ley. Lo anterior implica que a partir de marzo de 2014 comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, concluyéndose en el mes de agosto de 2014 dicho proceso. A partir de dicha fecha, existirá una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, eliminándose de esta manera la Larga Distancia Nacional.

## En trámite legislativo

Al cierre de 2013, se mantienen en trámite legislativo las siguientes iniciativas en el ámbito de los negocios de Entel:

**Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones**, nuevo órgano fiscalizador diseñado para su-

pervisar el cumplimiento de la normativa y sancionar en los casos que corresponda. Impulsa la separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica. Establece, de esta forma, que es la Subsecretaría de Telecomunicaciones la entidad competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial de un modo general y abstracto -dado que es el órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial- y será la futura Superintendencia de Telecomunicaciones quien fiscalizará la correcta aplicación de ella.

**Proyecto de Ley de Televisión Digital** ideado para permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición hacia el apagón de la TV analógica). Con este propósito, otorga competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión, establece un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, y define los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios) y las sanciones aplicables por incumplimiento de su normativa.

**Otras Iniciativas:** Si bien a la fecha existen varias iniciativas de proyectos de Ley en trámite que pueden afectar la industria de telecomunicaciones, la mayoría de estas se encuentran en una etapa incipiente de discusión parlamentaria, por lo cual durante 2014 debieran madurar su discusión para ser parte de la institucionalidad reglamentaria del sector.

## Resoluciones

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia resolvió, a fines de 2012, el proceso iniciado en diciembre de 2010 acerca de la dictación de una Instrucción General sobre los efectos en la libre competencia de la diferenciación de precios en los servicios públicos de telefonía (Tarifas on-net y off-net) y de las ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones. Para el primero de los casos, estableció dos períodos de ajuste: uno en el cual se permite mantener el modelo de tarifas on-net y off-net, pero con algunas restricciones, y otro a partir de los nuevos decretos tarifarios móviles en enero de 2014, en que no estará permitido este modelo de tarificación para la comercialización de nuevos planes. Indicó, sin embargo, que los actuales abonados podrán mantener sus planes en todo momento si así lo deciden.

Para la oferta de servicios paquetizados, el Tribunal dictaminó restricción a la venta conjunta de servicios fijos y móviles, prohibiendo establecer descuentos u otras promociones hasta que se inicie la explotación de la banda 2600 MHz (marzo de 2014).

En marzo de 2013 comenzó a regir el primer período de ajuste a las Instrucciones de Carácter General emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para los servicios ofertados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil. En esta etapa se permitió el modelo de tarifas net, pero la diferencia de precios on-net y off-net no puede ser superior al cargo de acceso, y en el caso de los planes con minutos incluidos, estos deben cumplir cierta proporción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red de la concesionara.

A partir de enero de 2014, y precisamente a partir de la entrada en vigencia de los nuevos Decretos Tarifarios, la misma instrucción del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia establece que la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías será del tipo "Tarifa Plana" o "Todo Destino".

Respecto de esta misma Instrucción de Carácter General, en diciembre de 2013 la Corte Suprema ratificó en gran medida este dictamen, y rectificó la instrucción estableciendo la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles en forma permanente, y no solo hasta la explotación de la banda 2600 MHz.

Por otra parte, continúa al término del año el proceso de levantamiento de antecedentes en el TDLC por el proceso iniciado por la Fiscalía Nacional Económica (del tipo no contencioso) mediante el cual solicita que se establezcan recomendaciones al Minvu y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y la perfeccionen para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Finalmente, se encuentra en curso una revisión por parte de la Fiscalía Nacional Económica de las condiciones de utilización del espectro radioeléctrico en el mercado de telecomunicaciones, para estudiar la factibilidad de establecer un mercado ("secundario") de este insumo escaso y necesario para los servicios de telecomunicaciones de manera tal de favorecer el desarrollo de estos a través una mayor flexibilidad en el uso o compartición del espectro.

## Modificaciones en estudio

Al término del año se encontraban en etapa de estudio por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones nuevas normativas referidas al sector. Entre ellas, el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que incorporaría los servicios de Internet y de Televisión de Pago; un nuevo Reglamento para regular la relación y obligaciones con los Operadores Móviles Virtuales y un nuevo Reglamento de Calidad de Servicio.

## Impacto de los cambios

Tanto los proyectos de ley en trámite como las iniciativas reglamentarias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones supondrán una mayor carga regulatoria para la industria, por cuanto establecerán una nueva forma de fiscalización y un marco normativo que obligará a definir ajustes a los procesos actuales para cumplir con estas exigencias.

Por otra parte, las instrucciones dictadas por el Tribunal de la Libre Competencia y los nuevos valores que se regulen para el cargo de acceso de las compañías móviles suponen un nuevo escenario en la industria, pues implican la modificación de la oferta tarifaria a público de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las indicaciones.

Si bien todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. La diversificación y el tamaño relativo de la compañía permiten mitigar las consecuencias o efectos 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.





## \_mercados

Nuestro objetivo, en todos los mercados en los cuales participamos, es llegar con una oferta de servicio de clase mundial; distintiva, atractiva, competitiva y transparente.

mercado  
personas\_

## Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 9.044.238 clientes, sumados servicios de voz y datos. A través de Entel Hogar, otorga servicios de telefonía fija, Banda Ancha Fija Inalámbrica y Televisión.

## Soluciones

### Telefonía móvil

Suscripción y prepago

### Banda Ancha Móvil

Suscripción y prepago

### Hogar

Telefonía Fija

Banda Ancha Fija Inalámbrica

Televisión

### Carrier Larga Distancia

Fijo y móvil



Logramos ampliar nuestro liderazgo de mercado, centrándonos en mejorar la experiencia de nuestros clientes en el complejo mundo de los datos móviles, e impulsando los servicios fijos con una innovadora propuesta de valor a través de Entel Hogar.

## Hitos 2013

- \* Crecimiento de 15% en ingresos.
- \* Consolidación del liderazgo en calidad de servicio.
- \* Exitosa incursión en segmento Hogar.
- \* Transformación de tiendas para potenciar la experiencia.
- \* Liderazgo en portabilidad de clientes de alto valor.
- \* Innovación tarifaria.





## Contexto de mercado

En 2013 se aceleró en Chile la tendencia de crecimiento de la demanda por Internet móvil, que en solo cuatro años pasó de 640 mil a 6,3 millones de usuarios, a diciembre del reciente año. De acuerdo a datos de Subtel, los smartphones han sido los impulsores del aumento de las conexiones móviles, ya que sobre el 80% de este proviene de este tipo de dispositivos.

Este nuevo comportamiento de los consumidores, cada vez más exigentes e informados, ha hecho crecer explosivamente la demanda en las redes de datos, y con ello, la presión sobre los niveles de servicio.

## Innovación tarifaria

Para garantizar la mejor experiencia en todos los dispositivos y hacer consistente las tendencias del mercado con su modelo de negocios, Entel modificó la forma de tarificar sus planes multimedia. Desde octubre de 2013, estos considerarán un mayor consumo de datos y mantienen constante la velocidad asignada al plan, permitiendo a sus clientes pagar por el tráfico adicional si lo requieren. De esta forma, hace coherente la estructura tarifaria con su propuesta de valor.

## Mayor ARPU en Prepago

En el mercado de Prepago, la compañía puso énfasis en los objetivos de eficiencia de la inversión en terminales para captar nuevos clientes, y en el aumento de la penetración de los servicios de datos de los clientes de su base, lo cual impulsó con la simplificación de las estructuras tarifarias. También tuvo entre sus metas, la de implementar políticas comerciales diferenciadas para los clientes Prepago Alto Valor que permitieran aumentar la fidelización y la base de este subsegmento.

## Nuevo modelo de servicio

La masificación del uso de smartphones implica una mayor complejidad de las consultas y solicitudes de los clientes en los canales de atención. Asumiendo esta tendencia, en 2013 Entel comenzó un proceso de transformación de sus tiendas que se extenderá por tres años. El propósito es convertirlas en espacios donde los clientes puedan probar los productos y ser atendidos por expertos que los asesoren en todo el ciclo de atención, de forma integral. Durante el último año, la compañía transformó seis tiendas a este nuevo concepto, las que se suman a las que remodeló como experiencia piloto en 2012. Para 2014 se propone convertir diez tiendas más. (Más información en Capítulo Experiencia Clientes).

Como parte de este proyecto de rediseño de experiencia, la compañía inició la homologación de los formatos de sus tiendas, incluyendo servicios de postventa en más de cien de estas. De esta forma, aumentó la cobertura de postventa desde 147 tiendas en diciembre de 2012 a 248 tiendas en noviembre de 2013.

## Call center de clase mundial

En los canales telefónicos, Entel logró altos niveles de servicio y mejoras relevantes en la satisfacción de clientes, tanto en autoservicio como en las plataformas con ejecutivos, siendo el canal preferido para la atención de post venta.

Este avance fue impulsado por la generación de acciones en la operación, gestión de personal en contacto, capacitación y modelo de atención, orientadas a la conformación de un contact center de clase mundial; esto es, un call center que va más allá de los parámetros tradicionales para centrarse en aquellos que impulsan la satisfacción, y en el cual el programa de calidad se basa en la retroalimentación directa de los clientes, y donde los agentes mantienen actualizado su conocimiento y cuentan con programas de reconocimiento y espacios para su desarrollo.

## Liderazgo en satisfacción de clientes

Por undécimo año consecutivo Entel fue distinguida con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, ProCalidad, en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking abarca una muestra de más de 31 mil encuestas anuales y mide 29 sectores.

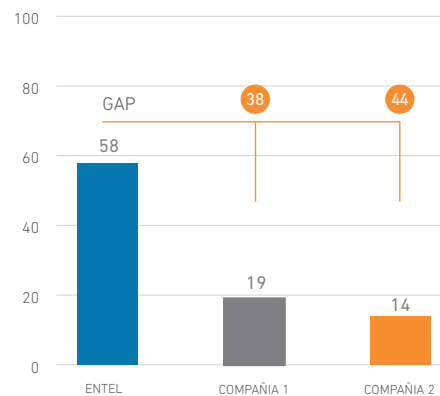
La compañía también recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente 2013 en la categoría Telecomunicaciones de Chile, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec). Esta distinción se basa en los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO con una muestra de más de

13.000 opiniones de consumidores acerca de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

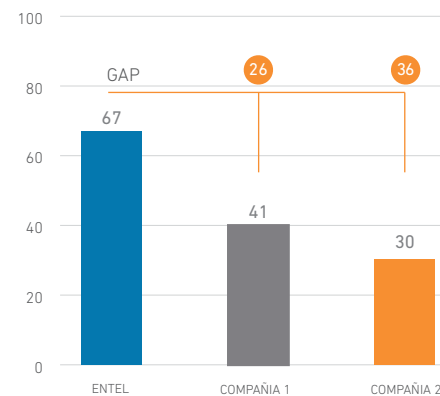
En Chile, realizó más de 4.000 encuestas a lo largo del país que permitieron conocer la opinión de los consumidores considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios, además de la interacción con los canales. Esta es la segunda oportunidad en que Entel recibe este reconocimiento.

## Satisfacción de clientes Mercado Personas 2013

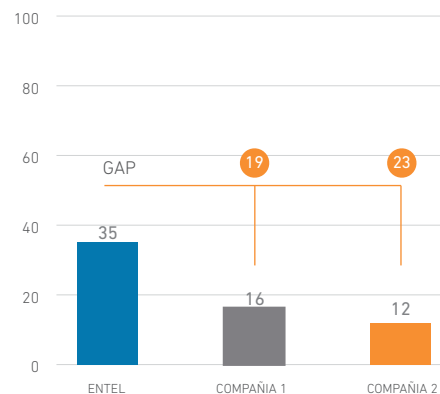
MERCADO VOZ SUSCRIPCIÓN



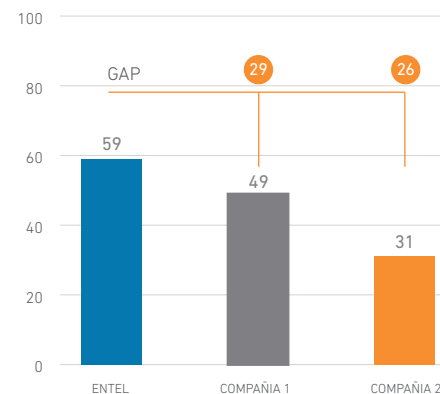
MERCADO VOZ PREPAGO



MERCADO BAM

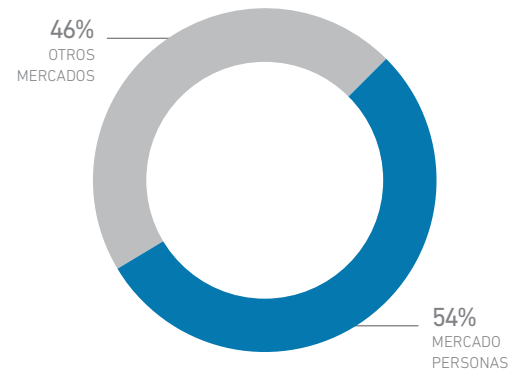


MERCADO HOGAR





**PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS  
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013**



## Mayor participación de mercado

Durante 2013, Entel ganó 0,3 puntos porcentuales de participación en el segmento de clientes de suscripción, con lo cual reafirmó su liderazgo entre clientes de pospago, con un market share de 40,5% al cierre del año, de acuerdo a estudios de IDC. Dentro de este segmento de clientes, la compañía lidera en Voz con una cuota de 39,5%, y en Banda Ancha Móvil, con 60,9%.

En el mercado total de servicios móviles a Personas, considerando tanto clientes de suscripción como de prepago, Entel también lidera, con una participación de 37,5%.

## Exitosa incursión en Hogar

Con una tecnología distinta y una red móvil robusta y de amplia cobertura que respalda su propuesta de valor, Entel ha logrado crecer en el ámbito de la telefonía fija, mientras la industria como un todo, decrece. Lanzada en agosto de 2012, esta nueva oferta de la compañía logró elevar los servicios contratados (telefonía fija inalámbrica, Banda Ancha Fija Inalámbrica y TV satelital) desde 30.000 en diciembre de ese año a más de 206.000 al cierre de 2013.

Contribuyó a este fuerte crecimiento la conformación de un canal de ventas especialista en este segmento, con una fuerza de ventas directa de más de 700 personas en todo el país. A este canal, se suma la red de tiendas y el call center.

Entel Hogar se ha focalizado en zonas de baja cobertura de servicios fijos. Su propósito es brindar acceso a conectividad y entretenimiento en el hogar logrando la mejor experiencia al alcance de todos.

En su primer año, la compañía alcanzó un share del crecimiento de 19% en la industria de televisión. La reputación de marca de Entel y la oferta de canales HD incorporados en los planes básicos influyeron en este logro.

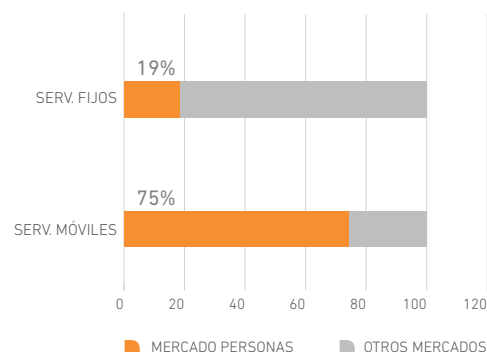
Al término de 2013, el market share de Entel en el mercado Hogar, considerando todos los servicios, alcanza el 3,2% de las RGU (unidades de ingreso).

## Nuevos clientes de alto valor

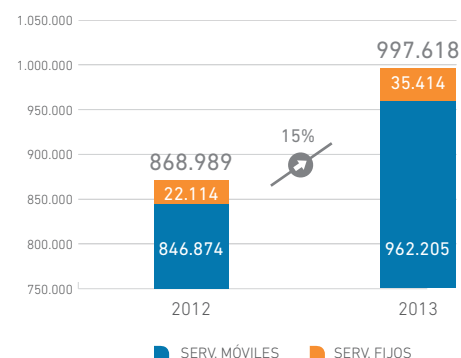
En el ámbito de servicios móviles, Entel fue la compañía que recibió la mayor cantidad de portaciones de usuarios con contrato (clientes de alto valor de la industria) en el último



#### PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



#### EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS EN \$ MILLONES



año, de acuerdo a información proporcionada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entre enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2013 anotó un total de 292.983 usuarios. En este segmento le sigue Claro con 208.307 portaciones y Movistar con 127.159.

### Crecimiento de ingresos

Mercado Personas registró ingresos por \$997.618 millones en 2013, cifra que es 15% mayor a la obtenida en el año anterior. Este crecimiento proviene de la expansión de servicios móviles (9%), apoyado por un mayor ARPU (ingreso promedio por abonado) y en menor medida, por el aumento de la base de clientes, que alcanzó a 9.044.238 clientes al 31 de diciembre de 2013 (2% superior a la de 2012).

El fuerte crecimiento de Internet móvil (49%) fue parcialmente compensado por menores ingresos por mensajes de texto y servicios de Bancha Anda Móvil, consecuentes con las migraciones a los smartphones. Las ventas de equipos móviles crecieron 64%, principalmente en el segmento de prepago, impulsado por la venta de teléfonos de alta gama que promueven el uso de datos móviles.

Los ingresos por servicios de telefonía fija mostraron un aumento de 500% debido a los servicios ofrecidos a través de Entel Hogar, cuyos ingresos ascendieron a \$15.709 millones durante el 2013.

El uso de datos sigue creciendo, especialmente en el segmento de pospago. Al 31 de diciembre de 2013, el 59% de la base de clientes de suscripción ha contratado planes de datos o multimedia, penetración que se compara con el 43% en 2012.



## Clientes

Alrededor de 100.000 empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) son atendidas por Entel a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

## Soluciones

### Soluciones Fijas

Internet dedicado  
Líneas Telefónicas  
Tramas Digitales  
Súper ADSL  
Pack Negocio  
NGN  
Trunk IP  
Larga Distancia Internacional

### Soluciones Móviles

Planes Mi Negocio Smartphone  
Planes Mi Pyme  
Planes Cuenta Controlada  
Planes Cuenta Optimizada  
Bolsas de Internet Móvil  
Banda Ancha Móvil  
Larga Distancia Internacional  
Roaming

### TI

Servidor Dedicado Virtual  
FacturaNet  
Housing  
Hosting  
Web Hosting  
Hosting SAP  
SAP Basis  
ComercioNet  
Office 365  
ProntoForms  
GPS  
M2M



Teniendo la satisfacción de clientes como un objetivo prioritario, en 2013 elevamos nuestra participación de mercado y generamos mayores ingresos incorporando nuevos servicios de telecomunicaciones y TI para el segmento Empresas.

## Hitos 2013

- \* Liderazgo en portabilidad de servicios móviles.
- \* Aumento de market share en telefonía móvil y BAM.
- \* Innovación en la oferta tarifaria móvil para dar valor a los datos.
- \* Lanzamiento de Pack Negocio, producto para microempresas sobre redes de alta velocidad.
- \* Aumento significativo en niveles de satisfacción en clientes de grandes empresas.
- \* Crecimiento de un 7% en direcciones conectadas.





## Contexto de mercado

A través de Mercado Empresas, Entel atiende a más de 100.000 clientes de grandes empresas, pymes y microempresas de diferentes rubros, las que, independientemente de su tamaño, demandan conectividad en todo momento y lugar como un factor relevante para la eficiencia y productividad de sus negocios.

## Propuesta de valor

Entel Empresas es un líder cercano que brinda redes de oportunidades a sus clientes. Es ágil, confiable y competitivo, y se adapta a todo tamaño de empresas con una oferta de productos de alta calidad, innovadora, integral y convergente. Ejecutivos y técnicos que conocen profundamente la importancia de la conectividad para el negocio de los clientes, junto con la mejor infraestructura del mercado, gestionada con los más altos estándares, son recursos clave que permiten generar valor a través de la entrega de una experiencia distintiva.

En el segmento de grandes empresas, la compañía se ha posicionado como un proveedor de servicios avanzados cuyo diseño e implementación responde a las necesidades específicas de cada cliente. Estas soluciones incluyen redes privadas de datos, correo con herramientas de trabajo colaborativas, servicios fijos de internet y telefonía, aplicaciones móviles (captura de datos y formularios electrónicos), servicios de data center (hosting, housing y Servidor Dedicado Virtual), monitoreo de flota (GPS) y servicios móviles de voz y datos con configuraciones flexibles dependiendo de las necesidades de los clientes.

En tanto, para las pequeñas y medianas, Entel Empresas ofrece un portafolio flexible de servicios escalables tanto en telefonía como en internet fijo y móvil. En 2013, lanzó dentro de esta gama Pack Negocio, una solución paquetizada, creada especialmente para este segmento, que permite contar con una o dos líneas de telefonía fija, además de una conexión a internet de alta velocidad gracias al uso de fibra óptica. Esta última tecnología está siendo desplegada por la compañía y entregada en diferentes productos.

## Adoptando nuevas tendencias

Dada la creciente demanda por servicios que necesitan datos móviles, Entel Empresas creó una nueva estructura tarifaria buscando satisfacer dicha tendencia. Desde noviembre de 2013, los planes para pequeñas y medianas empresas consideran un mayor consumo de datos, aumentando la cuota de tráfico para que el cliente tenga una experiencia de navegación óptima. Además, desde esa fecha se mantiene constante la velocidad asignada por plan, permitiendo pagar por el tráfico adicional si se requiere. Este cambio permite conservar la calidad en la navegación y brindar un servicio de excelencia para los clientes móviles.

## Liderazgo en portabilidad

Con un crecimiento neto de 19.272 líneas móviles entre enero y diciembre de 2013, Entel Empresas mantuvo el liderazgo en portabilidad de servicios móviles, con un aumento cercano al 16% respecto de 2012. En servicios fijos, en tanto, tuvo un aumento neto de 4.342 líneas, con un crecimiento de 70% en relación al año anterior.



## Mayor market share

El mercado de servicios de voz móvil en empresas creció 6,5% en el país durante 2013, al totalizar 1.755.804 líneas. Entel Empresas capturó un 73,5% de este crecimiento, profundizando su liderazgo en la industria con una participación de mercado mayor al 54%. La compañía también lideró en servicios de Banda Ancha Móvil, con una cuota de participación de 65,9%.

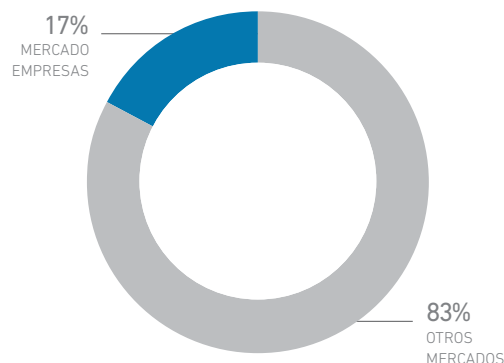
## Velocidad sobre red de fibra óptica

Durante 2013, la compañía avanzó en el despliegue de la red de fibra óptica urbana basada en tecnología Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON) con la construcción de 10.692 puntos de acceso adicionales para grandes empresas y microempresas. De esta forma completó más de 36.182 puntos libres para uso comercial, lo cual permite entregar avanzados servicios de comunicaciones a empresas de más de 25 comunas del país.

## Satisfacción de clientes

Mercado Empresas estableció durante 2013 una hoja de ruta para lograr un rediseño radical de la experiencia de clientes hacia 2015. Este cambio que se vio reflejado en la encuesta de diciembre de 2013 realizada por Adimark, que alcanzó un 55% en la satisfacción neta del Mercado Empresas.

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS  
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013**



En el segmento de Grandes Empresas el resultado fue de 61% en el servicio móvil y de 66% en el fijo, cifras superiores a las obtenidas en el periodo anterior.

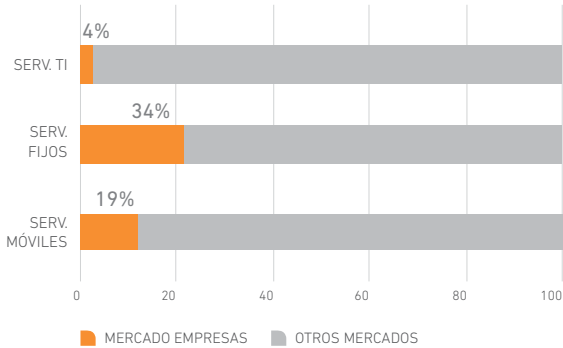
Contribuyeron a estos resultados los esfuerzos de la compañía por aumentar la experiencia de relacionamiento con los clientes. En este marco, se generaron campañas como el Modelo Vip, donde participaron 156 empresas del segmento de Grandes Empresas, y se avanzó en el proyecto de rediseño de experiencia y atención de clientes Pyme que espera impulsar aún más los niveles de satisfacción. (Más información en capítulo de Experiencia de Clientes).

## Soluciones integrales

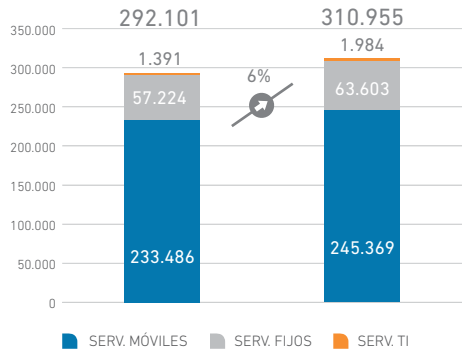
Buscando aplicar la mejor tecnología del mercado y hacer disponible una amplia gama de servicios, en 2013 Entel Empresas desarrolló soluciones integrales para diferentes tipos de negocio. Entre estos, los aplicados en la empresa VML Check Point, que incluyen red de datos con monitoreo permanente y servicios de internet y telefonía IP. Además, generó para la Universidad Autónoma un proyecto a nivel nacional que contempló internet, housing y servidores virtuales con una red de datos monitoreada por Entel, junto con telefonía fija de alta tecnología y un servicio de seguridad de datos.

La compañía también realizó importantes proyectos en el ámbito TI. Entre los más destacados se cuentan la im-

PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL 2013



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS EN MILLONES DE \$



plementación para Asesores Integrales de un servicio de housing e infraestructura cloud que contempla monitoreo y administración de sistema operativo y bases de datos, con respaldo on demand, que están interconectados mediante una red de datos y servicio de internet. También instauró una solución de hosting de servidores conectados a la red de recargas de Entel y servicio de internet para JJD Comunicaciones, y la entrega de hosting SAP sobre infraestructura cloud con servicio de respaldo on demand y acceso a internet para la empresa Nippon Suisan América Latina.

Campañas de posicionamiento

Mercado Empresas trabajó fuertemente a nivel masivo para generar un vínculo más cercano y competitivo en todos los segmentos. Para ello realizó diversas campañas orientadas a crear una imagen memorable y posicionar a Entel como un proveedor de servicios integral en telecomunicaciones, que logra ser accesible para todos los segmentos y emprendedores.

Resultados

En 2013, el Mercado Empresas logró un crecimiento de 6% en el total de ingresos de sus tres líneas de negocios. Este incremento de debe principalmente a la evolución de los servicios móviles impulsado por servicios de datos móviles, seguido por servicios fijos, como las redes privadas de datos, y al importante crecimiento en el negocio TI (43% en el año).



mercado  
corpora  
ciones\_

## 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 estas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

## Soluciones

### Servicios Móviles

Telefonía Móvil: Planes de voz; Sistemas de Gestión Online (SGO)  
Internet Móvil  
Servicios BlackBerry  
Entel GPS  
Banda Ancha Móvil  
Intranet Móvil  
Planes de Datos M2M  
Aplicaciones Móviles Empresariales  
Roaming

### Soluciones Fijas

Redes de Datos  
Internet Corporativo  
Interconexión de Datacenter  
Telefonía Privada (IP) y Colaboración  
Soluciones Audiovisuales y de Videocomunicación  
Telefonía Local y Larga Distancia  
Red Privada de Voz  
Centrex  
Nº 600 y 800

### Tecnologías de la Información

Soluciones Aplicativas  
Soluciones de Usuarios Final  
Equipos y Servicios de Ingeniería  
Outsourcing integral de servicios  
Outsourcing SAP

### Servicios de Datacenter

Housing/Hosting de equipamiento TI  
Servicios de Administración de Servicios TI y Telecomunicaciones

### Servicios Cloud Computing

Infraestructura TI On-Demand, Storage, Respaldo y Seguridad On-Demand, entre otros.  
Servicios de Telecomunicaciones en Cloud: En modalidades de Cloud Privada y On-Demand. Telefonía IP y Video Conferencia, entre otros.

Con la exitosa implementación  
del mayor proyecto de servicios  
convergentes realizado por Entel,  
afianzamos nuestro liderazgo como  
un proveedor de soluciones integradas  
para grandes organizaciones.

## Hitos 2013

- \* Liderazgo en participación de mercado en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento Fijo como en Móvil.
- \* Consolidación como actor relevante en el negocio de Outsourcing TI.
- \* Significativo aumento en indicadores de satisfacción de cliente en negocio Fijo.
- \* Soluciones para Grandes Empresas en el estado del arte: Cloud Computing gestionado y con autoprovisión, Plataforma de Soluciones Móviles SAP, Soluciones integradas.
- \* Certificación Partner Gold de Cisco.

## Contexto de mercado

Los clientes del mercado Corporaciones son conglomerados que administran en total sobre 2.200 empresas o instituciones en Chile. Durante los últimos años, han demostrado un interés creciente por utilizar plataformas Cloud y por contratar servicios que les permitan movilizar aplicaciones o flujos de procesos a smartphones y tablets; administrar dispositivos móviles (MDM- Mobile Device Management) y usar video para reuniones a distancia, entrenamiento, teletrabajo y difusión de material de marketing para posicionamiento y promoción de productos.

En 2013 se observó, además, una alta demanda por soluciones en el ámbito de M2M (Machine to Machine) diseña-

das para conectar y controlar elementos a distancia usando para ello las plataformas de redes móviles.

Los clientes del Mercado Corporaciones se mostraron interesados también en agrupar contratos de Outsourcing TI en una sola empresa proveedora, tendencia que se dio en un contexto de mayor competencia, luego de la puesta en marcha de los data centers de Sonda, IBM y Claro, y de la segunda fase del data center Ciudad de Los Valles, de Entel.

## Propuesta de valor

El objetivo de Entel en este mercado es ayudar a las grandes empresas del país a transformar sus negocios mediante la entrega de servicios innovadores de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información. En cada proyecto, la compañía se propone dar un servicio distintivo, con soluciones técnicas diseñadas a la medida, desarrolladas por personal capacitado y conocedor del negocio de los clientes, y soportadas por una infraestructura de excelencia.

## Exitosa implementación

En octubre de 2013, la compañía completó el proceso de implementación de los servicios que le adjudicó el Ministerio de Salud en diciembre de 2012. Se trata de la mayor extensión de red WAN jamás implementada, con 1.530 puntos a nivel nacional, y el mayor contrato celebrado por Entel en este mercado. Incluye los servicios de comunicaciones fijas (red de datos nacional, telefonía fija, Wifi y videoconferencia) y móviles (telefonía celular, Banda Ancha Móvil), plataforma de seguridad, correo electrónico y mesa de ayuda. Entre otros beneficios, estos servicios administrados de forma integrada le permitirán a Minsal homologar estándares de servicio y coordinar la demanda entre los establecimientos del sector Salud en todo el país, y a todos los usuarios del sistema, recibir una mejor atención y en menor tiempo, dado que sus datos médicos estarán disponibles en línea.

## Proyecto para PDI

Entel cerró a fines de 2013 un contrato con la Policía de Investigaciones de Chile, PDI, que permitirá dotar a esta ins-

titución de equipamiento y enlaces de comunicación, dispositivos telefónicos y transporte de datos y voz, tanto interna como externamente. De esta forma, operarán comunicadas entre sí y con la comunidad, todas las unidades que conforman la red institucional en el país.

Este proyecto de modernización de la base tecnológica de comunicaciones permitirá a la PDI ofrecer un servicio policial moderno y de calidad, capaz de responder a los desafíos que impone una criminalidad compleja y una mayor exigencia de seguridad ciudadana.

## Soluciones que optimizan procesos

La capacidad de agrupar todos los productos requeridos (software, equipos, planes de datos, MDM, servidores...) en un solo servicio, y su alianza estratégica con SAP, permitió a Entel abordar nuevos proyectos de modernización de procesos críticos. Para Carozzi desarrolló durante 2013 una solución que le permite realizar ventas en terreno a través del uso de dispositivos móviles conectados directamente con los sistemas de la compañía, y para Turbus, un servicio que consiste en transmitir en línea, desde un equipo a bordo especialmente diseñado para estos efectos, las variables de conducción de cada uno de los 1.700 buses de las siete empresas relacionadas al holding Tur Bus, hacia una plataforma central instalada en el data center de Entel en Ciudad de los Valles. Desde ella se publican en ambientes web los datos que requiere la autoridad y se generan las bases de datos para data mining de TurBus.

## Expansión de data center

En marzo de 2013 Entel inauguró la segunda etapa de su data center ubicado en Ciudad de Los Valles. Esto le permitió alcanzar una superficie de 4.000 m<sup>2</sup> cuadrados de sala y totalizar una capacidad de 7.600 m<sup>2</sup> en su red de data centers. Con una inversión de USD35 millones en esta fase y de USD72 millones en total, el data center Ciudad de Los Valles es el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile. Ambas etapas cuentan con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute, lo cual asegura que su diseño, imple-

mentación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Al cierre de 2013, la primera etapa de este data center se encuentra operando al 100% de su capacidad, y la segunda fase, al 50%. Durante 2014, la compañía comenzará la construcción de la tercera fase de este data center, siguiendo su estrategia de crecimiento modular ajustado a las proyecciones de demanda. Tendrá una superficie de alrededor de 3.000 m2 que serán habilitados hacia fines de 2015. Además de las certificaciones obtenidas para las fases previas, la compañía espera alcanzar para esta etapa y las anteriores el sello de operación sustentable, otorgado también por Uptime Institute y que hasta ahora han recibido solo cinco data center en el mundo. Con este propósito está trabajando en la optimización de los índices de eficiencia energética, para avanzar desde un PUE (Power usage effectiveness) de 1,5 actual en Ciudad de Los Valles a uno cercano a 1,2. (PUE es la relación entre la energía que ingresa al data center y la que es utilizada para operar la infraestructura informática).

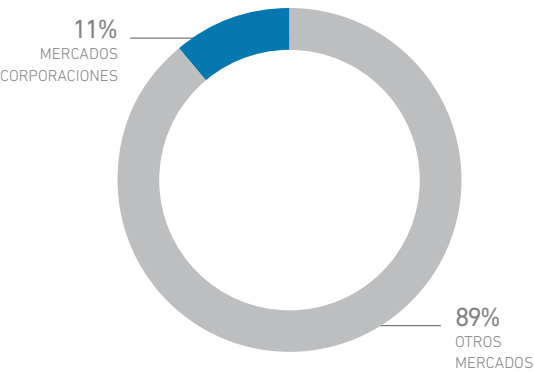
Nuevos servicios Cloud

En junio, Entel realizó el lanzamiento de dos nuevos servicios alojados en la nube: Video Cloud y Entel Enterprise Cloud. Ambos ofrecen a las empresas la posibilidad de evitar inversiones en infraestructura de telecomunicaciones y optimizar sus procesos de negocio.

Video Cloud permite establecer sesiones de videoconferencias de manera presencial desde cualquier lugar, sin la necesidad de contar con una sala acondicionada para este propósito. Entel entrega la administración, gestión y agendamiento del servicio; pone a disposición de los clientes la infraestructura de video en su data center y entrega el soporte y mantención de la aplicación.

Entel Enterprise Cloud es un modelo para la prestación de servicios de infraestructura TI, autogestionable, ágil, flexible, seguro, con alta disponibilidad y en el que se paga solo por los recursos utilizados. Mediante la utilización de un portal Web, los usuarios pueden acceder a un data center virtual y hacer uso de un catálogo de servicios estandarizado, respondiendo de forma flexible y adaptativa a la dinámica de su negocio.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013



Proyectos destacados de 2013

Cliente	Servicios
Ministerio de Salud	Red de datos, servicios Cloud, mensajería y telefonía
PDI	Plataforma de Telecomunicaciones y Telefonía
Registro Civil	Red de Datos y Telefonía
Binaria & CGE	Equipamiento y Outsourcing SAP
Turbus	Outsourcing SAP y Operación TI
Banco Chile	Telefonía IP en edificios matrices

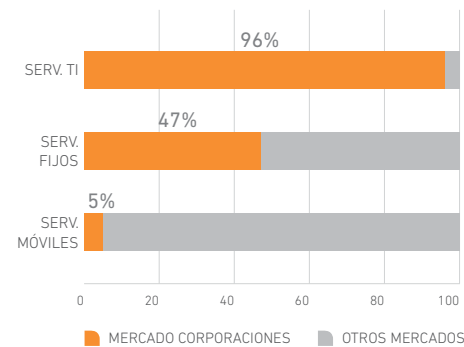
Mayores niveles de satisfacción

Avances en la organización y los procesos se tradujeron en una mejora continua de la satisfacción de cliente y el logro de un máximo histórico en 2013 en el negocio Fijo, con un crecimiento de 12,7 p.p. (puntos porcentuales) con relación al año 2012, llegando a situarse en 52,1% de satisfacción neta.

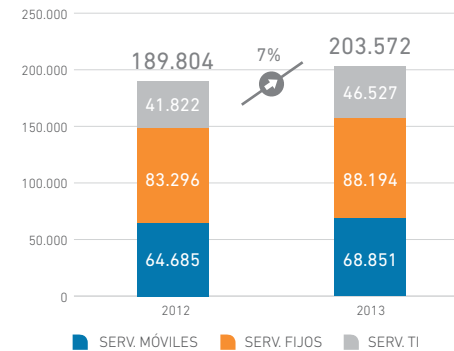
Mercado Corporaciones está desarrollando un proyecto de transformación de la experiencia de cliente, asesorado por una consultora internacional. En mayo del 2013 inició la primera etapa de este plan, denominado "Optimus", la cual arrojó como resultado un diagnóstico general de la experiencia de los clientes Corporaciones y el mapa de viajes críticos que se debe mejorar en los próximos años. La voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de ben-



#### PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



#### EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES EN \$ MILLONES



chmarking de los procesos con las mejores prácticas mundiales, fueron los tres elementos que se tomaron en cuenta para definir esta estrategia de transformación. (Más información en Capítulo Experiencia de Clientes).

### Liderazgo de mercado

La compañía mantuvo una alta participación de mercado en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento Fijo (55% en Datos), como en Móvil (67%), y se consolidó como un actor relevante en el negocio TI, con un market share de 28% (sin incluir gestión de aplicaciones), de acuerdo a estudios de IDC y estimaciones internas de Entel.

En esta área, Entel es el proveedor con mayor market share, con 13%, para los servicios Outsourcing de Plataforma de Usuario Escritorio (Network and Desktop Outsourcing) y para los servicios de Servicios de Hosting de Aplicaciones (Hosted Application Management), con 28%, de acuerdo a la medición del primer semestre 2013, realizada por la consultora de IDC Chile.

### Crecimiento en ingresos

En 2013, Mercado Corporaciones logró un aumento de 7% en sus ingresos con respecto a 2012. Contribuyeron a este resultado, el incremento del negocio móvil, impulsado mayoritariamente por el crecimiento de los servicios de datos móviles (BAM, M2M y aumento de penetración de datos sobre líneas de voz), y de los servicios TI, impulsados fuerte-

mente por el negocio de Cloud Computing, Data Center e Infraestructura TI. Los negocios fijos mostraron un crecimiento más moderado, dado que el importante crecimiento en los servicios de conectividad y valor agregado sobre redes privadas fue contrarrestado por un menor dinamismo en los negocios de Larga Distancia y Telefonía Local.

Las tres líneas de negocios de Mercado Corporaciones, Servicios sobre Red Fija, Servicios Móviles y Servicios TI, aportaron el 43%, 34% y 23% de los ingresos, respectivamente.

### Certificación Partner Gold de Cisco

Entel logró durante 2013 la categoría de Partner Gold de Cisco, convirtiéndose así en la única empresa de capitales chilenos en obtener este reconocimiento. Se trata de una certificación que da cuenta de que Entel tiene todas las competencias técnicas, comerciales y de excelencia en el servicio necesarias para entregar a sus clientes soluciones soportadas en tecnologías de Cisco. Para lograr este reconocimiento se realizaron certificaciones personales y de especializaciones en tres arquitecturas tecnológicas: Borderless Network, Collaboration y Data center.



mercado  
mayoristas\_

## Clientes

Mercado Mayoristas provee infraestructura de redes y servicios a 28 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Claro, Movistar, VTR, Nextel, y 205 operadores internacionales (ATT, Sprint, Vodafone, BT, entre otros).

## Soluciones

### Redes de Datos

Transporte de servicios de voz, datos e Internet, tanto a nivel nacional como internacional.

### Tráfico internacional y Roaming

Negocios de Tráfico, ofrece terminación de voz de larga distancia internacional tanto para clientes propios como para terceros (otras empresa de telecomunicaciones) nacionales o internacionales. En Negocios Mayoristas de Roaming, la Compañía negocia con más de 360 operadores móviles internacionales para habilitar mutuamente las redes domésticas para que sus abonados puedan continuar utilizando los servicios de voz, datos y mensajería tal como si estuviesen en su red de origen.

### Valor agregado

**Premium Voz:** Servicios de entretenimiento o contenidos de voz que se transmiten por redes de telefonía tradicionales.

**Premium Móvil:** Servicios de entretenimiento basados en protocolos de tecnología móvil a los que se accede a través de un teléfono celular.

**Premium Internet:** Servicios de entretenimiento digitales basados en protocolos IP que se acceden mediante sitios web en Internet.

### Roaming Nacional y OMV

Arriendo de red móvil e infraestructura necesaria para ingresar a la industria de Operadores Móviles Virtuales con servicios de calidad para sus clientes finales.

### Servicios satelitales



Eficiencia, enfoque y soluciones  
integrales nos han permitido  
mantener nuestra posición como un  
proveedor competitivo y confiable de  
operadores de telecomunicaciones  
nacionales e internacionales y de  
Operadores Móviles Virtuales.

## Hitos 2013

- \* Desarrollo de plataforma tecnológica exclusiva para brindar servicios a Operadores Móviles Virtuales.
- \* Crecimiento del EBITDA de 6%.
- \* Liderazgo en satisfacción de usuarios de roaming en Chile, con 76% de las evaluaciones con nota 6 y 7.
- \* Creación de una subgerencia de Roaming Mayoristas para maximizar la experiencia de usuario de este servicio.



## Contexto de mercado

La tendencia de las compañías de telecomunicaciones que operan globalmente a maximizar el uso de la infraestructura propia contratando los servicios de tráfico a sus filiales, ha tornado más difícil el crecimiento en algunos de los segmentos de negocio del Mercado Mayoristas de Entel. El valor de la marca ha sido clave para competir en este nuevo escenario, en el cual son críticas la eficiencia y la gestión comercial.

Por otra parte, el lanzamiento de servicios móviles sobre redes 4G está dinamizando el segmento de roaming, en el cual la calidad de servicio y la competitividad en precios son los impulsores del crecimiento.

De igual forma, la puesta en marcha de un nuevo modelo de negocio, el de los Operadores Móviles Virtuales, basado en ofertas flexibles y conocimiento cercano de nichos específicos, ha abierto una nueva oportunidad de negocio a los operadores que, como Entel, poseen infraestructura de redes propia.

## Clientes

Mercado Mayoristas provee redes y servicios a 28 operadores nacionales, entre los que se cuentan VTR, Claro, Movistar, Nextel, y 205 operadores internacionales (ATT, Sprint, Vodafone, BT, entre otros).

Alrededor del 44% de los ingresos obtenidos por esta unidad de negocios de Entel en 2013 fue generado por la compra y venta de tráficos de Larga Distancia Internacional en

negociaciones con 105 operadores de alrededor de 70 países. Otro 32% de las ventas provino del servicio de arriendo de redes para transporte nacional, conexión de últimas millas, redes internacionales y acceso a IP internacional. La gestión de roaming internacional de Entel y roaming en Chile para 11 operadores internacionales contribuyó con el 8% de los ingresos, mientras el arriendo de torres a operadores de telecomunicaciones, condicionado a canje por otro activo estratégico, aportó el 12% de las ventas.

En 2012, sumó a estas cuatro líneas de negocio, los servicios de arriendo de red móvil y plataformas para Operadores Móviles Virtuales, junto con los de roaming nacional a otros operadores. Este sub segmento contribuyó con el 4% de los ingresos en 2013.

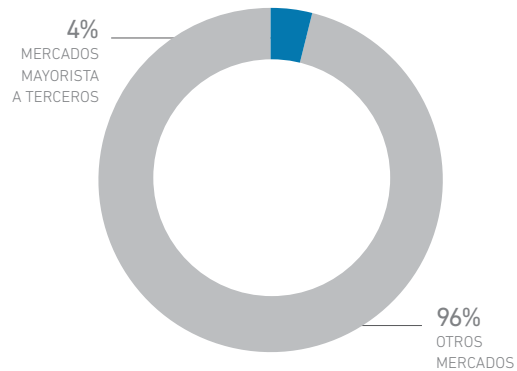
## Propuesta de valor

El objetivo de Entel en el Mercado Mayoristas es ser el mejor proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional y a la vanguardia en la evolución tecnológica. La compañía espera que sus clientes la perciban como un proveedor que responde oportunamente dando un excelente servicio en pre-venta, provisión y postventa comercial y técnica; que está cerca de sus clientes, es confiable y mantiene un canal de comunicación abierto y permanente.

## Sólida plataforma para OMV

Para implementar el servicio móvil para Operadores Móviles Virtuales que Entel ofrece actualmente, la compañía adjudicó

#### PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013



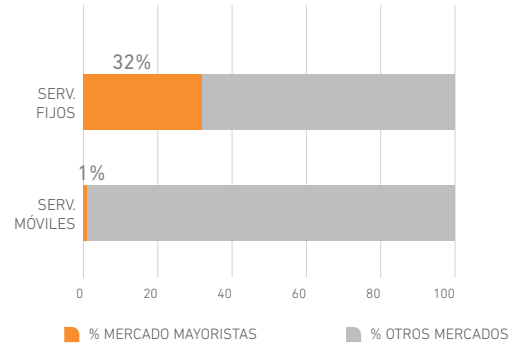
a un importante proveedor europeo los servicios de su Plataforma MVNE (Mobile Virtual Network Enabler). Bajo esta alianza desarrolló una solución técnica integral, con características únicas en el país, que cumple con las competencias comerciales y técnicas necesarias para asegurar el ingreso de nuevos operadores móviles de manera rápida y eficiente, asegurando, como principal diferenciador, que su operación móvil sea independiente de la de Entel, resguardando de esta forma su seguridad comercial y permitiendo, al mismo tiempo, contar con la misma calidad que hasta ahora identifica a Entel como líder en experiencia de clientes.

A través de esta solución, Entel es capaz de ofrecer al mercado OMV diversas alternativas en modelos de negocios, cumpliendo con todas las expectativas y estrategias comerciales centradas en un claro objetivo: generar alianzas sólidas en el tiempo, basadas en la transparencia y cercanía con sus clientes.

### Foco en experiencia de usuarios

Para producir foco en experiencia de usuarios en el negocio de Roaming, en 2013 fue creada la Subgerencia de Roaming Mayoristas, unidad que tiene a su cargo el desarrollo de un sistema de información y métricas que permita maximizar

#### PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



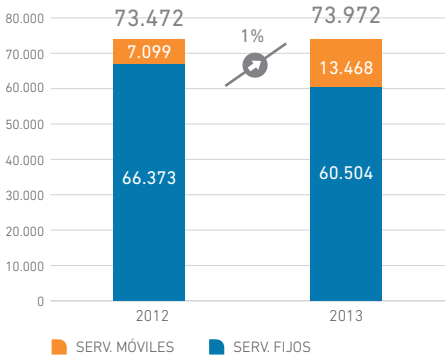
los niveles de servicio a los abonados de Entel al realizar roaming sobre redes internacionales, y de los abonados de otras compañías que llegan a Chile y seleccionan a Entel como su red preferida para hacer roaming.

En la encuesta que realiza anualmente a extranjeros al momento de dejar Chile, Entel mantuvo su liderazgo en 2013 al registrar un 76% de las respuestas de los encuestados con notas 6 y 7, resultado que es 11 puntos porcentuales mayor al obtenido por la segunda compañía mejor evaluada con respecto al servicio de roaming dentro del país.

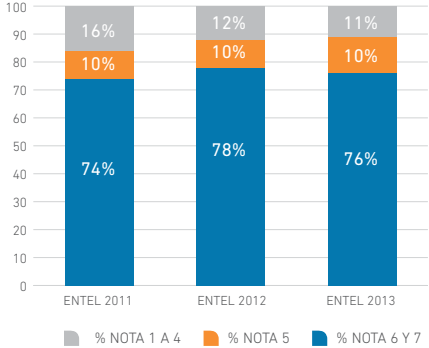
### Certificación eTOM

Desde septiembre de 2013, profesionales y técnicos de todas las áreas de negocio de Mercado Mayoristas están realizando los cursos necesarios para obtener certificación eTOM (enhanced Telecommunication Operations Map). Este modelo, especialmente desarrollado para esta industria, aborda tres ámbitos: Estrategia (adopción de los procesos funcionales, los recursos para gestionar los productos y la gestión de las relaciones con el cliente); Área de operaciones (donde se produce la alineación con el cliente) y Gestión (soporte del negocio donde se concentran los procesos que toda empresa debe desarrollar para ser eficiente).

EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS  
EN \$ MILLONES



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ENTREGADO POR ENTEL  
(Evaluación de extranjeros que usaron roaming de Entel en Chile)



Una de las principales ventajas de este mapa es la aproximación a las prioridades de los clientes a través de los procesos de la empresa.

Resultados

En 2013, Mercado Mayoristas de Entel logró un incremento de 1% en los ingresos asociados a terceros; principalmente, a la venta de infraestructura a operadores móviles tradicionales y operadores móviles virtuales. Adicionalmente, este crecimiento se relaciona con una mayor actividad en los servicios de roaming nacional y de tráfico inbound mayorista, los cuales en parte compensaron una baja en los ingresos de los negocios de tráfico debido a una menor actividad dentro del año.





SUSTEN-  
TABILI-  
DAD







sustenta  
bilidad\_



Queremos contribuir a que la  
conectividad y la innovación  
transformen la vida de las personas.

La sustentabilidad forma parte de la visión y misión de Entel y ha estado presente a través de la historia y desarrollo de la compañía en todo su quehacer. El objetivo de esta política es poder atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de los diversos interlocutores que se relacionan con la compañía, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país. Conectividad e innovación, con foco en el bienestar social y la democratización de las telecomunicaciones en Chile, son ejes de las acciones que la empresa realiza en éste ámbito.

#### EMPRENDIMIENTO SOCIAL

##### Chile Cree

Ideado como un espacio para que los jóvenes de todo el país reflexionen sobre los problemas de su comunidad y propongan soluciones innovadoras, el programa Chile Cree se ha desarrollado en once regiones durante los dos últimos años. En 2013, más de 400 alumnos de Enseñanza Media y Educación Superior participaron de los encuentros realizados en Iquique, Copiapó, Talca y Punta Arenas.

En cada una de las jornadas fueron seleccionadas las mejores ideas, las que -con el apoyo de colaboradores de la compañía- fueron tomando forma y constituyéndose en proyectos concretos. Al final del proceso, las diez mejores iniciativas participaron en una jornada de cierre de Chile





Cree, en la que un jurado analizó los proyectos y premió con un “capital semilla” a los cuatro iniciativas más destacadas.

Los ganadores de la reciente versión de Chile Cree fueron: Primer lugar, “Matemáticas en Juego”, proyecto realizado en Copiapó; Segundo lugar, “Una Mano, Un Amigo”, proyecto de Talca. El tercer lugar fue compartido por dos ideas: “Red Laboral CADI” de Punta Arenas y “Muchos colores forman un Arcoiris”, de Iquique.

#### CAPACITACIÓN DIGITAL

### Escuelas conectadas

Desde 2005, Entel desarrolla en comunas rurales y aisladas el programa “Escuelas Conectadas”, con el propósito de promover en colegios la generación de una cultura de innovación, a través del uso de recursos TIC en los procesos educativos. Esto implica dotar a los establecimientos de tecnología de vanguardia y soporte técnico; apoyar la capacitación digital de los docentes, directivos y estudiantes en el uso pedagógico e innovador de las TIC; y desarrollar indicadores y metodología de seguimiento continuo estandarizada para el programa.

En los últimos ocho años, Entel ha capacitado a 215 profesores y 2.700 estudiantes de más de 30 escuelas en el uso de las tecnologías al interior de las salas de clases. Durante 2013 trabajó en la capacitación digital en siete escuelas a lo largo de Chile: Valle de Chaca, en la Región de Arica y Parinacota; Nirivilo, en la Región del Maule; Huape, en la Región de Los Ríos; Bahía Murta, Puerto Aguirre y Caleta Andrade, en la Región de Aysén; y Barranco Amarillo, en la Región de Magallanes y La Antártica Chilena.

Escuelas Conectadas realiza intervenciones pedagógicas innovadoras. Para la asignatura de Matemática utiliza, en los niveles de 5° y 6° básico, el software Tutor Cognitivo, de la Pontificia Universidad Católica, orientado a que los estudiantes avancen de manera autónoma, guiados por el docente y con ejercitación constante de las operaciones. En Lenguaje emplea una innovación metodológica generada por la consultora Buck Up, basada en proyectos y trabajo colaborativo. En ambos casos, el foco pedagógico está puesto en los estudiantes, con un fuerte apoyo, soporte y capacitación a cada uno de los docentes.

La intervención pedagógica en estudiantes fue evaluada con la realización de Pre y Post Test, utilizando instrumentos validados por el Mineduc. Los resultados en Matemática mostraron que el 24% de los alumnos de 5° básico y el 100% de los estudiantes de 6° básico se acercaron al estándar deseado. En Lenguaje, el 13% de los alumnos de 5° básico y el 17% de los estudiantes de 6° básico avanzaron hacia el logro del estándar.

Recursos didácticos como el sistema de tutoría cognitiva MTC UC son utilizados por profesores y alumnos de las escuelas apoyadas por Entel.

#### EDUCACIÓN

### Alianza con Enseña Chile

Entel suscribió en 2013 una alianza con la Fundación Enseña Chile, institución que busca disminuir la brecha educacional del país atrayendo y preparando a profesionales de distintas carreras para que trabajen como profesores a tiempo completo por dos años en escuelas y liceos vulne-



rables. El objetivo es que los profesionales se conviertan en líderes de sus estudiantes y así maximicen sus logros de aprendizaje, les presenten nuevas oportunidades y transformen sus expectativas.

En el marco de esta unión, la compañía está apoyando los procesos de selección de los profesionales y su posterior incorporación al mercado laboral, garantizando cupos para egresados de la fundación que quieran reinsertarse en la empresa privada.

Enseña Chile está presente en 69 colegios municipales y subvencionados de cuatro regiones del país, y beneficia a cerca de 23 mil estudiantes. En 2013 abrió 100 cupos para convocar a profesionales jóvenes a este proyecto y recibió más de 1.300 postulaciones.

#### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

##### Tengo una idea

A través de esta iniciativa, los colaboradores de la compañía tienen la oportunidad de elaborar proyectos sociales que generen beneficios y valor agregado en las comunidades y el entorno social del país y vincularse con distintas comunidades o instituciones sociales para aportar al desarrollo de estas.

A la primera versión del proyecto "Tengo una Idea" se presentaron 56 proyectos, que congregaron la participación de más de 300 trabajadores entre Arica y Punta Arenas. Entre los proyectos postulados, el jurado seleccionó a 30 iniciativas que se distribuyeron un fondo de \$38 millones para su ejecución. Dentro de estos proyectos ganadores, de ámbitos de acción muy diversos, podemos mencionar los siguientes:

#### Bicicleta solidaria

Gracias al financiamiento obtenido en el proyecto "Tengo una Idea", la rama de bikers de Entel, junto a la empresa Grado Sur Expediciones, realizó la actividad "La bicicleta Solidaria". En ella, un grupo de voluntarios recorre los sectores rurales cercanos a Santiago y la Región de O'Higgins para reparar bicicletas, enseñar este oficio a las personas interesadas en hacerlo o donar bicicletas nuevas o con poco uso entre las comunidades que lo necesiten.

#### Tenencia responsable de mascotas

Preocupados por la gran cantidad de perros vagos que circulan por las calles de la localidad de San Pedro de Atacama, un grupo de colaboradores de las oficinas locales de Entel organizó una campaña para incentivar la tenencia responsable de mascotas e implementar un registro de éstas.

Adicionalmente, como ya es tradición, más de 900 voluntarios de la compañía trabajaron en equipo, con alegría y dedicación, para compartir con cerca de 12 mil niños y adultos en las celebraciones de Navidad y Día del Niño.

#### INTERCAMBIO CULTURAL

##### Connect to Learn

Entel y Ericsson desplegaron en la localidad de Ninhue, en la región del Biobío, el programa internacional de intercambio cultural online Connect to Learn. De esta forma, estudiantes y profesores de zonas rurales de Chile tienen acceso a recursos educativos de avanzada, a través de soluciones en la nube y tecnología de banda ancha móvil. La iniciativa se inició con la participación del liceo Arturo Prat Chacón, ubicado en Ninhue, Región del Biobío, en conexión con los es-

tudiantes de secundaria del Instituto Juan Mairena en San Sebastián de los Reyes, España.

Entel, como socio estratégico, está proporcionando conectividad 3G optimizada y conexión de internet gratuita para este proyecto.

## PERIODISMO SUSTENTABLE Premio PE.SU

Con la renovación del convenio entre Entel y la Universidad Católica de Milán se realizó en 2013 la quinta versión del Premio de Periodismo Sustentable, PE.SU. Esta distinción busca premiar y reconocer a aquellos trabajos periodísticos y medios de comunicación que aborden y difundan el desarrollo sustentable, la innovación social y los avances tecnológicos del país.

El concurso recibió 110 postulaciones. Con el reportaje "Plástico: doble filo", emitido en el programa Informe Especial, el periodista Amaro Gómez-Pablos, de TVN, se adjudicó el gran premio del certamen; una pasantía de cinco días en la Escuela de Periodismo de la Universidad Católica de Milán. Además, el reportaje logró el primer lugar de la categoría Televisión, una de las cuatro premiadas por el concurso. En la categoría Prensa Escrita, el ganador fue el periodista Nicolás Alonso, de revista Qué Pasa, por su trabajo "Geeks en movimiento". En la categoría Radio, los ganadores fueron Soledad Onetto y Sebastián Esnaola, conductores del programa "Linkeados" de Radio Cooperativa, y en la categoría Online, el primer lugar fue otorgado a "Sociedad y medioambiente: una perspectiva de la crisis hídrica de la Región de Atacama", publicado por Juan Ignacio Villalobos en el sitio elciudadano.cl.

## ESPACIOS PÚBLICOS Barrio feliz

A través del programa "Barrio Feliz", Entel busca aportar al mejoramiento de espacios públicos en distintas comunas del país. Para hacer realidad esta iniciativa, ha suscrito una alianza con la "Fundación Junto al Barrio", con la cual trabajará en la recuperación y construcción de infraestructura urbana.

Este proyecto es una invitación a todos los clientes de la compañía para que se suscriban y opten por recibir su boleta de servicio por correo electrónico. Su decisión generará un doble beneficio en el entorno: ayudará a reducir el consumo e impresión de papel y al mismo tiempo, a la mejora de espacios públicos.

El plan piloto de esta iniciativa se desarrolló en el barrio Ramón Cordero, del cerro Playa Ancha, en Valparaíso, donde se construyeron dos plazas y se pintaron seis murales. Durante 2014, el programa continuará con la recuperación y mejora de espacios públicos en otras comunas del país.

## CO-CREACIÓN Innovación social

Entel e iLab-UC, de la Pontificia Universidad Católica de Chile suscribieron una alianza para impulsar iniciativas que beneficien y generen cambios positivos en comunidades vulnerables, a través de proyectos de innovación social.

Durante 2013, el proyecto "Co-Crea", liderado por ambas instituciones, se llevó a cabo en las localidades de Pichidegua, Coya y Navidad, en la Región de O'Higgins.

Mediante metodologías de innovación, como "Need Finding", se buscó generar un diálogo permanente con las comunidades para detectar sus necesidades, problemas y oportunidades.

Los equipos de trabajo de Entel e iLab-UC se encuentran en una etapa de pilotaje de algunas soluciones ideadas para contribuir al desarrollo de estas comunidades.

El proyecto Co-Crea está inserto en el proyecto "I-Lab O'Higgins: Identificando Oportunidades", financiado con recursos del Fondo de Innovación para la competitividad FIC-2012, del GORE de la Región de O'Higgins.

5.

RESUL-  
TADOS







\_ resultados  
consolidados



En un escenario de fuerte competencia, Entel mantuvo su tendencia de crecimiento de dos dígitos. Sus ingresos ascendieron a \$1.643.930 millones en 2013, cifra que es 14% mayor a la obtenida en el año anterior. Una sólida expansión en servicios móviles y de datos en Chile, incluyendo tecnologías de información (TI), y la consolidación, desde septiembre, de los resultados de la operación de Nextel Perú, explican gran parte esta evolución.

Resultados consolidados  
(millones de pesos)

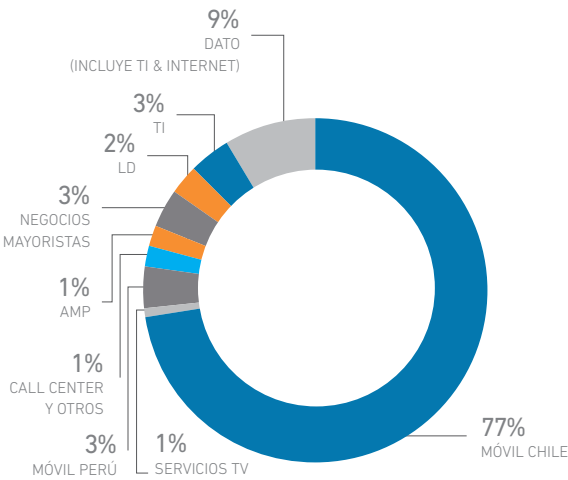
	2013	2012	Variación anual
Ingresos Consolidados	1.643.930	1.440.978	14%
EBITDA	467.316	536.525	-13%
Utilidad Operacional	218.037	221.580	-2%
Utilidad del Ejercicio	146.965	167.294	-12%
Utilidad por acción (\$)	621,36	707,30	-12%
Retorno de dividendos (%)	5,26	5,61	
Rentabilidad del patrimonio (%)	17,34	21,08	

Ingresos operacionales  
(millones de pesos)

	2013	2012	Variación %
Servicios Telefonía Móvil Chile	1.271.725	1.142.690	11%
Servicios Telefonía Móvil Perú	45.902	-	-
Servicios de Datos (incluye TI)	120.663	105.922	14%
Telefonía Local (*)	43.160	41.249	5%
Larga distancia	32.027	32.805	-2%
Internet (**)	20.879	17.217	21%
Servicios a otros operadores	20.868	21.855	-5%
Negocios de tráfico	31.255	36.667	-15%
Servicios TV	8.337	220	3693%
Americatel Perú	21.392	20.111	6%
Servicios de Call Center y otros	12.167	11.379	7%
Otros Ingresos	15.555	10.863	43%
Total Ingresos Operacionales	1.643.930	1.440.978	14%

(\*): incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP  
(\*\*): incluye ingresos de servicios Duo Empresa

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS  
POR TIPO DE SERVICIO (%)



19% creció la base  
de abonados móviles

Base de clientes móviles

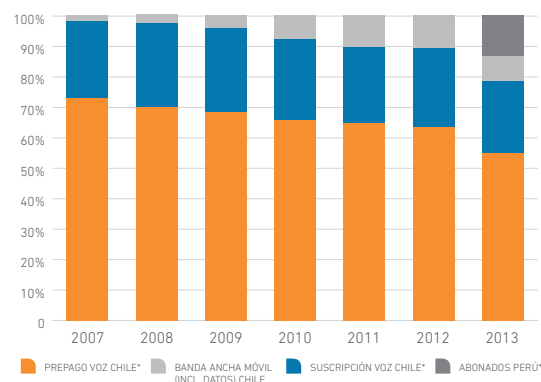
Al cierre de 2013, la base de clientes móviles alcanza a 11.984.548, cifra que representa un crecimiento de 19% con respecto al año 2012.

En Chile, la industria está presentando una desaceleración en su crecimiento asociado principalmente a una etapa de mayor maduración del mercado móvil. Los clientes de servicios móviles de Entel crecieron un 3,2%, al totalizar 10.428.885.

Respondiendo al posicionamiento y a la estrategia seguida por la compañía, el mayor aumento se dio en el segmento de suscripción o pospago (Voz y BAM), que experimentó un alza de 8% y representa al término del año el 33% del total de clientes.

La adquisición de Nextel Perú, en agosto de 2013, agregó 1.555.664 clientes móviles a la base total a diciembre de 2013.

## BASE DE ABONADOS MÓVILES (MILES)



\* Incluye bolsas y planes de internet móvil.

## Servicios móviles en Chile

Los servicios móviles mantienen un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, y la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. El aumento en los ingresos de 11% obedece al crecimiento tanto en servicio de voz como los de internet móvil, producto de un incremento en la base promedio de clientes y de un mayor ingreso promedio mensual por abonado (ARPU), el cual creció un 3,9% en los doce últimos meses.

El aumento del ARPU está fuertemente impulsado por el perfil de la base de clientes y la mayor penetración de los servicios de datos sobre smartphones, que ya alcanza un 55% de la base de postpago, aumentando con respecto al 42% reportado en 2012. Adicionalmente, se incrementaron los ingresos por venta de equipos en ambos segmentos, prepago y postpago (estos últimos, afectados por el nuevo tratamiento contable aplicado desde el 1 de octubre de 2012).

Desde la vigencia de la portabilidad numérica móvil, Entel ha sido capaz de captar la mayoría de los usuarios de alto valor en postpago. El impacto neto de los clientes portados hacia y desde la compañía durante los doce meses de 2013, fue de un aumento de 83 mil clientes de postpago, en su mayoría de medio y alto valor. Sin embargo en el segmento de prepago presenta una reducción neta de 122.000 clientes.

El favorable posicionamiento del Grupo Entel constituye una particular fortaleza en los mercados que participa, alcanzando una participación en el mercado móvil de aproximadamente 39%, estable respecto al año 2012.

## Internet móvil

La compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles. Ha efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes o smartphones. A diciembre 2013, el 55% de los clientes de postpago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 42% registrado en diciembre de 2012. A nivel agregado; es decir, sobre la base total de clientes de prepago y postpago de Entel, la penetración de Internet Móvil alcanza un 38%.

Para acomodar la oferta de Entel a esta nueva realidad de datos móviles, la compañía realizó una adecuación de su estrategia tarifaria a comienzos del cuarto trimestre. Esta modificación, con ofertas integrales, que incluyen mayores volúmenes de GB disponibles asociados a planes multimedia, introducen la característica de cobrar por el exceso de MB consumidos por encima de los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación. Esta modalidad se adecúa a ofertas con más datos disponibles, con mayor claridad y transparencia hacia los clientes.

En el segmento de prepago, las promociones se han centrado especialmente en la mejora de la oferta de dispositivos de teléfonos inteligentes, para fomentar el uso de datos y también en readecuaciones de las bolsas y planes tarifarias. En particular, se ha hecho más clara y dinámica la venta de bolsas de datos "on demand", por períodos de uso y/o volumen para los clientes de prepago, lo que permitirá progresivamente aumentar el consumo en este segmento.

## Banda Ancha Móvil

Los suscriptores de banda ancha móvil (BAM) alcanzaron a 996.054 (incluyendo 300 mil tarjetas de datos M2M). Esta cifra representa una disminución de 5% en comparación con el año anterior, lo cual se atribuye, principalmente, a la preferencia por usar smartphones sobre los dispositivos de BAM (dongles) en el mercado Personas. Este efecto fue en parte compensado por el uso de aplicaciones empresariales móviles en los mercados de Empresas y Corporaciones.

## Servicios Móviles Perú

En agosto de 2013 se concretó la adquisición de Nextel Perú por parte de Entel Chile, sociedad fundada en 1998, y que es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en Perú. Esta operación ascendió a USD410,6 millones por el total del capital accionario. Los estados financieros de Nextel Perú comenzaron a formar parte de los estados financieros consolidados de Entel a partir del 31 de agosto, y sus resultados se comenzaron a reconocer a partir del mes de septiembre del presente año.

La compra de Nextel Perú es un paso muy importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telecomunicaciones en un mercado de alrededor de 30 millones de personas, con alto potencial como el peruano. Dicha inversión permitirá ampliar el abanico de servicios que el Grupo Entel ya ofrece en Perú.

Al cierre del año, la operación móvil en Perú (Nextel Perú) alcanzó a 1.555.664 clientes. Esta adquisición implicó reconocer a partir de septiembre de 2013 ingresos ordinarios por \$46 mil millones, equivalentes a cuatro meses de operación.

Nextel Perú ha reformulado su estrategia de negocios, de modo de convertirse en un operador móvil global, que aborde todos los segmentos del mercado peruano, ofreciendo una experiencia de uso diferenciadora a los clientes. El foco en esta primera etapa ha estado puesto en ampliar la oferta de servicios hacia 3G, aumentar la gama de terminales y

salirse de una propuesta de nicho centrada exclusivamente sobre tecnología "Iden" o de radio. En paralelo y ya más hacia el mediano plazo, el foco está en expandir la infraestructura de redes y la capacidad comercial, con una oferta completa, de mayor calidad y cobertura.

Para el desarrollo futuro de los servicios de datos móviles, Entel se adjudicó en julio de 2013, uno de los dos bloques de 40 MHz que la autoridad peruana licitó en la banda AWS en ese país, por el cual ofreció USD105,5 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G, los que se integrarán al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú, y de esta forma poder complementar de manera eficiente la infraestructura existente, generando una adecuada combinación de calidad y costos en la provisión de los servicios.

## Entel Hogar

Lanzada en agosto de 2012, la nueva oferta de la compañía para el mercado residencial a través de Entel Hogar (solución inalámbrica para el hogar consistente en telefonía fija, Banda Ancha Fija y TV satelital), logró elevar los servicios contratados desde 30.000 en diciembre de 2012 a más de 206.000 al cierre de 2013. Una oferta comercial competitiva, que incluye canales de alta definición en planes básicos, y una alta satisfacción neta de los clientes, contribuyeron a este fuerte crecimiento.

## Servicios Fijos de Voz, Datos y TI

Estos servicios siguen experimentando un sólido crecimiento (+10%) asociado principalmente al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de Tecnologías de la Información (TI).

La compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el mercado de Empresas y Corporaciones sobre la base de su sólida infraestructura móvil, red de fibra óptica GPON, y capacidades de data center.

La compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el mercado corporativo, que se han traducido en liderazgo de participación de mercado en el negocio de las telecomunicaciones.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación positiva asociada principalmente a mayores ingresos por servicios integrados de voz, datos e internet para empresas, junto con mayores ingresos en el negocio mayorista en línea con mayor tráfico, lo que fue parcialmente compensado por una caída en los ingresos de larga distancia impactados por el menor tráfico.

Por otra parte, el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías de telecomunicaciones y call center registró una reducción de ingresos asociada principalmente al negocio de tráfico por disminución de tráfico y tarifas, compensado parcialmente por mayores ingresos de roaming nacional y call center.

Resultados

Para efectos de análisis de los resultados, es necesario tener presente que la base de comparación de ambos ejercicios está afectada por el nuevo tratamiento contable para los equipos entregados bajo la modalidad de pospago, vigente desde el 1° de octubre de 2012. Desde esa fecha, los costos de los equipos móviles de pospago y los cargos de habilitación cobrados a los clientes bajo la misma modalidad, se registran directamente en resultados al momento de la entrega de los equipos, y la base histórica de equipos comercializados hasta el 30 de septiembre de 2012 se sigue depreciando, dada su calidad de activo fijo. Esto último, solo hasta el 30 de septiembre de 2013, fecha en que se terminó de depreciar.

El siguiente cuadro muestra los doce meses del año 2013 y 2012 en términos comparables, realizando los siguientes ajustes: aplicación del nuevo tratamiento contable de terminales de pospago en ambos períodos, y exclusión en 2013 del impacto neto de la base histórica de los terminales al 30 de septiembre de 2012.

Periodo comprendido entre enero y diciembre  
(Millones de \$)

	2012	2013	Var.
<b>EBITDA Reportado</b>	<b>536.525</b>	<b>467.316</b>	<b>-12,9%</b>
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	-123.508		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		-9.019	
<b>EBITDA Ajustado (comparable)</b>	<b>413.017</b>	<b>458.297</b>	<b>+11,0%</b>

	2012	2013	Var.
<b>EBIT Reportado</b>	<b>221.580</b>	<b>218.037</b>	<b>-1,6%</b>
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	+4.896		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		+33.757	
<b>EBIT Ajustado (comparable)</b>	<b>226.476</b>	<b>251.794</b>	<b>+11,2%</b>

	2012	2013	Var.
<b>Utilidad del ejercicio Reportada</b>	<b>167.294</b>	<b>146.965</b>	<b>-12,2%</b>
+ Ajuste por cambio en EBIT y recálculo impuesto a la renta	+4.123	+28.042	
<b>Utilidad Ajustada (comparable)</b>	<b>171.417</b>	<b>175.007</b>	<b>+2,1%</b>

Notas: (1) Excluye costos financiamiento para Nextel en Entel





El EBITDA disminuyó 13%, desde \$536.525 millones a \$467.316 millones, en el periodo. Influyó en este resultado el nuevo tratamiento contable señalado anteriormente y, en forma adicional, la incorporación a partir de septiembre de 2013 de la operación de Nextel Perú por un monto ascendente a \$11.033 millones y nuevos negocios en el mercado residencial asociado con Entel Hogar. Sin embargo, en igual base de comparación entre ambos periodos, el EBITDA presenta un crecimiento del 11%.

La utilidad operacional acumulada llegó a \$218.037 millones en 2013, con una disminución de 2% en comparación a los \$221.580 millones del año anterior. Este resultado fue afectado de manera muy importante por el reconocimiento de \$44,787 millones como gasto de depreciación y bajas no recurrentes, asociada al stock de equipos de pospago existente al 30 de septiembre de 2012. Descontando estos efectos, el resultado operacional ajustado se incrementa en 11%.

## Utilidad del ejercicio

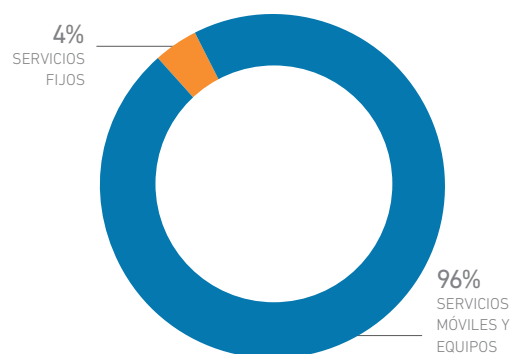
Entel registró una utilidad de \$146.965 millones en 2013. Este monto es 12% inferior a la ganancia obtenida en el año anterior (\$167.294 millones), principalmente, por el efecto del cambio en el tratamiento contable de los equipos móviles en arriendo para clientes de pospago aplicado a partir del último trimestre del año 2012, y también, por la incorporación de nuevos negocios y mayores costos asociados a instrumentos de cobertura y mayores gastos financieros relacionados con el aumento de la deuda. Comparando con igual base, el resultado representa un crecimiento de 2% en la utilidad anual.



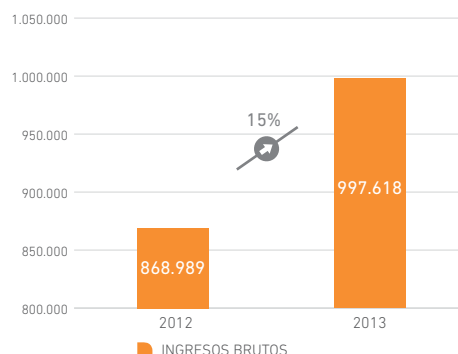
\_ resultados  
por segmento  
de mercado



MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS MERCADO PERSONAS (en \$ millones)



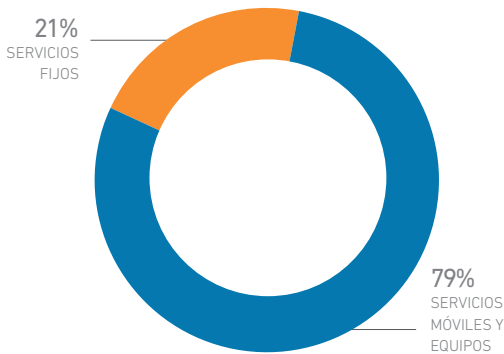
## Mercado Personas

El Mercado Personas logró un crecimiento de 15% en los ingresos, totalizando \$997.618 millones. Este incremento está asociado principalmente a la expansión de los servicios móviles (+14%), soportado por un aumento en el ingreso medio por abonado y en menor medida por el aumento de la base de clientes. Ingresos VAS (incluyendo BAM) mostraron un fuerte crecimiento de Internet móvil, parcialmente compensado por menores ingresos por mensajes de texto y servicios de BAM asociados con las migraciones a teléfonos inteligentes. Las ventas de equipos crecieron, principalmente en el segmento de prepago, impulsado por la comercia-

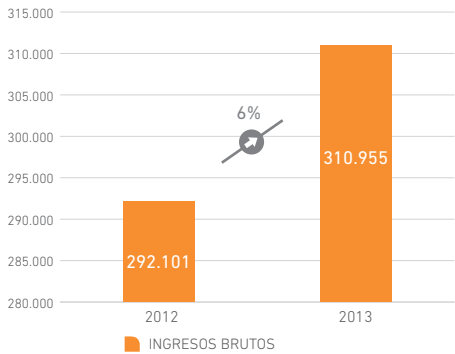
lización de equipos móviles de alta gama para impulsar el uso de datos móviles, y en pospago asociado a la nueva contabilización de terminales de pospago realizada a partir de 1 de octubre de 2012. En tanto, los ingresos de servicios fijos crecieron en forma importante (+60%), debido a "Entel Hogar" servicios residenciales. La venta de servicios de "Entel Hogar" ha mostrado un crecimiento notable (alcanzando a 206.000 mil servicios). Por otra parte, los ingresos de larga distancia disminuyen debido a caída en tráfico y tarifas principalmente en larga distancia nacional.



MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS MERCADO EMPRESAS (en \$ millones)



Mercado Empresas

Los ingresos del Mercado Empresas alcanzaron a \$310.955 millones, creciendo un 6%. Este aumento fue impulsado principalmente por servicios móviles (+8%), asociado a la expansión de la base de clientes móviles, especialmente en clientes de alto valor y a la rápida adopción de servicios de datos móviles. El crecimiento en la contratación de planes de internet móvil siguió siendo muy relevante; ya el 49% de los clientes del mercado ha contratado este tipo de planes, con un fuerte aumento con respecto al 39% que se registraba al cierre de 2012. Esto se ha visto favorecido por la estrategia de Entel de impulsar la penetración de smartphones y planes multimedia con promociones y ofertas, especialmente

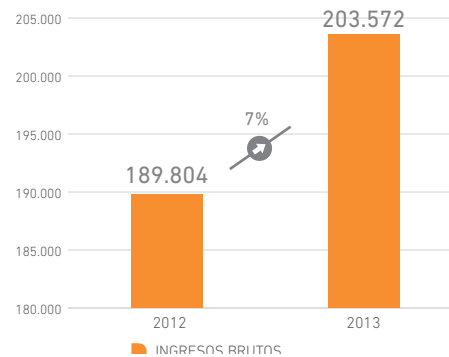
orientadas a los segmentos de alto valor. Por otra parte los ingresos de equipos móviles disminuyeron impactados por el cambio contable aplicado a partir de 1 de octubre de 2012. Asimismo, los ingresos de servicios fijos experimentaron un aumento (+12%), derivado de servicios de voz, datos e internet asociado a la ampliación de la red GPON que ha permitido a Entel lograr una mayor cobertura de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.



MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS MERCADO CORPORACIONES (en \$ millones)

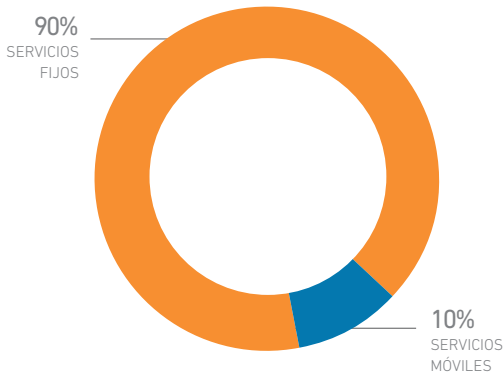


## Mercado Corporaciones

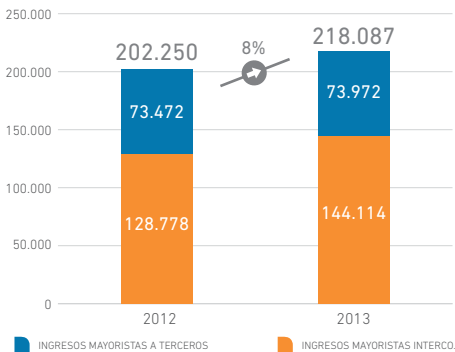
Los ingresos en el Mercado de Corporaciones alcanzaron los \$203.572 millones, aumentando un 7% respecto al año 2012. El aumento de ingresos está asociado parcialmente a ingresos de servicios fijos (+8%) e impulsados por los servicios integrados de datos y TI. Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento, en especial para la provisión de proyectos de alta complejidad que se traducen en aumentos en la participación de mercado y liderazgo como proveedor de soluciones convergentes fijo-móvil. Asimismo, la compañía se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor pro-

veedor de infraestructura de centro de datos (Data center). También se observó un crecimiento en los ingresos de servicios móviles aumentando 9%, observando un sólido crecimiento en la base de clientes (incluyendo BAM y aplicaciones empresariales) y en una fuerte adopción por parte del mercado de servicios de datos móviles. Estos crecimientos, fueron parcialmente compensados por una disminución en los ingresos de equipos asociado principalmente al cambio contable aplicado desde octubre de 2012.

MERCADO MAYORISTA DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS BRUTOS MERCADO MAYORISTA (en \$ millones)



Mercado Mayorista

Mercado Mayoristas de Entel logró un crecimiento de 8% en la suma de los ingresos de todas sus líneas de negocios, considerando tanto las ventas a terceros como a compañías del grupo Entel.

El aumento de ingresos está asociado a los servicios de arriendo de infraestructura a otros operadores móviles y empresas relacionadas, y a mayor actividad de roaming nacional y de tráfico inbound mayorista, en parte compensada por menores ingresos provenientes del negocio de tráfico.



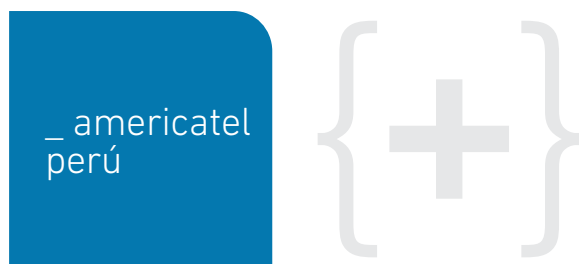
6.



FILIA-  
LES



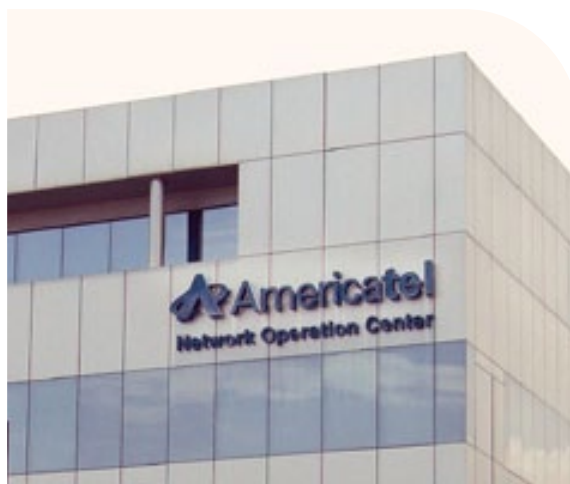




Soluciones convergentes soportadas por un data center de clase mundial, fortalecieron nuestro posicionamiento en los mercados de empresas y corporaciones en Perú.

#### Hitos 2013

- \* Consolidación del servicio NGN a mercado empresas, con más de 8.500 puntos atendidos.
- \* Expansión y obtención del sello Tier III para el data center de Olguín.
- \* Altos índices de satisfacción de clientes en servicio de Larga Distancia.



Continuando su avance hacia una gama cada vez más amplia y compleja de servicios, Americatel Perú sumó en 2013 la provisión de soluciones de Outsourcing TI para empresas y corporaciones bajo su propia plataforma on demand, y creció en servicios satelitales, línea de negocios que se ubicó como el segundo producto de mayor contribución a los ingresos en este mercado y tercero en las ventas totales de la compañía.

#### Certificación Tier III

Americatel concluyó durante el reciente año la ampliación de su data center de Olguín, agregando 440 m2 de sala, y obtuvo para este la certificación Tier III, sello otorgado por Uptime Institute que confirma que su diseño permite garantizar un 99,98% de disponibilidad ante cualquier contingencia, siendo así el primer data center de servicios a terceros de Perú en obtenerlo.

#### Servicios satelitales

Al cierre de 2013, Americatel cuenta con una base de 180 clientes a quienes provee servicios satelitales con 590 puntos en total, cifra que eleva su market share en este segmento a 12%. Para 2014, proyecta continuar con este crecimiento incorporando a esta cartera los enlaces de tecnología SCPC, (Single Channel Per Carrier) que permite ofrecer canales dedicados a clientes de alta exigencia en términos de capacidad y confiabilidad del servicio, incluidas soluciones para transporte de servicio móvil.



## Paquetes a la medida

En el último año, la compañía siguió creciendo en el mercado de empresas medianas y pequeñas, principalmente gracias al éxito de su producto Americatel NGN, que incluye telefonía, internet, centrex y otros servicios de valor agregado. En 2013 elevó a más de 8.500 los puntos contratados para este servicio y de esa forma alcanzó un alto nivel ocupación de la capacidad de su red Wimax con clientes de alto valor.

En este segmento de mercado, Americatel logró índices de satisfacción neta de 62%, cifra que es siete puntos porcentuales (pp) mayor a la segunda compañía mejor evaluada y 25 pp superior al nivel de la empresa que se ubica en el tercer lugar, de acuerdo a estudios de CCR.

En el segmento Pymes, participa con un 11% del mercado objetivo (70.000 puntos), básicamente, con el producto NGN.

En el Mercado Corporativo, Americatel tiene una penetración total de 65%, y de 45% en servicios provistos con su propia red de acceso (Telefonía, Internet, Datos, NGN, Servicios Satelitales y de TI).

## Mercado Mayorista

En el segmento Mayorista o Wholesale, Americatel logró aumentar su participación de mercado en un punto durante el año, al captar el 15% de este. Su principal servicio es el tráfico de Larga Distancia Internacional entrante. Con una combinación de estrategias para rentabilizar su red de transporte nacional y las interconexiones directas con los demás operadores, logró un record histórico en la terminación de minutos a provincias y se consolidó como el principal proveedor de terminación internacional de Nextel Perú, con el 80% de sus tráficos en diciembre de 2013.

Teniendo como ventaja comparativa el dinamismo y la velocidad en las cotizaciones e instalación, la compañía ha impulsado también la rentabilidad de su red de transporte local (backbone), a través de una oferta de circuitos de altas capacidades a operadores de telecomunicaciones.

Americatel ha logrado mantener estable el margen directo, pese a la caída de la tarifa media de terminación en Perú, con una estrategia comercial que aprovecha la complementariedad de los perfiles de demanda de los productos

Wholesale con los de Larga Distancia y Telefonía Fija de Americatel, logrando sinergias y aumento en el volumen de tráfico (en el caso de la terminación en Lima este se estima en un 20%).

En el servicio de datos mayoristas, el margen directo se incrementó en 13%, producto de la fidelización de clientes como AT&T, British Telecom, Orange y Entel.

## Mercado Residencial

Durante 2013 Americatel entregó servicios de Larga Distancia a 100.000 clientes contratados (120.000 planes); 9.500 clientes con discado mensual y 25.000 marcadores de origen móvil mensual. La compañía posee un market share, en origen fijo, de 14% en LDN y 36% en LDI, y en origen móvil, de 3% tanto en prepago como pospago.

Para maximizar la rentabilidad de los servicios de Larga Distancia, optimizó sus actividades de marketing, enfatizando la comunicación de precios bajos y recordación de marca, y la estrategia de call center.

El uso de productos sustitutos de la LDN y la LDI, como internet y voz sobre IP, siguió impactando este mercado, con caídas de 21% y 28%, respectivamente, en el año. Adicionalmente, los operadores móviles desarrollaron una agresiva estrategia de precios, con tarifas 83% menores a las de LDI discada de Americatel y 2% inferiores a la tarifa contratada. Esta situación originó un crecimiento inusual del tráfico (104% en el año), pero produjo una pérdida neta en el mercado total.

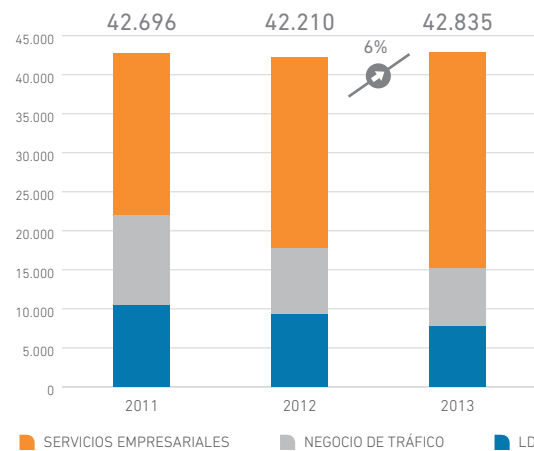
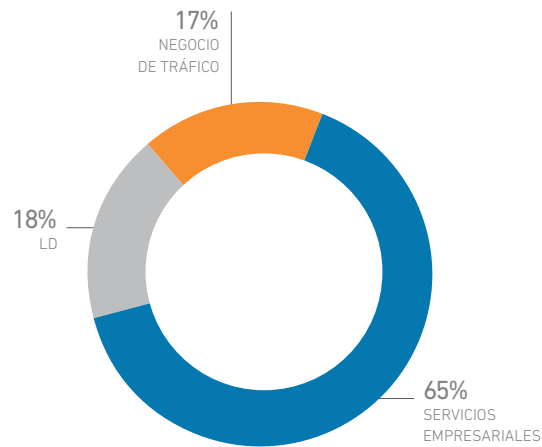
La contracción del mercado y la presión en tarifas han afectado los resultados de este segmento; sin embargo, sus efectos han sido compensados en parte por la optimización de la inversión en marketing y del uso del call center.

La experiencia del uso de los productos de Larga Distancia de Americatel fue muy bien evaluada por sus clientes. El estudio a septiembre de Top to box para el origen fijo arrojó un índice de 75% en imagen y de 76% en calidad. Asimismo, el índice de satisfacción neta de clientes en originación móvil de pospago fue de 79% y de Prepago, 88%, ambos en segmento discado.

**INGRESOS BRUTOS**

En miles de USD

(Tipo de cambio Soles P/USD = 2.798)

**DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS****Inversiones**

Durante 2013, la empresa realizó inversiones por USD9,2 millones. El 25% de este monto fue destinado a equipamiento instalado en clientes por servicio NGN, telefonía local e internet dedicado; el 30%, a acondicionar 440 m2 del data center Olguín con certificación Tier III; el 29% a la adquisición de un terreno para un nuevo data center y un 3%, a la ampliación de redes de acceso a clientes (planta externa y Wimax).

**Resultados**

Americatel obtuvo ingresos por USD43 millones en 2013, monto superior en 6% al del año anterior.

En el segmento empresas los ingresos aumentaron 19% con respecto a 2012. La compañía logró consolidar NGN en el segmento Pyme, con un churn total de puntos de 1,8%. La base de puntos creció 6% con respecto al año anterior, lo cual se traduce en mayores ingresos, que alcanzaron los USD14 millones, y un incremento de 7% en relación al ejercicio pasado.

Los ingresos por servicios satelitales representan un 23% del segmento empresas, con USD6 millones.

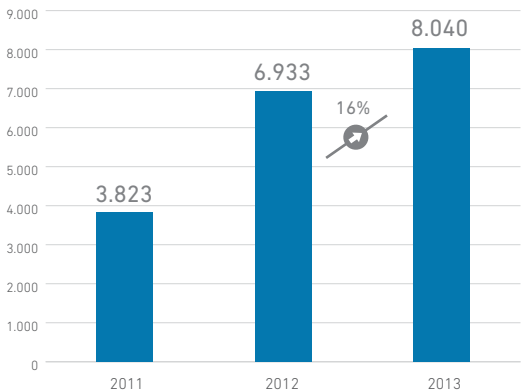
**65%** participación de mercado  
de Americatel en segmento Corporaciones

En el segmento masivo, los ingresos disminuyeron 12% en relación al año anterior, producto de la migración natural a otras categorías como el origen móvil, internet y voz sobre IP.

En el segmento Wholesale, los ingresos cayeron un 9% por menor tarifa promedio por fuerte presión competitiva, pese al incremento en el market share del 15%, que impacta positivamente en el margen directo, creciendo un 18% respecto del año anterior.

En el servicio de datos mayoristas, el margen directo se incrementó en 13%, producto de la fidelización de clientes como AT&T, British Telecom, Orange y Entel.

EBITDA AMERICATEL PERÚ  
En miles de USD  
(Tipo de cambio Soles P/USD = 2.798)



Mercado	Descripción	Soluciones
Empresas y Corporaciones	2.000 empresas con ingresos sobre USD15 millones anuales.	Larga distancia, Telefonía Fija, Internet Dedicado, Líneas 0800, enlaces de datos, NGN (bundling de servicios), servicios satelitales de Internet y datos, servicios de Outsourcing TI (Housing, Hosting dedicado, IaaS y SaaS).
Pequeñas y medianas empresas	Empresas de Lima (aproximadamente 70.000 puntos conectados).	NGN (paquete integrado de telefonía, internet y SVA) Larga Distancia, Internet dedicado, ADSL y Telefonía fija.
Residencial	Personas de todo el país (100.000 clientes y 120.000 planes contratados).	Larga distancia de origen fijo y móvil, productos contratados (planes de LDI para el origen fijo y móvil y LDN para origen fijo).
Mayorista (Wholesale)	Operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.	tráfico LDI entrante

### Infraestructura de telecomunicaciones

En el ámbito de las telecomunicaciones, dan soporte a Americatel tres grandes redes de fibra óptica y satelitales interconectadas entre sí.

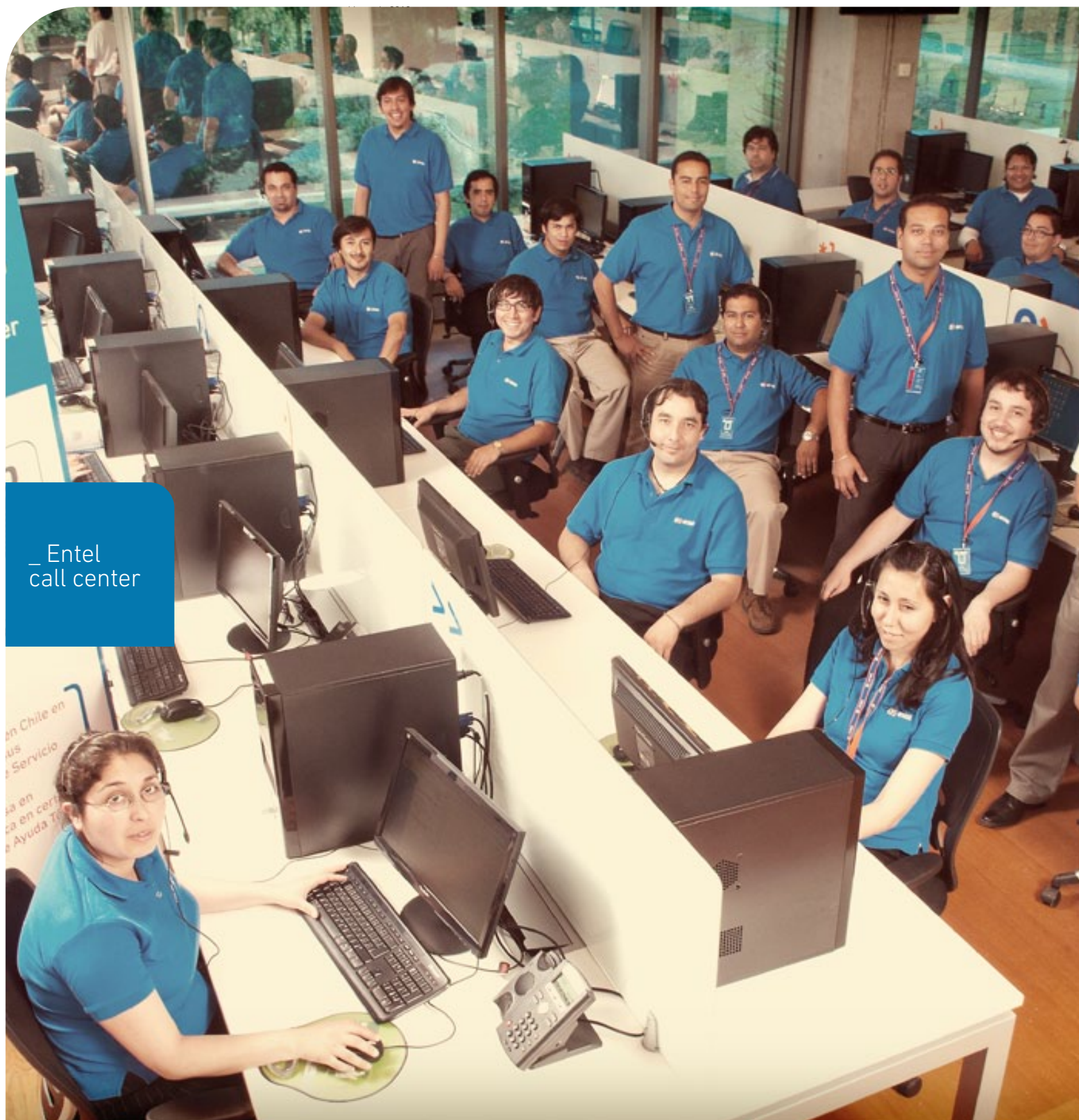
La compañía dispone de dos centrales de conmutación, conectadas a las redes internacionales a través de Chile y Estados Unidos y cuenta con conexiones directas con los 24 departamentos del Perú. Además, está interconectada con los operadores locales de larga distancia y móviles más importantes del país.

La red Metropolitana de Americatel en Lima comprende cinco nodos MPLS principales, los cuales están unidos en un anillo de Fibra Óptica, montado sobre una

plataforma DWDM. Como red de acceso, cuenta con 52 estaciones base WiMax, con las cuales tiene una cobertura completa de Lima. Complementariamente, cuenta con 18 Km. de planta externa, distribuidos en las zonas de mayor valor comercial de Lima.

La empresa dispone de licencias de telefonía fija inalámbrica para la prestación de servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha, a través de concesiones de uso exclusivo de 50 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 3.5 GHz y de 30 MHz en la banda de 2.3 GHz. Cuenta también con una concesión de portador local con 400 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 38-39 GHz para su red de transporte y para prestar servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha con cobertura en todo Lima.





\_ Intel  
call center





Posicionado como un proveedor de soluciones robustas de contact center, desarrollamos una operación multicanal de alta calidad.

#### Hitos 2013

- \* Certificación COPC® GMD para dos mesas técnicas de atención al mercado Corporaciones.
- \* Implementación de nuevo site en Lima, con capacidad para 550 posiciones.
- \* Compra de terreno para la construcción de un nuevo site en la Región de Valparaíso.
- \* Implementación de herramienta world class para control y administración de seguridad en aplicaciones y base de datos.
- \* Recertificación ISO 9001:2008 en Servicios Call Center Perú.

## Contexto

Para el contacto con sus clientes, las empresas están demandando servicios multicanal que integren redes sociales, service mail, Chat, entre otros, y soluciones robustas de contact center, en algunas ocasiones, integradas con servicios de despacho.

Esta tendencia ha permitido a Entel Call Center captar nuevos clientes y ampliar sus líneas de negocio.

## Perfil

Entel Call Center opera local e internacionalmente, con cuatro site en Chile y dos en Perú, construidos y habilitados de acuerdo a los más altos estándares de calidad. Diseñados

especialmente para este negocio, cada uno de ellos posee los atributos de seguridad, comodidad, iluminación y climatización necesarios para garantizar un buen ambiente de trabajo a sus más de 5.000 colaboradores en ambos países. En Chile, cuenta con 3.285 trabajadores, de los cuales 1.866 están contratados de manera directa por Entel Servicios de Call Center o por Entel Servicios de Contact Center. En Perú, los colaboradores directos contratados por Servicios Call Center Perú totalizan 1.771 personas.

La compañía presta servicios a Entel S.A., principalmente, y a otros 63 clientes, entre los cuales en Chile se cuentan entidades públicas (Minsal, Registro Civil, Servel), instituciones financieras (Banco de Chile y BBVA) y empresas de retail (Presto y Nectar). En Perú, atiende a clientes tales como Americatel Perú, Nextel Perú, Lider y ACE Seguros, entre otros.

## Estrategia

La misión de Entel Call Center es brindar una solución rápida y precisa a los usuarios finales para lograr un alto nivel de satisfacción desde el primer contacto. Alcanzar un FCR (First Contact Resolution) con calidad, que no esté restringido a lo telefónico ni presencial, sino que englobe múltiples canales de comunicación, es un objetivo prioritario para la compañía. Por esto, sus servicios están a la vanguardia de las necesidades actuales, al incorporar redes sociales, MSI Mobile, e-mailing, SMS, Chat y Click to Call.

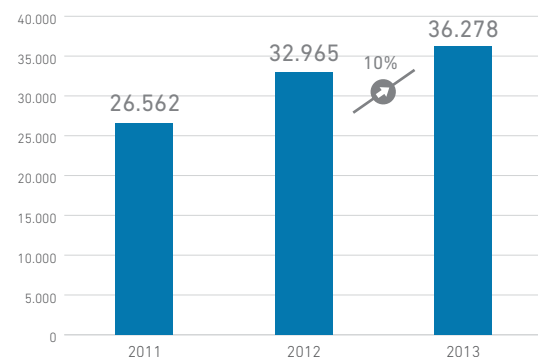
## Satisfacción de clientes

Entel Call Center gestiona la experiencia de clientes a través de herramientas que permiten conocer en línea los niveles de servicio, y de una robusta plataforma tecnológica que hace posible la administración de las interacciones con toda la información necesaria para la rápida y precisa solución de solicitudes. Asimismo, son claves los procesos de selección y capacitación de personal.

La compañía mide mensualmente Precisión, Error Crítico y No Crítico, indicadores que se comparan con los resultados de Satisfacción de usuarios finales y así se detectan mejoras posibles en el proceso de negocio.

#### INGRESOS CONSOLIDADOS DE ENTEL CALL CENTER

En millones de \$



Durante 2013, Entel Call Center logró en Chile un aumento significativo en los niveles de satisfacción de clientes de mercado externo (fuera del grupo Entel), medidos por Praxis, al pasar desde un índice de 42% en el tercer trimestre de 2012 a uno de 67% en el segundo trimestre de 2013.

### Expansión

Con el propósito de ampliar la infraestructura en Perú, la compañía implementó un nuevo site en Lima. Cuenta con 550 posiciones y complementa las dependencias del edificio de Camaná. Esta expansión permitirá enfrentar el crecimiento de la demanda al elevar a 1.689 las posiciones en este país, de las cuales 950 se encuentran asignadas.

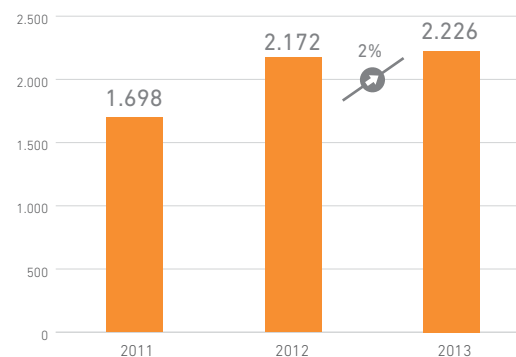
En Chile, las posiciones totalizaron 2.533 en 2013. De estas, 2.361 se encuentran asignadas.

Durante el último año, la compañía adquirió un terreno en Curauma, Región de Valparaíso, para la construcción de un nuevo site que albergará 600 posiciones, incorporando las operaciones actuales en esta ciudad. Este edificio se sumaría a los site de Vicuña Mackenna, Amunátegui, General Mackenna, en Santiago.

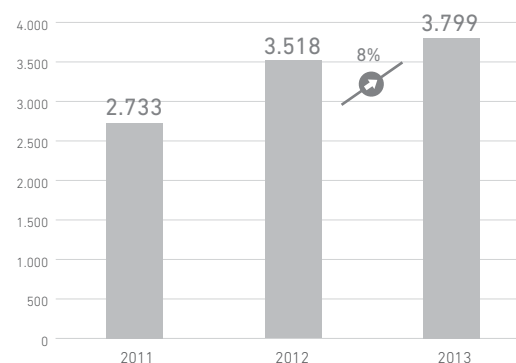
### Certificación de clase mundial

Durante 2013, Entel Call Center obtuvo la certificación COPC® GMD para tres de sus mesas técnicas de atención: Banco de Chile y Los Héroes del mercado Corporaciones y CAT BB-IPhone Empresas de Entel, lo cual le ha permitido trabajar bajo los más altos estándares de calidad.

#### RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO DE ENTEL CALL CENTER



#### EBITDA CONSOLIDADO DE ENTEL CALL CENTER



### Recertificación de calidad

Para verificar que el sistema de gestión de calidad se mantenga vigente, durante 2013 la filial Servicios Call Center Perú realizó un proceso de recertificación en la norma ISO 9001:2008.

### Resultados

Foco en eficiencia y calidad permitieron mantener los márgenes y buenos niveles de satisfacción de los usuarios finales, lo cual se tradujo en mayor confianza y nuevos ingresos.

[ 93% de las posiciones en Chile  
se encuentran asignada ]

[ 550 posiciones  
agregó Entel Servicios Call Center Perú en 2013 ]



Servicios	Descripción
Servicios multicanal	Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente, enmarcado en una atención única independizada del punto de contacto, con información de los clientes y el servicio integrada entre todos los canales existentes.
Service Desk	Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos. Servicio enfocado en la resolución en el primer contacto, para así elevar la disponibilidad de los servicios, disminuir los costos asociados a la reposición y complementar eficazmente los servicios entregados en terreno.
Servicios Back Office	Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado, agregando valor en la resolución de tareas administrativas, de control y seguimiento, propias de cada negocio.
Campañas de ventas	Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza acorde a las necesidades de los clientes, incorporando servicios de delivery que complementan la venta hasta la entrega del producto en el usuario final.
Atención a clientes	Modelos de atención Inbound basados en la mejores prácticas de mercado, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio, que aseguran una atención de calidad y satisfacción de usuarios finales.
Servicios tecnológicos	Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda, incluyendo tecnología world class y customizada de acuerdo a las necesidades de los clientes, incorporando también plataformas de control, business intelligence, servicios de CRM.



\_ nextel  
perú



Con la adquisición de Nextel, en agosto de 2013, Entel capitalizó la oportunidad de alcanzar una posición relevante en un mercado con alto potencial de crecimiento.

#### Hitos 2013

- \* Adquisición del 100% de las acciones de Nextel Perú a NII Holdings, en una operación que involucró USD 410,6 millones.
- \* Adjudicación, a través de Americatel Perú, de una licencia que permitirá a Nextel ser una de las dos operadoras del mercado con capacidad para ofrecer servicios móviles sobre redes 4G.

#### Contexto

El recambio tecnológico y de modelos de negocio que experimenta el mercado peruano, principalmente en el segmento de servicios móviles, representa una ventana de oportunidades que Entel decidió abordar con la adquisición del 100% de las acciones Nextel Perú a la compañía norteamericana NII Holdings. Concretada el 19 de agosto de 2013, esta compra representó una inversión de USD410,6 millones, incluidos USD26,7 millones correspondientes a



saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

En el contexto de una economía que crece a tasas superiores al 5% (5,2% en 2013), una población de 30 millones de personas (72% superior a la chilena) y un marco regulatorio estable, el mercado de las telecomunicaciones en Perú exhibe un interesante potencial de desarrollo. La penetración de los servicios móviles de voz alcanza al 107% (alta, aunque inferior al 140% en Chile), pero la penetración de Internet móvil llega a solo 9%, según BofAML. Este indicador es la mitad del observado en Chile (18%) y se ubica muy por debajo del 48% promedio de los países de la OECD. En 2012, el mercado móvil peruano totalizó ingresos cercanos a USD3.000 millones.

#### Perfil

Nextel es la tercera compañía de telefonía móvil de Perú, con una participación de mercado de 5,8% al cierre del primer semestre de 2013, compitiendo con Telefónica Móviles (Movistar) y América Móvil (Claro). A diferencia de estas, se ha focalizado en el segmento de Empresas, al cual provee principalmente de servicios de voz en la modalidad push to talk, similar a las comunicaciones de radio, y también, servicios fijos de telefonía e Internet.

Fundada en 1998, Nextel posee licencias para operar redes 3G en la banda de 1900 MHz, que cubren el territorio nacional a través de 635 sitios (477 de ellos en Lima), y redes en tecnología iDEN en la banda de 800 MHz.





El 22 de julio de 2013, Entel se adjudicó una de las dos bandas para comunicaciones móviles licitadas por la autoridad peruana, al ofrecer USD105,5 millones. En su caso, un bloque de 40MHz en la banda AWS, espectro que le permitirá desplegar redes con tecnología Long Term Evolution (LTE), conocida comercialmente como 4G. La compañía obtuvo esta licencia, cuya duración es de 20 años renovables, a través de la filial Americatel Perú, dado que a esa fecha la compra de Nextel, anunciada en abril de ese año, aún no se concretaba.

### Proyección

Nextel representa para Entel una excelente plataforma de crecimiento en el mercado peruano, en el cual espera alcanzar una posición relevante replicando el modelo de negocios que ha desarrollado exitosamente en Chile. Este objetivo implicará la expansión de las operaciones de Nextel hacia el segmento Personas y un incremento de la oferta de servicios -principalmente, de aquellos relacionados con datos- sobre la base de una red robusta y foco en la entrega de una experiencia distintiva a sus clientes mediante conectividad y atención de alta calidad.

### Gestión del cambio

Luego de la integración a Entel, la compañía concentró sus esfuerzos en el rediseño organizacional necesario para este nuevo enfoque, y la estructuración y lanzamiento de una nueva oferta comercial, con una gama más amplia de planes y equipos y mayor presencia en los canales de distribución, dentro de una nueva gestión logística. Hacia fin de año, Nextel inició un plan de inversiones que demandará alrededor de USD200 millones anuales durante los próximos tres años. Los principales proyectos están orientados a la renovación y expansión de las redes de acceso móvil y a la transformación de las redes de acceso fijo desde microondas a fibra óptica.

### Contexto regulatorio

La responsabilidad de desarrollar las actividades productivas y los servicios en el sector telecomunicaciones fue transferida por el Estado peruano al sector privado en 1991, reservándose los roles de promover y regular la inversión privada y establecer mecanismos para evitar prácticas de competencia desleal. Esta modernización comenzó con la Ley General de Telecomunicaciones (Decreto Legislativo 702, de noviembre

de 1991), en virtud de la cual fue creado el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

OSIPTEL, entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, tiene entre sus funciones las de: dictar reglamentos y normas aplicables a todos los administrados; definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios; fijar tarifas tope de los servicios públicos de telecomunicaciones en aquellos mercados en los cuales no exista competencia; fiscalizar y sancionar; resolver por vía administrativa los conflictos y controversias, dentro del ámbito de su competencia, entre los operadores, y conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra empresas operadoras en segunda instancia.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el organismo del Poder Ejecutivo que fija, ejecuta y supervisa las políticas sectoriales. Otorga y reconoce derechos a través de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones; planifica, supervisa y evalúa la infraestructura de comunicaciones y presenta anteproyectos de norma.

Durante el reciente año, el Congreso de la República, máximo órgano legislativo, aprobó dos leyes sobre materias relacionadas con el sector telecomunicaciones: el 22 de septiembre de 2013 publicó la Ley N°30083, que establece medidas para fortalecer la competencia en los servicios públicos móviles, y el 2 de diciembre de 2013, la Ley N°30114, que otorga facultades a OSIPTEL para regular las tarifas de los servicios de valor añadido que se le cobran a los usuarios en el caso de que determine la ausencia de condiciones de competencia o declare la existencia de un proveedor importante.

Por su parte, OSIPTEL dictó durante 2013, entre otras normas y reglamentos, una resolución que establece indicadores de calidad de atención a usuarios, tanto en forma presencial como telefónica, que es aplicable a partir de marzo de 2014. Asimismo, el 22 de diciembre de 2013 aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica que dispone que esta se ejecute en un día hábil (en lugar de siete). Esta resolución será aplicable al servicio de telefonía fija desde el segundo trimestre del 2014.

Nextel Perú (a diciembre de 2013)	
Ingresos netos	USD314 millones
Clientes (servicios móviles)	1.556.000
Dotación (planta y servicios)	1.844 personas





# Información\_ **finan** **ciera.**



\_ índice

# 1.

02	Información Societaria
04	Documentos Constitutivos
04	Propiedad de la Sociedad
10	Estructura Societaria
10	Política de Dividendos
12	Política de Inversiones
13	Política de Financiamiento
13	Utilidad Distribuible
14	Dividendos Pagados por Acción
14	Resumen de Transacciones
14	Presencia Bursátil
15	Transacciones de Acciones
15	Actividades Financieras
16	Factores de Riesgo
19	Comportamiento Comparado de la acción
20	Comentarios de Accionistas
20	Hechos Esenciales
24	Seguros Comprometidos
25	Proveedores
27	Declaración de Responsabilidad

# 2.

28	Estados Financieros Consolidados
31	Informe de los Auditores Independientes
32	Estados Financieros Consolidados
38	Notas a los Estados Financieros Consolidados
123	Certificado de los Inspectores de Cuentas

# 3.

124	Sociedades Filiales y Coligadas
126	Estados de Situación Financiera de Filiales

Nota:  
Ver aspectos Corporativos en Tomo  
"Información Corporativa"

1.

INFOR-  
MACIÓN  
SOCIE-  
TARIA



## Documentos Constitutivos

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

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas

con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

## Propiedad de La Sociedad

Al 31 de diciembre de 2013, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.114 accionistas.

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

Nombre o razón social	Acciones al 31/12/13	Participación (%)
INVERSIONES ALTEL LTDA.	129.530.284	54,76%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	22.997.350	9,72%
BANCO ITAÚ POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	18.049.835	7,63%
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	9.216.011	3,90%
AFP PROVIDA S.A.	7.250.176	3,07%
AFP CAPITAL S.A.	5.251.217	2,22%
AFP HABITAT S.A.	4.438.138	1,88%
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.	4.418.469	1,87%
AFP CUPRUM S.A.	4.319.920	1,83%
LARRAIN VIAL S.A. CORREDORA DE BOLSA	2.899.411	1,23%
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA S.A.	2.022.374	0,86%
PENTA CORREDORES DE BOLSA S.A.	1.346.437	0,57%
OTROS	24.784.073	10,48%
Total	236.523.695	100,00





Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Te-

lecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S. A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	926.012.160	6,84%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S.A.	703.849.544	5,20%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	561.429.758	4,15%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	454.057.900	3,35%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	358.008.491	2,64%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	281.889.680	2,08%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
81.358.600-2	Cominco S.A.	154.795.552	1,14%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
81.280.300-K	Viecal S.A.	95.058.166	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	Grupo Matte (17)	4.340.644.242	32,07%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.290.595.292	9,53%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	312.672.052	2,31%
	Grupo Fernández León (2)	312.672.052	11,84%
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.129.980.943	8,35%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.440.980.943	10,64%



INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	894.655.313	6,61%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
	Grupo Consorcio (2)	1.300.195.733	9,60%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.842.165	0,78%
79.937.090-8	Andrómeda Inversiones Ltda.	102.372.197	0,76%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S.A. (*)	42.090.874	0,31%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.983-3	Andaluza de Inversiones II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
79.757.850-9	Asturiana de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
4.431.346-4	Valdés Covarrubias María Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	93.631	0,001%
	Grupo Izquierdo Menéndez (21)	1.111.689.283	8,21%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
96.949.780-8	Las Bardenas Chile S.A.	371.005.336	2,74%
	Grupo Gianoli (2)	742.010.672	5,48%
	Grupo Controlador (47)	9.248.192.925	77,85%
	Minoritarios (1.791)	4.291.429.107	22,15%
	Total (1.838)	13.539.622.032	100,00%

(\*) Con acciones en Custodia de Corredores

No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

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

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

### Grupo Matte

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

### Grupo Fernández León

**a) Inversiones Los Almendros Ltda.** (antes denominada Inversiones Los Andes Dos Ltda.), cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con un 4,356%, 3,061%, 46,232% y 46,257% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

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

**- Grupo Fernández León**, conformado por los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con 4,510%, 3,614%, 20,781% y 20,868% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

**- Grupo Garcés Silva**, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, Rut: 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, Rut: 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, Rut: 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, Rut: 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, Rut: 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, Rut: 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, Rut: 10.828.517-6, con 1,71%, 0,32%, 9,594%, 9,594%, 9,594%, 9,594% y 9,594%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

### Grupo Hurtado Vicuña

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

### Grupo Consorcio

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

**- P&S S.A.**, con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (Rut: 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (Rut: 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (Rut: 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (Rut: 6.375.828-0).

**- Banvida S.A.**, con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

**b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,86% del capital social de la primera.

## Grupo Izquierdo

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

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

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

**d) Inversiones El Manzano Ltda.**, cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

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

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

**g) Andrómeda Inversiones Ltda.**, cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%,

Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

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

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

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

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

**l) Comercial Marchigue S.A.**, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 76,1172% un 8,1950% del capital social, respectivamente.

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

**n) Inversiones El Manzano II S.A.**, cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel

Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

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

**p) Inversiones La Estancia II S.A.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social. (Esta sociedad fue absorbida por Inversiones La Estancia Ltda.).

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

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

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

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

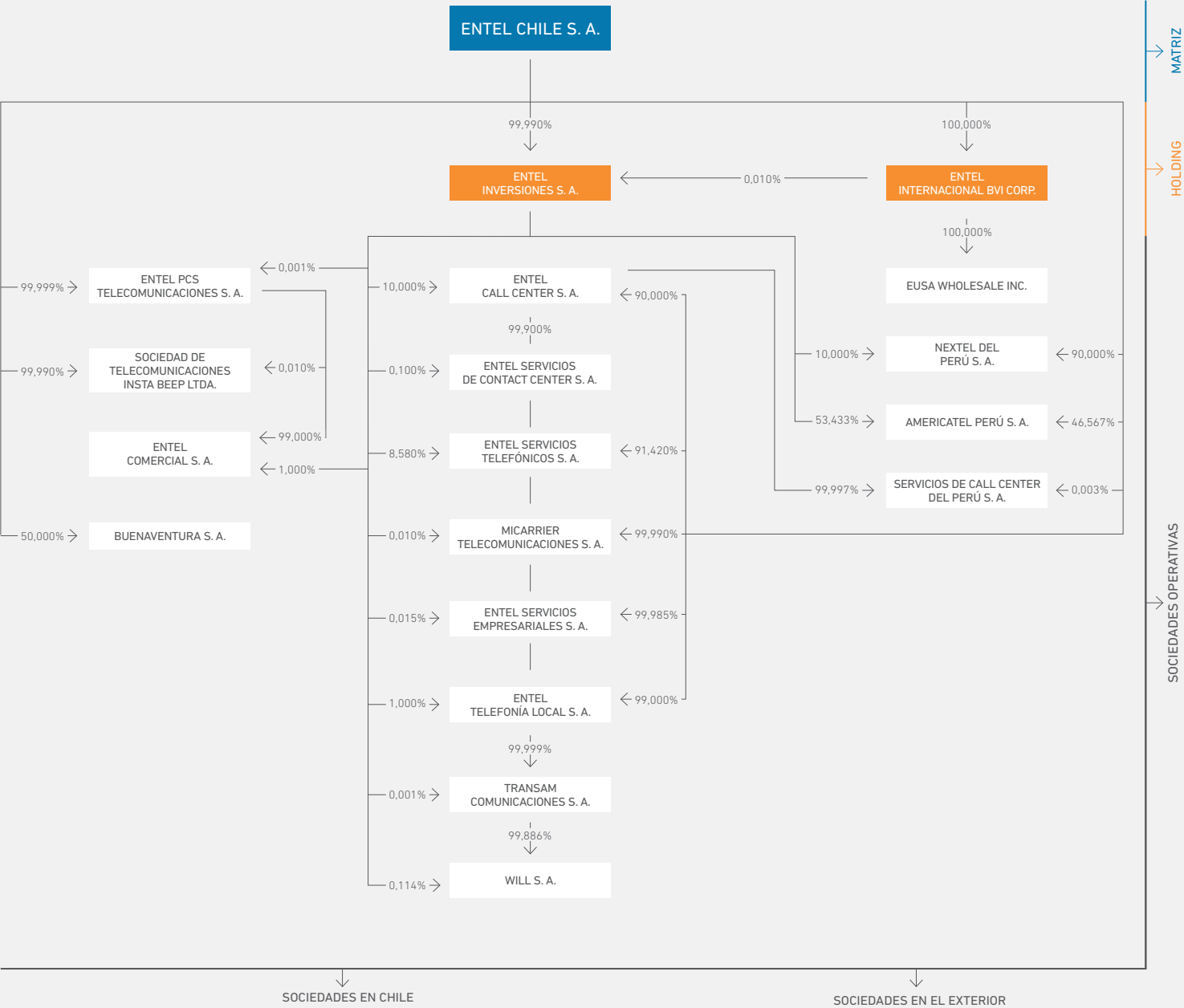
## Grupo Gianoli

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

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



# Estructura Societaria





## Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la junta general ordinaria de accionistas celebrada el 25 de abril de 2013, es la siguiente:

### Política de Dividendos

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

La intención del Directorio, para el año 2013 y siguientes, es establecer provisoriamente una nueva política de dividendos consistente en el reparto como dividendo, de hasta el 50% de las utilidades distribuibles de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2013 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2013 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio. Dicha política se analizará al alza como política definitiva conforme al retorno a un plan de inversiones estable de crecimiento orgánico de los ingresos.

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

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

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2013, y que es la siguiente:

**a.-** Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

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

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

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

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

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

Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dará cuen-

ta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta Política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

### Procedimiento de pago de dividendos.

"A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

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

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

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

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

## Política de Inversiones

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

Para el año 2013 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido en la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa fundamentalmente dentro del país y el extranjero.

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

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

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

## Política de Financiamiento

La política de financiamiento de la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos, tanto en Chile como en el extranjero:

- \* Recursos propios
- \* Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones
- \* Créditos de proveedores
- \* Préstamos de bancos e instituciones financieras
- \* Derechos de Aduana diferidos
- \* Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada
- \* Operaciones de leasing y leaseback

En la Política enviada a los señores accionistas, se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – Caja)/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,5 (uno coma cinco veces); o (Deuda Financiera – Caja)/ Ebitda de los últimos doce meses, igual a 3,0 (tres coma cero veces). Para el cálculo de ambos indicadores se computará Deuda Financiera descontadas inversiones financieras y la Caja.

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

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

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

## Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2013 presenta una utilidad de \$146.965.253.947.

Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, mientras estas no se encuentren realizadas.

Durante el ejercicio 2013 no se registraron utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2013 es de \$ 146.965.253.947.

Con cargo a esta utilidad, a contar del 12 de diciembre de 2013 se distribuyó un dividendo provisorio de \$150 por acción, equivalente a un total de \$35.478.554.250. Este dividendo fue acordado en sesión del Directorio de la Sociedad celebrada el 4 de noviembre de 2013 y representa el 24,14 % de la utilidad líquida distribuible del ejercicio.

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

# Dividendos Pagados por Acción

Año	Dividendo Nominal (en \$)
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00

# Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2013 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

# Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2011	15.957.457	126.648.587.797	7.937	1.028.126	8.149.829.990	7.927	26.166	205.368.620	7.849
2° trimestre 2011	26.293.805	232.657.810.841	8.848	2.501.652	22.374.195.749	8.944	38.985	337.663.018	8.661
3° trimestre 2011	23.082.175	221.781.884.732	9.608	1.992.263	18.966.299.783	9.520	15.672	146.602.858	9.354
4° trimestre 2011	19.554.883	190.830.226.753	9.759	2.413.875	23.484.695.759	9.729	4.202	41.229.141	9.812
1° trimestre 2012	30.083.534	284.508.198.543	9.457	2.651.155	24.850.937.610	9.374	4.680	44.523.846	9.514
2° trimestre 2012	15.299.709	144.484.659.288	9.444	1.397.581	13.187.185.309	9.436	11.535	110.450.390	9.575
3° trimestre 2012	12.285.955	116.697.441.625	9.498	441.723	4.201.744.447	9.512	7.196	69.718.926	9.689
4° trimestre 2012	13.166.422	130.101.687.139	9.881	821.940	8.119.113.250	9.878	17.622	175.608.669	9.965
1° trimestre 2013	22.313.687	223.601.236.415	10.021	1.131.360	11.288.033.869	9.977	49.010	486.620.644	9.929
2° trimestre 2013	34.951.372	314.690.281.444	9.004	2.061.355	18.655.086.991	9.050	25.998	235.413.320	9.055
3° trimestre 2013	16.607.457	142.090.532.000	8.556	1.398.543	11.879.159.875	8.494	11.076	98.038.162	8.851
4° trimestre 2013	19.356.752	146.888.814.473	7.589	1.194.787	9.138.278.112	7.648	-	-	-



# Transacciones de Acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Norma de Carácter General N°269 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2013, de acuerdo a nuestros registros, se efectuaron las siguientes transacciones de acciones por parte de los accionistas relacionados.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Compra Venta	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario	Monto Transado
Agrícola y Comercial Santa Inés	Con director titular	15.05.2013	Inversión Financiera	Compra	En bolsa	4.733	9.199,04	43.539.056

# Actividades Financieras

Asociado a la inversión en Perú, Entel suscribió en el mes de agosto, un crédito puente para efectuar el pago del valor de la compra por ese activo. El crédito, en moneda extranjera y por un monto de USD 400 millones, fue otorgado por los Bancos HSBC y Banco de Chile a un plazo de 18 meses, sin amortizaciones y prepagable.

En el mes de octubre, Entel colocó un bono en los mercados internacionales por un monto de USD 1.000 millones a una tasa anual del 4,96%, el que considera tres amortizaciones anuales e iguales en los años los años 2022 al 2024 y un pago de intereses semestrales. La sólida demanda recibida durante el proceso de colocación, permitió fijar un precio de cierre de 245 puntos base sobre el bono del Tesoro Americano equivalente. Las órdenes por el bono fueron de 4,5 veces el monto requerido y estuvo colocado entre más de 190 cuentas con una distribución de 71% en inversionistas de Estados Unidos, 21% en cuentas europeas y en un 8% entre inversionistas de Latinoamérica y Asia. La colocación fue liderada por los bancos HSBC, Citi, Mitsubishi UFJ Securities y Scotiabank. Los fondos se usaron en su totalidad para pagar las deudas existentes: última cuota de amortización de un crédito sindicado suscrito el año 2007 por USD 200 millones; crédito puente asociado a la compra de la inversión en Perú por USD 400 millones; la totalidad del crédito suscrito en el año 2012 con HSBC y Scotiabank por USD 200 millones y el pago de línea de crédito local vigente por USD 200 millones generado principalmente por inversiones de la filial en Perú tales como la

licencia AWS. Con esta operación, la Sociedad refinanció a largo plazo la totalidad de la deuda que vencía en el año 2014.

Asociados al perfil de pagos del Bono, la sociedad suscribió contratos de Cross Currency Swaps que permutan la deuda en tasa y moneda extranjera a tasas fijas en pesos nominales y/o indexados a la inflación (UF).

Adicionalmente a estos contratos, la sociedad ha continuado renovando los contratos de venta de dólares a futuro (forwards) para cubrir los pasivos diferentes al bono y que están expresados en dólares. Con estas operaciones, se inmunizan las fluctuaciones de cambio originadas por los movimientos del tipo de cambio. El monto de estas operaciones, se incrementó a partir de agosto, en USD 400 millones debido a la contratación del crédito en dólares a asociado a la compra de la inversión en Perú.

En el mercado local, la sociedad reemplazó en el mes de diciembre, el uso de líneas de sobregiro bancarias por un crédito prepagable y a 19 meses por el equivalente a USD 150 millones.

Adicionalmente al uso de fondos mencionados, la Sociedad participó en proyectos de conectividad y telecomunicaciones que significaron entregar un monto significativo en instrumentos de garantía financiera con un saldo al cierre de aproximadamente UF 4.479.774.

La Sociedad también tiene inscrita dos líneas de Bonos en los Registros de la Superintendencia de Valores y Seguros; sin embargo, y dado principalmente el tamaño de la emisión, se privilegió el mercado internacional.

Las obligaciones de pago en moneda extranjera son protegidas de las diferencias cambiarias lo que significó hacer contratos de futuros de moneda para su pago desde reconocida la misma en los libros.

Durante el año 2013, se incorporó la administración de la caja de las operaciones en Perú aplicando y adaptando las políticas existentes en Entel. Adicionalmente la Sociedad matriz ha provisto de los fondos para el desarrollo de las operaciones en ese país y el crecimiento esperado en ese mercado privilegiando el financiamiento intercompañía. Las garantías solicitadas por la autoridad peruana en el proceso de licitación y asignación de la banda AWS, fueron entregadas por bancos peruanos y respaldados desde Chile con mecanismos Stand by letter.

En relación a las inversiones de excedentes de caja tanto en Chile como en Perú, la sociedad privilegió la mantención del capital invertido a través la implementación de una rigurosa Política que establece tanto la diversificación por monto, institución y plazos. Los instrumentos financieros utilizados son mayoritariamente los emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos sobre papeles del Banco Central de Chile.

## Factores de Riesgo

### Riesgo de Cambio Tecnológico

La evolución de las tecnologías de las telecomunicaciones, hace necesario que exista una permanente revisión de los proyectos de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones en conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que demandan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de invertir pro-

vocando con ello que no se cumplan necesariamente con las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados de Entel. En este contexto, Entel considera como un elemento crítico de su competitividad, el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando así activamente el riesgo tecnológico.

Es por ello que Entel ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política de revisión permanente en la adopción de las más avanzadas tecnologías, evaluando continuamente la rentabilidad. Ello ha permitido a Entel posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptando exitosamente el uso de nuevas tecnologías, evolucionando desde ser un único competidor en larga distancia a la de un proveedor integrado de conectividad y ofreciendo permanentemente nuevas formas de gestionar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que Entel crezca, se diversifique y mantenga la rentabilidad, reduciendo la exposición a concentrar sus negocios en sectores específicos.

### Riesgos Regulatorios

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la propia Ley General de Telecomunicaciones, y en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica e Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones.

Si bien durante el 2012, se implementó la disposición legal que establecía en la telefonía fija la reducción de 24 a 13 las zonas primarias del país, a fines del 2013 se promulgó la Ley N° 20.704 que dispuso no realizar consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia e implementar una única zona tarifaria para la telefonía local a partir de los 180 días desde publicada esta nueva Ley. Lo anterior, implicará que a partir





de marzo comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, concluyéndose en el mes de agosto de 2014 dicho proceso, con lo cual a partir de dicha fecha existirá una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, eliminándose de esta manera la Larga Distancia Nacional.

Respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica, iniciada en Diciembre de 2011 (Arica) durante el 2013 se terminó el proceso de portabilidad, quedando a la fecha pendiente de implementar dicha facilidad para los números de servicios complementarios.

Por su parte, durante el año 2013 las compañías realizaron el despliegue de infraestructura para ajustarse a la Ley N° 20.599, que Regula la instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones, ejecutando las acciones necesarias para ajustar las zonas saturadas (zonas con más de 2 torres) y las zonas sensibles, interviniendo las infraestructuras instaladas en estas zonas, a través del ajuste de altura de las torres, retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestionar compensaciones con la comunidad, según sea el caso.

En materia de espectro, atendida la adjudicación Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A. concesionaria del grupo Entel, en el mes de marzo de 2013, se publicó el Decreto que otorga la concesión, para que en el plazo de 1 año desde la publicación de este Decreto se termine el proyecto comprometido. En ese sentido, ya se inició la presentación de los primeros documentos para solicitar la recepción de Obras en la Subsecretaría, proceso que terminará en marzo de 2014 con la recepción del proyecto comprometido para la adjudicación de este bloque de frecuencia. En todo caso, para las localidades obligatorias incluidas en este concurso el plazo de implementación es de 2 años, es decir, tiene una fecha máxima de ejecución para marzo de 2015.

Por su parte, en el mes de octubre, con el llamado publicado en el Diario Oficial, se inició el proceso de Concurso Público para la Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de Frecuencia 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. En la presentación de las propuestas, durante la segunda semana de enero de 2014, para adjudicarse los 3 bloques de frecuencia dispuestos en el concurso se presentaron proyectos de las empresas Movistar, Claro y Entel. De esta manera, está garantizado que dichas empresas dispondrán nuevo espectro para el desarrollo de sus oferta de servicios de telecomunicaciones,

en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE).

En otro orden de cosas, a partir del marzo de 2013 comenzó a regir el primer período de ajuste a las Instrucciones de Carácter General emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para los servicios ofertados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil. En esta etapa se permitía el modelo de tarifas net, pero la diferencia de precios On Net y Off Net no puede ser superior al cargo de acceso, y en el caso de los planes con minutos incluidos, estos deben cumplir cierta proporción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red de la concesionaria.

Sin embargo, desde enero de 2014, y precisamente a partir de la entrada en vigencia de los nuevos Decretos Tarifarios, la misma instrucción del Tribunal de Competencia, establece que toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías será del tipo "Tarifa Plana" o "Todo Destino".

Respecto de esta misma Instrucción de Carácter General, en el mes de diciembre la Corte Suprema ratifica en gran medida este dictamen, y rectifica la instrucción estableciendo la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles, quedando en forma permanente prohibida.

Por otra parte, continúa el proceso de levantamiento de antecedentes en el TDLC por el proceso iniciado por la FNE (del tipo no contencioso) mediante el cual solicita que se establezcan recomendaciones al MINVU y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y en su caso la perfeccionen para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Respecto del proceso tarifario de la concesionaria Entel PCS Telecomunicaciones (al mismo tiempo que el de todas las otras compañías móviles), después de la presentación de los Estudios Tarifarios de la concesionarias y la respuesta de Subtel a dichas propuesta a través de su Informe de Objeciones y Contraproposiciones (IOC), Movistar, Nextel y Entel sometieron ciertas discrepancias a la opinión de una Comisión de Peritos.

Con la propuesta de informe de modificaciones e insistencias de las concesionarias (IMI) las compañías realizan una nueva propuesta de ajuste de tarifas, las que en el caso de Entel propone una baja de aproximadamente un 57% en la tarifa del cargo de

acceso (o cargo de interconexión). Finalmente, durante las primeras semanas de enero de 2014, Subtel emite su propuesta tarifaria definitiva a través del envío a Contraloría del Decreto Tarifario, proponiendo una baja en esta tarifa de aproximadamente un 73%. Entel presentó un recurso ante Contraloría que en particular impugnan la metodología utilizada para la determinación de las tarifas del segundo a quinto año del quinquenio, ya que el Decreto no se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones y no permite asegurar el autofinanciamiento de los servicios regulados para todo el quinquenio, e insiste en que Subtel debió utilizar la misma metodología utilizada en el primer año para todo el período tarifario 2014 a 2019.

Por último, en materia legislativa los Proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Proyecto de ley que permite la introducción de la Televisión Digital Terrestre (y la transición para el apagón de la TV analógica), ambos han continuado su etapa de revisión y han avanzado en los trámites legislativos, quedando menos etapas de discusión legislativa en ambos casos.

Por último, en los últimos días del año 2013, Entel se adjudica un concurso público del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a través del cual, se adjudica un subsidio para aumentar la capacidad de enlace satelital para la Isla de Pascua. Proyecto que la compañía debe desarrollar durante todo este año.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. 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.

### Riesgo de Tipo de Cambio

Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de los créditos bancarios existentes más el nuevo suscrito en agosto de 2013 por USD 400 millones y la emisión de un Bono144A en USA por USD 1.000 millones en el mes de octubre. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar

en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades. Para cubrir estas volatilidades, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

### Riesgo de Tasa de Interés

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros; sin embargo, en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta. Dado lo anterior la compañía, a través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Al 31 de diciembre de 2013, Entel tiene créditos en moneda extranjera que devengan y pagan intereses en base a tasas variables. Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.

### Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

Por su parte, los riesgos asociados a cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, se encuentran cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar.



En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante el año 2013, se anticipó al pago de los vencimientos del 2014, proveyendo con ello flexibilidad a las operaciones de refinanciamiento ante los cambios que puedan tener los mercados.

### Riesgo de liquidez

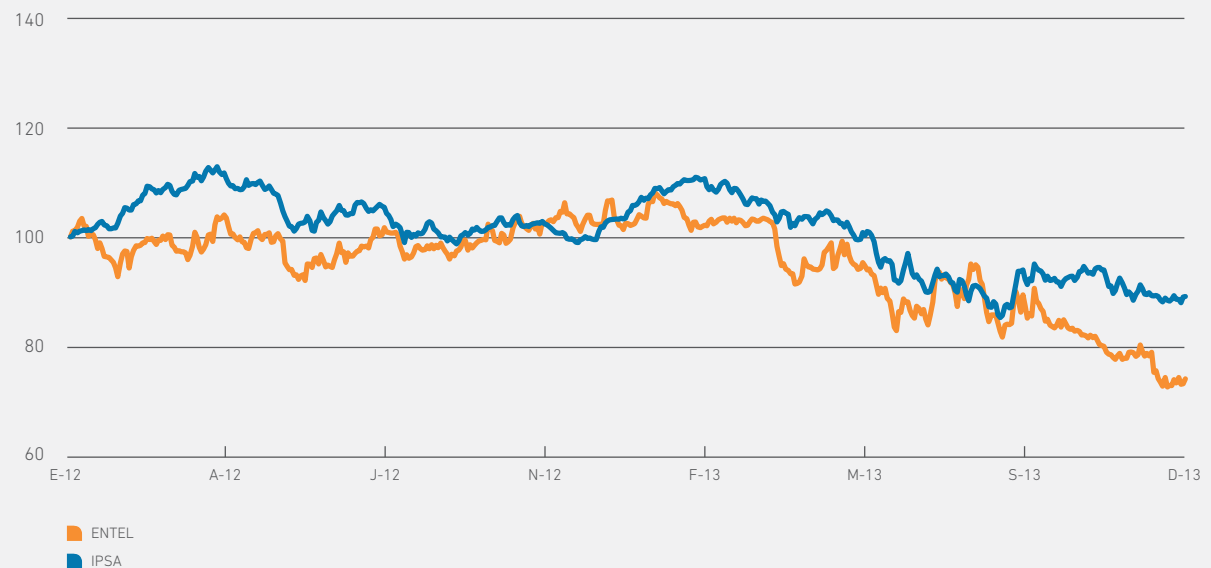
Entel mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos. El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte, la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios permitiendo cumplir puntualmente

con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.

Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

## Comportamiento Comparado de la Acción

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL VERSUS IPSA (%) ÚLTIMOS 24 MESES



## Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

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

## Resumen de Hechos Esenciales 2013

### I. Sociedad Matriz

#### Otros

Por carta N°03 de 28 de Enero de 2013, se informó que en Sesión de Directorio de fecha 28 de Enero de 2013 se aprobaron los estados financieros consolidados anuales de la Sociedad al 31 de diciembre de 2012. Dichos estados financieros consolidados se han construido aplicando un nuevo tratamiento contable respecto a la transacción de entrega a clientes de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago en la filial Entel PCS S.A..

Este nuevo tratamiento obedece a que los contratos de servicio telefónico y arriendo de equipos móviles que rigen estas relaciones comerciales de la filial Entel PCS con sus clientes, fueron objeto de modificaciones en sus condiciones como consecuencia del proceso de mediación colectiva de contratos de adhesión, seguido por el Servicio Nacional del Consumidor con distintas compañías de telefonía móvil.

De acuerdo a lo anterior, a partir del día 1° de octubre de 2012, y en consideración a los cambios señalados precedentemente, esa Sociedad filial comenzó a registrar en los costos el valor total de los equipos móviles entregados bajo la modalidad de

post-pago al momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento de equipos.

Antes de esa fecha el costo de dichos equipos era considerado parte del activo fijo, en virtud de las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados, y se depreciaba en 12 meses, por lo que la base histórica de los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuará siendo depreciada en el plazo correspondiente, teniendo así un impacto decreciente hasta extinguirse el 30 de Septiembre de 2013.

Asimismo, y también de acuerdo a los cambios antes señalados, los cargos de habilitación de equipos, cobrados a los clientes bajo la modalidad de post-pago son desde el día 1° de octubre de 2012 registrados como ingresos íntegramente en el momento de la entrega de los mismos.

Conforme a lo indicado anteriormente, los efectos permanentes y transitorios de estos cambios, aplicados en el cuarto trimestre en los resultados consolidados al 31 de diciembre de 2012, respecto al tratamiento contable anterior, resultan en un mayor cargo neto a resultados por la suma de M\$13.695.473 (trece mil seiscientos noventa y cinco millones cuatrocientos setenta y tres mil pesos)

Este cambio contable, si bien en sí mismo no genera efectos permanentes previsibles, los que dependerán en más o en menos de la actividad de terminales de suscripción de cada período, si tiene por las razones antes señaladas un impacto negativo, transitorio y decreciente en los resultados consolidados hasta el tercer trimestre del año 2013, pero no tiene efecto alguno en los flujos de caja ni en el valor económico de la compañía.

### II. Sociedad Matriz

#### Otros

Por carta N°05 de 4 de Abril de 2013, se informó que Entel y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la ope-



ración de Nextel Perú en aproximadamente USD 400 millones correspondiente al valor empresa.

El cierre del acuerdo está sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se estima debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú es la tercera mayor compañía de telefonía móvil del vecino país, opera desde 1998 y tiene un muy buen posicionamiento en la atención del segmento de clientes empresas, y expectativas ciertas de crecimiento en el área de clientes personas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador regional en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y call center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

La celebración del contrato no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Para cumplir con este compromiso, junto con la política de inversiones y financiamiento habitual de la compañía, el directorio de la empresa ha procedido a establecer provisoriamente una nueva política de dividendos para el ejercicio 2013 y siguientes, consistente en el reparto de hasta un 50% de las utilidades del ejercicio. De esta política se informará en la próxima junta ordinaria de accionistas a celebrarse el 25 de abril próximo.

En la negociación se contó por parte de Entel con la asesoría de Asset Chile en conjunto con BNP Paribas.

### III. Sociedad Matriz

#### Citación Junta Accionistas y Reparto de utilidades

Por carta N°06 de 4 de Abril de 2013, se informó que en Sesión de Directorio de misma fecha se acordó lo siguiente:

a.- Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 25 de Abril de 2013, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

b.- Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo de \$ 375 por acción, al cual se debe descontar la suma de \$ 150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2012, restando en consecuencia por repartir un dividendo de \$ 225 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

### IV. Sociedad Matriz

#### Reparto de utilidades, Política de inversión y financiamiento

Por carta N°07 de 25 de Abril de 2013, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 25 de Abril de 2013, acordó:

a.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2012.

b.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de \$ 375 por acción, equivalentes a un 53,0182% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de \$ 150 pagado en diciembre de 2012, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de \$ 225 por acción, el que se efectuará a contar del jueves 16 de mayo de 2013.

c.- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.



d.- Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del comité de directores, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hizo presente al Sr. Superintendente que el acta de la Junta Ordinaria de Accionistas le será remitida por sistema SEIL en la forma y dentro de los plazos que establece la normativa vigente, como asimismo los antecedentes relativos al reparto de dividendo definitivo, y la respectiva publicación, dándose a conocer también los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

## V. Sociedad Matriz

### Otros

Por carta N°10 de 22 de Julio de 2013, se informó:

a.- Que el Directorio autorizó a participar a la sociedad filial Americatel Perú en la licitación de dos bandas nacionales de espectro 4G a realizarse en la ciudad de Lima de la República de Perú.

b.- Que dicha filial se adjudicó hoy uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de 4G en la banda AWS en ese país, por el cuál ofreció USD 105,5 millones.

Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G de internet de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta que el grupo Entel presta en Perú.

En el proceso de licitación que realizó el gobierno peruano a través de Proinversión participaron cuatro empresas.

## VI. Sociedad Matriz

### Otros

Por carta N°11 de 19 de Agosto de 2013, se informó que:

Conforme a carta de 4 de abril de 2013, se informó como hecho esencial que Entel y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la operación de Nextel Perú.

El cierre del acuerdo se encontraba sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se informó que debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú, que se fundó en 1998, es la tercer mayor compañía de telefonía móvil en Perú, con una participación de mercado de aproximadamente 5,8% al cierre del primer semestre de 2013 y se destaca por su buen posicionamiento en el segmento de empresas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y Call Center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura de Nextel Perú, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para sus clientes. En una primera etapa se seguirá operando bajo el nombre Nextel Perú.

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Como información relevante, me permito informar que el día de hoy se efectuó el cierre de la operación de compra del 100% de las acciones de Nextel Perú y la toma de control de esa sociedad por parte de Entel.



El precio que se pagó por el 100% del capital accionario de Nextel Perú conforme a los términos del acuerdo fue la suma de MMUSD 410,6 (cuatrocientos diez coma seis millones de dólares). Dentro de este valor se incluyen MMUSD 26,7 (veintiséis como siete millones de dólares)\* correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

\*De acuerdo a IFRS

## VII. Sociedad Matriz

### Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°12 de 24 de Octubre de 2013, se informó que:

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado internacional por USD 1.000 millones (mil millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), operación que se materializó en la ciudad de Nueva York.

La colocación de bonos 144A/RegS se realizó después de un road show internacional con potenciales inversionistas en Estados Unidos, Londres y América Latina.

Los bonos se colocaron en dólares, con un plazo de vencimiento promedio a 10 años y una tasa de colocación de 4,97%, que significó un spread de 2,45% por sobre el bono del tesoro equivalente a ese plazo.

Hubo una demanda de 4,5 veces el monto requerido por la empresa, con un precio indicativo inicial de 2,75%.

La emisión fue clasificada en Baa2 por Moody's y BBB+ por S&P, con perspectiva estable. Los asesores financieros y agentes colocadores fueron HSBC y Citi.

Los recursos recaudados se destinarán en su totalidad al refinanciamiento de los pasivos existentes.

El bono se colocó en un 57% aproximadamente entre inversionistas institucionales de EE.UU, 19% de Europa y 13% de Chile, entre otros.

## VIII. Sociedad Matriz

### Reparto de utilidades

Por carta N°13 de 04 de Noviembre de 2013, se informó que en Sesión de Directorio de fecha 04 de Noviembre de 2013, se acordó:

Pagar un dividendo provisorio de \$ 150 (ciento cincuenta pesos) por acción, a contar del jueves 12 de Diciembre de 2013, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M\$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 30,54% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2013.



## Seguros Comprometidos

Entel cuenta con seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor. Junto con la contratación de seguros existe una política de mitigación de riesgos permanente a través de inversiones en infraestructura y procedimientos que ayuden a dicha mitigación.

La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es mínimo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos. Esto se materializa a través de la permanente búsqueda dentro del mercado asegurador de las mejores condiciones en cuanto a coberturas y costos de primas. En el último año se ha aumentado algunos límites de coberturas para estar en armonía con un entorno que se ha vuelto más exigente en cuanto a coberturas y montos demandados.

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

- a. Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.
- b. Responsabilidad Civil. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniaras por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.
- c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.
- d. Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.
- e. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.
- f. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.
- g. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de responsabilidad civil y de accidentes personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. En el último año y con motivo de la integración fijo móvil se ha incrementado de manera importante la cantidad de contratistas asegurados y los montos asegurados respecto de las cifras del año 2011.

## Proveedores

---

Los principales proveedores de Entel son: Ericsson Chile S.A, Huawei Chile SA, RaylexDiginet S.A, Cisco Systems S.A, Sice Agencia Chile S.A, Samsung Electronics Chile Ltda, Nokia Inc. y Apple Inc.

Entel posee una política de compras expresamente descrita en su Código de Ética. En síntesis, esta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos.

Las actuaciones de los trabajadores deben evitar cualquier situación que pudiera transformarse en un conflicto de interés, o que representen una conducta incorrecta.



# Declaración de Responsabilidad

## Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del

Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2013.

**Juan José Hurtado Vicuña**  
Presidente  
RUT. 5.715.251-6

**Luis Felipe Gazitúa Achondo**  
Vicepresidente  
RUT. 6.069.087-1

**Juan Bilbao Hormaeche**  
Director  
RUT. 6.348.511-K

**Juan Claro González**  
Director  
RUT. 5.663.828-8

**Raúl Alcaíno Lihn**  
Director  
RUT. 6.067.858-8

**Andrés Echeverría Salas**  
Director  
RUT. 9.669.081-9

**Juan José Mac-Auliffe Granello**  
Director  
RUT. 5.543.624-K

**Alejandro Pérez Rodríguez**  
Director  
RUT. 5.169.389-2

**Richard Büchi Buc**  
Director  
RUT. 6.149.585-1

**Antonio Büchi Buc**  
Gerente General  
RUT. 9.989.661-2

2.

ESTADOS  
FINANCIEROS  
CONSOLIDADOS







# \_ Informe de los Auditores Independientes

---

Señores Accionistas y Directores de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

## **Informe sobre los estados financieros consolidados**

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y los correspondientes estados consolidados integral de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

## **Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.


## **Responsabilidad del auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen de juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de Diciembre de 2013 y 2012 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Informaciones Financiera.



Alejandro Espinosa G.  
Santiago, 29 de enero de 2014

KPMG Ltda.

KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG Internacional Cooperativo ("KPMG Internacional"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

## \_ Estados Financieros Consolidados

### EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ACTIVOS	Número Nota	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	19.250.402	53.876.890
Otros Activos Financieros Corrientes	6	15.429.775	1.277.781
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	20.280.834	15.893.854
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	326.740.821	276.768.958
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	521.772	379.554
Inventarios	10	150.457.167	66.357.874
Activos por Impuestos Corrientes		35.604.158	8.282.841
<b>Total Activos Corrientes</b>		<b>568.284.929</b>	<b>422.837.752</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	4.727.636	5.977.280
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	3.957.527	3.590.693
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.593.517	3.724.616
Activos Intangibles	11	133.035.056	30.371.241
Plusvalía	12	47.095.064	45.895.283
Propiedades, Planta y Equipo	13	1.334.268.920	1.117.450.216
Activos por Impuestos Diferidos	14	159.987.349	65.408.124
<b>Total Activos No Corrientes</b>		<b>1.688.665.069</b>	<b>1.272.417.453</b>
<b>Total Activos</b>		<b>2.256.949.998</b>	<b>1.695.255.205</b>

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES  
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS  
Al 31 de diciembre del 2013 y 2012

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	15	27.243.106	28.047.529
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	16	466.529.349	373.510.494
Otras Provisiones	17	153.974	1.635.708
Pasivos por Impuestos Corrientes	14	1.346.165	5.718.341
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	18	19.997.766	30.410.648
<b>Total Pasivos Corrientes</b>		<b>515.270.360</b>	<b>439.322.720</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	15	813.151.112	407.736.898
Otras Provisiones a Largo Plazo	17	13.370.970	5.869.233
Pasivos por Impuestos Diferidos	14	19.859.855	9.093.058
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	19	7.862.489	8.007.302
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	18	6.350.100	11.219.473
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>		<b>860.594.526</b>	<b>441.925.964</b>
<b>PATRIMONIO</b>	20		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		415.404.634	351.037.106
Otras Reservas		(56.987.088)	(59.698.151)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		881.085.112	814.006.521
Participaciones No Controladoras		-	-
<b>Patrimonio Total</b>		<b>881.085.112</b>	<b>814.006.521</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>		<b>2.256.949.998</b>	<b>1.695.255.205</b>

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

## ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.628.375.505	1.430.115.702
Otros Ingresos	22	13.120.675	10.985.282
Gastos por Beneficios a los Empleados	19	(172.318.252)	(141.753.518)
Gasto por Depreciación y Amortización		(245.165.943)	(310.069.999)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto		(52.271.691)	(50.830.636)
Otros Gastos	22	(956.136.841)	(716.744.150)
Otras Ganancias (Pérdidas)		2.433.477	(122.644)
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		218.036.930	221.580.037
Ingresos Financieros	22	1.946.886	2.823.225
Costos Financieros	22	(20.838.218)	(13.700.677)
Diferencias de Cambio	24	(21.078.202)	(8.795.595)
Resultados por Unidades de Reajuste	24	(1.150.441)	(3.270.641)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		176.916.955	198.636.349
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	14	(29.951.701)	(31.342.233)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuas		146.965.254	167.294.116
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuas		-	-
Ganancia (Pérdida)		146.965.254	167.294.116
Ganancia (Pérdida), Atribuible a los Propietarios de la Controladora		146.965.254	167.294.116
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		146.965.254	167.294.116
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuas		621,36	707,30
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		621,36	707,30

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados



EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES  
 ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS (Continuación)  
 Por los años terminados al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$
<b>Ganancia (Pérdida)</b>	<b>146.965.254</b>	<b>167.294.116</b>
<b>Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto</b>		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(207.588)	-
<b>Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto</b>		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	6.455.972	(244.855)
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(3.647.492)	1.386.321
<b>Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al resultado del Período</b>		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	41.517	-
<b>Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al resultado del Período</b>		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	68.654	(277.264)
<b>Otro Resultado Integral</b>	<b>2.711.063</b>	<b>864.202</b>
<b>Resultado Integral</b>	<b>149.676.317</b>	<b>168.158.318</b>
<b>Resultado Integral Atribuible a</b>		
Propietarios de la Controladora	149.676.317	168.158.318
Participaciones no Controladoras	-	-
<b>Resultado Integral</b>	<b>149.676.317</b>	<b>168.158.318</b>

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

## ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO

Al 31 de diciembre del 2013 y 2012

	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Saldo Inicial Período Actual 01-01-2013</b>	<b>522.667.566</b>	<b>0</b>	<b>792.113</b>	<b>274.617</b>	<b>(60.764.881)</b>	<b>351.037.106</b>	<b>814.006.521</b>	<b>-</b>	<b>814.006.521</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL</b>									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	146.965.254	146.965.254	-	146.965.254
Otro Resultado Integral	-	(166.071)	6.455.972	(3.578.838)	-	-	2.711.063	-	2.711.063
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	149.676.317	-	149.676.317
Dividendos	-	-	-	-	-	(82.597.726)	(82.597.726)	-	(82.597.726)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total Cambios en Patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>(166.071)</b>	<b>6.455.972</b>	<b>(3.578.838)</b>	<b>-</b>	<b>64.367.528</b>	<b>67.078.591</b>	<b>-</b>	<b>67.078.591</b>
<b>Saldo Final Período Actual 31-12-2013</b>	<b>522.667.566</b>	<b>(166.071)</b>	<b>7.248.085</b>	<b>(3.304.221)</b>	<b>(60.764.881)</b>	<b>415.404.634</b>	<b>881.085.112</b>	<b>-</b>	<b>881.085.112</b>
<b>Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2012</b>	<b>522.667.566</b>	<b>0</b>	<b>1.036.968</b>	<b>(834.440)</b>	<b>(60.764.881)</b>	<b>310.971.878</b>	<b>773.077.091</b>	<b>-</b>	<b>773.077.091</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL</b>									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	167.294.116	167.294.116	-	167.294.116
Otro Resultado Integral	-	-	(244.855)	1.109.057	-	-	864.202	-	864.202
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	168.158.318	-	168.158.318
Dividendos	-	-	-	-	-	(127.228.888)	(127.228.888)	-	(127.228.888)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total Cambios en Patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(244.855)</b>	<b>1.109.057</b>	<b>-</b>	<b>40.065.228</b>	<b>40.929.430</b>	<b>-</b>	<b>40.929.430</b>
<b>Saldo Final Período Anterior 31-12-2012</b>	<b>522.667.566</b>	<b>0</b>	<b>792.113</b>	<b>274.617</b>	<b>(60.764.881)</b>	<b>351.037.106</b>	<b>814.006.521</b>	<b>-</b>	<b>814.006.521</b>

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$
Importes Cobrados de Clientes	1.836.844.136	1.619.841.670
Pagos a Proveedores	(1.127.550.676)	(846.236.109)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados	(176.276.327)	(138.671.189)
Otros Pagos por Actividades de Operación	(62.758.749)	(55.027.695)
Importes Recibidos por Intereses de Operación	2.208.272	1.799.510
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)	(72.144.614)	(62.176.473)
<b>Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación</b>	<b>400.322.042</b>	<b>519.529.714</b>
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias	(194.459.679)	-
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo	9.409.047	13.657
Compras de Propiedad, Planta y Equipo	(463.305.729)	(400.827.441)
Compras de Activos Intangibles	(47.756.005)	(4.688.495)
Dividendos Recibidos	1.382	1.259
Intereses Recibidos	1.917.873	2.823.225
Subvenciones del Gobierno	294.840	1.580.042
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	1.310.321	-
<b>Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión</b>	<b>(692.587.950)</b>	<b>(401.097.753)</b>
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo	783.337.036	259.675.999
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo	316.785.361	201.127.148
Pagos de Préstamos	(727.020.585)	(368.782.234)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros	(2.790.107)	(1.545.467)
Dividendos Pagados	(89.022.587)	(129.679.618)
Intereses Pagados	(12.252.973)	(11.802.378)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	(19.522.563)	(35.541.270)
<b>Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación</b>	<b>249.513.582</b>	<b>(86.547.820)</b>
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(42.752.326)	31.884.141
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	8.125.838	(1.071.318)
<b>Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período</b>	<b>53.876.890</b>	<b>23.064.067</b>
<b>Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período</b>	<b>19.250.402</b>	<b>53.876.890</b>

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

# \_ Notas a los Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### 1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

#### a) Grupo Entel

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

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

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel-Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

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

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

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2013 alcanzó a 11.068 personas y presentó un promedio de 9.455 durante el año 2013.

#### b) Actividades

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

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre se incorpora Nextel Perú con servicios de telefonía móvil.

2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2013, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), emitidas por el Internacional Accounting Standards Board (IASB).

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

Pronunciamientos contables que tuvieron aplicación efectiva a contar del 1 de enero del 2013:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 12 - Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 13 - Mediciones de Valor Razonable	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 19 - Beneficios a los Empleados	
Eliminación de la Banda de Fluctuación en Planes de Beneficios Definidos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIC 27 - Estados Financieros Separados	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIC 28 - Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 7 - Instrumentos Financieros-Revelaciones	
Modificaciones a revelaciones acerca de neteo de Activos y Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 10, 11 y 12	
Guías para la Transición	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013

La aplicación de estas normas no ha tenido un impacto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la cona- bilización de futuras transacciones o acuerdos.

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2014 y siguientes:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2015
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 32 - Instrumentos Financieros: Presentación	
Aclaración de requerimientos para el neteo de Activos y Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2014

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

Los estados financieros consolidados de Entel Chile S.A., para el período terminado al 31 de diciembre del 2013, fueron aprobados y autorizados para su emisión en la sesión de Directorio celebrada el 29 de enero del 2014

## b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

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

## c) Moneda funcional y de presentación

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

## d) Uso de estimaciones y juicios contables

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

Las principales estimaciones, están referidas a:

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

## e) Cambios en las políticas contables

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

## 3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

### a) Bases de consolidación

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

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:



- \* Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada);
- \* Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- \* Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

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

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

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

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

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

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

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2013		31.12.2012	
				Directo	Indirecto	Total	Total
96.806.980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76.479.460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.561.790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.554.040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96.563.570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96.697.410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96.548.490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.553.830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A. ( Ex Satel S.A.)	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.672.640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	99,985	0,015	100,000	100,000
79.637.040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.652.650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.833.480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	NEXTEL DEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	90,000	10,000	100,000	-
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

A partir del mes de septiembre de 2013 ingresó al perímetro de consolidación del Grupo Entel la sociedad Nextel del Perú S.A. (ver nota 12.1).

La adquisición de Nextel implicó a nivel de resultados reconocer a partir del mes de septiembre de este año, mayores ingresos ordinarios por M\$ 46.912.861 netos de intercompañía y una pérdida neta de M\$ 13.186.086. Por su parte en el estado de situación financiera consolidado mayores activos corrientes de M\$ 60.569.577, M\$ 244.143.106 en los activos no corrientes, M\$ 55.606.708 en los pasivos corrientes y de M\$ 17.402.377 en los pasivos no corrientes.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

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

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

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

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera, Continuación

Tipo de Cambio		Cambio de Cierre	
		31.12.2013	31.12.2012
		\$	\$
Dólar Estadounidense	USD	524,61	479,96
Euro	EUR	724,30	634,45
Unidad de Fomento	UF	23.309,56	22.840,75
Nuevos Soles Peruanos	PEN	187,49	188,15

c) Instrumentos financiero

Activos financieros

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

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

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

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

> Cuentas por cobrar y préstamos

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

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

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

> Efectivo y equivalentes al efectivo

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

## Pasivos financieros

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

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

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

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

## Instrumentos financieros derivados

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

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

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

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

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39. Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

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

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

## d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo promedio ponderado y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos.

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

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de practicar las provisiones de castigo correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos que están apareciendo en el mercado.

## e) Deterioro

### Activos financieros no derivados

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

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

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

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

### Activos no financieros

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

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

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

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

## f) Propiedades, planta y equipo

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

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

La base histórica de los equipo entregados a terceros sin transferencia de dominio hasta el 30 de septiembre de 2012, están representados fundamentalmente por terminales de telefonía móvil. Estos activos se mantienen controlados como Activos no Corrientes, dentro del rubro Planta y equipos, quedando afectos a depreciaciones y eventuales castigos por deterioro de valor.

A contar del 1 de octubre de 2012 los equipos de telefonía móvil entregados a clientes y comercializados en la modalidad de post-pago, son registrados directamente en resultados como costos de comercialización, incluidos en el rubro Otros gastos.

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

## g) Depreciación de propiedades, planta y equipo

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

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

Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasas medias más relevantes, se presentan en la nota 13 sobre Propiedades, planta y equipo.

## h) Arrendamientos financieros

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

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

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

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

## i) Activos Intangibles

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

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

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

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

## j) Plusvalía (Goodwill)

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

## k) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

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

Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

## l) Beneficios a los empleados

### Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

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

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

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

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

### Beneficios por terminación

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



## Beneficios a corto plazo

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

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

## m) Ingresos

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

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

### Ofertas agregadas

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

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

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

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

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

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por anticipo de clientes, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

## Venta de Equipos

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

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

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

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

## Ingresos por cargos de conexión

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

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

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

## Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos anticipados por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

## Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

## Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

## Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

## Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

## n) Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

## o) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores y puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

## p) Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

## q) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

## r) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

## s) Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

## 4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

### a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes.

#### Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición. Lo que corresponde al nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD y Euro.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio e intereses (Cross Currency Swap), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas utilizadas para descontar tanto la moneda local como la moneda dólar, son aquellas libres de riesgo y cero cupón. Para las tasas en pesos se obtienen de los instrumentos de colocación en moneda nominal BCP y para la UF en los BCU, emitidos por el Banco Central. Respecto a las tasas USD y Euro, son calculadas en base a tasas de depósitos y futuros de tasas.

#### Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

### b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- \* Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- \* Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- \* Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los pasivos netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2013	31.12.2012
	Nivel 2	Nivel 2
	M\$	M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	(42.883.619)	(45.284.692)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	17.755.568	(39.445.139)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(3.647.492)	1.354.714
Liquidaciones de Contratos en el período	19.084.553	40.491.498
Cambio en la Medición del Valor Razonable	33.192.629	2.401.073
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	(9.690.990)	(42.883.619)

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

Categoría de Activos y Pasivos		A valor razonable						
Financieros				Activos al	Pasivos al	Moneda o	Total	Total
31-Diciembre del 2013, en M\$	Nota	Con cambio	Derivados de	costo	costo	unidad de	a Valor	a Valor
		en resultados	cobertura	amortizado	amortizado	reajuste	Contable	Razonable
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	19.250.402	-	CLP/USD/PEN	19.250.402	19.250.402
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	3.831.018	-	UF	3.831.018	4.259.797
Derivados		14.491.283	1.155.489	-	-	USD	15.646.772	15.646.772
Otros		-	-	679.621	-	CLP	679.621	679.621
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	326.740.821	-	CLP/USD/PEN	326.740.821	326.740.821
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	521.772	-	CLP	521.772	521.772
Total Activos		14.491.283	1.155.489	351.023.634			366.670.406	367.099.185
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	287.713.681		287.713.681	291.581.399
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	519.944.070		519.944.070	515.116.993
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	7.398.705		7.398.705	7.772.759
Derivados		18.747.030	6.590.732	-	-		25.337.762	25.337.762
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	466.529.349		466.529.349	466.529.349
Total Pasivos		18.747.030	6.590.732		1.281.585.805		1.306.923.567	1.306.338.262

Categoría de Activos y Pasivos		A valor razonable						
Financieros				Activos al	Pasivos al	Moneda o	Total	Total
31-Diciembre del 2012, en M\$	Nota	Con cambio	Derivados de	costo	costo	unidad de	a Valor	a Valor
		en resultados	cobertura	amortizado	amortizado	reajuste	Contable	Razonable
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	53.876.890	-	CLP/USD/PEN	53.876.890	53.876.890
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	4.373.129	-	UF	4.373.129	4.889.324
Derivados		910.277	-	-	-	USD	910.277	910.277
Otros		-	-	1.971.655	-	CLP	1.971.655	1.971.655
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	276.768.958	-	CLP/USD/PEN	276.768.958	276.768.958
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	379.554	-	CLP	379.554	379.554
Total Activos		910.277		337.370.186			338.280.463	338.796.658
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	383.549.242		383.549.242	385.207.897
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	8.441.289		8.441.289	8.956.196
Derivados		23.124.193	20.669.703	-	-		43.793.896	43.793.896
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	373.510.494		373.510.494	373.510.494
Total Pasivos		23.124.193	20.669.703		765.501.025		809.294.921	811.468.483

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Efectivo en Caja	118.129	89.668
Saldos en Bancos	9.252.008	7.646.529
Depósitos a Corto Plazo	318.867	45.171.564
Fondos Mutuos de Renta Fija	1.875.185	-
Instrumentos del Banco Central	7.610.329	968.382
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	75.884	747
Total	19.250.402	53.876.890
Total por tipo de moneda		
CLP	14.795.996	52.740.731
USD	2.993.931	412.516
PEN	1.453.099	719.051
EUR	7.376	4.592
Total	19.250.402	53.876.890

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2013 M\$
Banco de Crédito del Perú	PEN	27/12/13	06/01/14	10	112.484	4	40	112.524
Banco de Crédito del Perú	PEN	27/12/13	07/01/14	11	74.996	4	37	75.033
Banco de Crédito del Perú	PEN	30/12/13	10/01/14	11	131.243	1	12	131.255
Banco de Crédito del Perú	PEN	31/12/13	05/01/14	5	55	-	-	55
Totales					318.778		89	318.867

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2012 M\$
Banco HSBC	CLP	21/12/12	04/01/13	14	6.058.000	10	9.289	6.067.289
Banco BBVA	CLP	24/12/12	02/01/13	9	6.765.251	7	6.788	6.772.039
Banco Santander	CLP	28/12/12	07/01/13	10	9.820.298	3	4.419	9.824.717
Banco Santander	CLP	27/12/12	27/01/13	31	55.532	4	32	55.564
Deutsche Bank	CLP	26/12/12	04/01/13	9	7.400.000	5	5.180	7.405.180
Banco Internacional	CLP	27/12/12	04/01/13	8	6.806.000	4	3.902	6.809.902
Banco Security	CLP	27/12/12	04/01/13	8	25.000	4	14	25.014
Banco Security	CLP	26/12/12	04/01/13	9	3.277.000	5	2.185	3.279.185
Banco BCI	CLP	28/12/12	07/01/13	10	4.930.702	3	1.972	4.932.674
Totales					45.137.783		33.781	45.171.564

Adicionalmente al 31 de diciembre del 2013, se presentan colocaciones en fondos mutuos de renta fija de Scotiabank Fondos Mutuos por M\$ 1.875.185 y con fecha de colocación 30-12-2013 y rescate el 02-01-2014.

Los instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

AL 31.12.2013		Fechas		Moneda Origen	Valor de Suscripción M\$	Tasa Período	Valor Final M\$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M\$
Código	Inicio	Término	Contraparte						
CRV	30/12/13	02/01/14	Banco Santander	CLP	3.801.000	0,35%	3.802.330	PACTO	3.801.443
CRV	30/12/13	02/01/14	BBVA. C. Bolsa	CLP	3.808.416	0,37%	3.809.825	PACTO	3.808.886
Totales					7.609.416		7.612.155		7.610.329
AL 31.12.2012		Fechas		Moneda Origen	Valor de Suscripción M\$	Tasa Período	Valor Final M\$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M\$
Código	Inicio	Término	Contraparte						
CRV	28/12/12	02/01/13	Scotia C. de Bolsa	CLP	718.000	0,41%	718.491	PACTO	718.295
CRV	28/12/12	02/01/14	Banco Estado	CLP	250.000	0,35%	250.146	PACTO	250.087
Totales					968.000		968.637		968.382



Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero tiene vencimientos que no superan los 90 días y han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del banco central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

## 6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
<b>CORRIENTES</b>		
Derivados - No Cobertura	14.491.283	358.164
Deudores por Leasing Financiero	938.492	919.617
<b>Subtotal Corrientes</b>	<b>15.429.775</b>	<b>1.277.781</b>
<b>NO CORRIENTES</b>		
Derivados - Cobertura	1.155.489	-
Derivados - No Cobertura	-	552.113
Deudores por Leasing Financiero	2.892.526	3.453.512
Depósitos a plazo	679.621	1.971.655
<b>Subtotal No Corrientes</b>	<b>4.727.636</b>	<b>5.977.280</b>
<b>Total Otros Activos Financieros</b>	<b>20.157.411</b>	<b>7.255.061</b>

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo. Aquellos que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°15).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M\$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2013			31.12.2012		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
<b>Menos de un año</b>	1.190.142	(251.650)	938.492	1.220.072	(300.455)	919.617
<b>Entre uno y cinco años</b>	3.519.346	(626.820)	2.892.526	4.368.180	(914.668)	3.453.512
<b>Total</b>	<b>4.709.488</b>	<b>(878.470)</b>	<b>3.831.018</b>	<b>5.588.252</b>	<b>(1.215.123)</b>	<b>4.373.129</b>

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS	Corriente		No Corriente	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$	M\$	M\$
PAGOS ANTICIPADOS				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	13.756.088	11.038.439	1.479.507	1.762.615
Mantenciones, Soporte	3.202.143	3.357.643	-	886.539
Publicidad	947.229	136.347		-
Seguros	256.828	918.128	-	918.128
Arriendos de capacidades	750.452	39.430	2.468.546	-
Otros	434.535	319.118	210	-
Costos diferidos por servicios a clientes	933.559	84.749	-	13.935
Otros	-	-	9.264	9.476
Total	20.280.834	15.893.854	3.957.527	3.590.693

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	306.004.580	268.546.280
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	6.673.190	1.585.009
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	14.063.051	6.637.669
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	3.503.221	1.874.845
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.090.296	1.849.771
Total	332.334.338	280.493.574
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	416.022.096	360.064.548
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	6.673.190	1.585.009
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	14.127.699	6.702.317
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	3.503.221	1.874.845
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.090.296	1.849.771
Total	442.416.502	372.076.490

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M\$ 5.593.517 y M\$ 3.724.616 a cada período, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M\$ 110.017.516 y M\$ 91.518.268, a cada uno de los cierres, respectivamente. Los valores brutos, equivalentes a M\$ 416.022.096 y M\$ 360.064.548, presentan el siguiente detalle:

31.12.2013					
Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M\$	N° de clientes	Saldos brutos M\$	
Al día	1.354.953	237.743.022	11.304	11.850.226	249.593.248
Entre 1 y 30 días	424.398	38.349.043	1.802	221.508	38.570.551
Entre 31 y 60 días	189.516	13.107.896	1.162	185.990	13.293.886
Entre 61 y 90 días	154.234	7.570.005	998	195.692	7.765.697
Entre 91 y 120 días	180.648	12.306.207	1.016	176.603	12.482.810
Entre 121 y 150 días	113.001	7.030.063	886	148.866	7.178.929
Entre 151 y 180 días	101.158	4.627.735	915	220.570	4.848.305
Entre 181 y 210 días	109.275	4.443.198	938	409.420	4.852.618
Entre 211 y 250 días	139.251	5.606.116	989	187.674	5.793.790
Más de 250 días	1.077.079	65.244.599	15.235	6.397.663	71.642.262
Total	3.843.513	396.027.884	35.245	19.994.212	416.022.096

31.12.2012					
Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M\$	N° de clientes	Saldos brutos M\$	
Al día	994.412	215.975.037	11.296	8.631.395	224.606.432
Entre 1 y 30 días	389.962	32.504.958	2.124	365.474	32.870.432
Entre 31 y 60 días	185.851	12.630.217	690	115.542	12.745.759
Entre 61 y 90 días	165.574	6.887.977	558	140.985	7.028.962
Entre 91 y 120 días	124.274	5.889.507	546	86.272	5.975.779
Entre 121 y 150 días	131.849	4.938.851	645	94.157	5.033.008
Entre 151 y 180 días	161.863	4.864.049	694	107.198	4.971.247
Entre 181 y 210 días	169.889	6.849.595	941	125.564	6.975.159
Entre 211 y 250 días	161.689	5.200.948	681	116.059	5.317.007
Más de 250 días	1.089.870	50.049.859	10.790	4.490.904	54.540.763
Total	3.575.233	345.790.998	28.965	14.273.550	360.064.548

A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31.12.2013		31.12.2012	
	N° de Clientes	Saldos brutos	N° de Clientes	Saldos brutos
		M\$		M\$
Documentos por cobrar protestados	9.915	6.459.276	8.642	5.685.647
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.088	2.180.355	442	1.065.550
Total	11.003	8.639.631	9.084	6.751.197

Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Saldo Inicial	91.518.268	72.685.956
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	3.322.525	-
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.165.696	45.955.470
Baja de activos financieros deteriorados	(32.860.814)	(26.980.999)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(128.159)	(142.159)
Total	110.017.516	91.518.268

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 94.675.934 y M\$ 82.726.519, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos de castigo de deuda, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

- \* Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
- \* Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 180 días para servicios fijos.
- \* Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos.
- \* Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.

Garantías: En el caso de clientes o segmentos en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito. Actualmente, en el caso de los intermediarios de cargas electrónicas de derechos de uso de servicios móviles (Canal Indirecto), la mitigación de riesgos se efectúa mediante la exigencia de Boletas de Garantía y/o contratos de seguros de crédito con compañías de seguro acreditadas.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito): En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos (Personas/Empresas), se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa.

Información de Deudores y Otras Cuentas por Cobrar por segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a “segmento personas-servicios móviles”.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación “segmento personas-servicios móviles” se incluye detalle para “todos los otros segmentos”, con apertura por área de servicios.

31 DIC 2013

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Mviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	75.014.466	-	6.125.073	-	3.528.547	-	8.847	-	-	-	84.676.933	-	84.676.933
Entre 1 y 30 días	4.490.408	2.059.448	100.479	47.894	1.686.851	551.828	639	109	-	-	6.278.377	2.659.279	3.619.098
Entre 31 y 60 días	2.724.679	1.718.710	81.570	53.024	665.782	346.620	2.131	618	-	-	3.474.162	2.118.972	1.355.190
Entre 61 y 90 días	2.510.502	1.748.053	56.561	40.794	533.473	304.935	4.011	1.404	-	-	3.104.547	2.095.186	1.009.361
Entre 91 y 120 días	2.647.361	2.088.290	72.468	59.250	721.949	509.782	5.212	2.606	-	-	3.446.990	2.659.928	787.062
Entre 121 y 150 días	2.114.761	2.114.761	55.361	55.361	667.602	466.461	1.928	1.060	-	-	2.839.652	2.637.643	202.009
Entre 151 y 180 días	1.851.655	1.851.655	58.076	58.076	448.044	355.813	1.689	1.014	-	-	2.359.464	2.266.558	92.906
Entre 181 y 210 días	1.759.282	1.759.282	53.782	53.782	425.856	378.690	28.511	22.810	-	-	2.267.431	2.214.564	52.867
Entre 211 y 250 días	2.730.039	2.730.038	63.963	63.963	512.824	430.274	2.623	2.099	-	-	3.309.449	3.226.374	83.075
Más de 250 días	30.493.516	30.493.297	2.694.253	2.694.253	3.709.243	3.689.850	308.109	307.959	-	-	37.205.121	37.185.359	19.762
Total	126.336.669	46.563.534	9.361.586	3.126.397	12.900.171	7.034.253	363.700	339.679	-	-	148.962.126	57.063.863	91.898.263

31 DIC 2013

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Mviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	108.019.518	-	4.959.507	-	51.117.920	-	756.555	-	62.815	-	164.916.315	-	164.916.315
Entre 1 y 30 días	21.010.382	3.113.456	101.808	6.215	9.907.167	378.439	18.518	952	1.254.299	-	32.292.174	3.499.062	28.793.112
Entre 31 y 60 días	5.715.019	879.154	95.245	18.330	3.405.874	567.132	7.044	1.635	596.542	-	9.819.724	1.466.251	8.353.473
Entre 61 y 90 días	2.668.755	1.329.268	108.102	41.243	1.482.996	349.230	27.018	6.192	374.279	-	4.661.150	1.725.933	2.935.217
Entre 91 y 120 días	7.374.927	3.682.297	49.742	27.143	1.373.755	424.651	49.181	16.151	188.215	-	9.035.820	4.150.242	4.885.578
Entre 121 y 150 días	2.887.806	2.560.811	70.415	70.415	1.244.473	483.501	21.117	9.162	115.466	-	4.339.277	3.123.889	1.215.388
Entre 151 y 180 días	1.391.642	1.166.004	150.037	150.037	812.600	383.810	10.681	5.644	123.881	-	2.488.841	1.705.495	783.346
Entre 181 y 210 días	1.241.678	1.058.005	317.675	317.675	948.860	595.587	9.331	5.140	67.643	-	2.585.187	1.976.407	608.780
Entre 211 y 250 días	1.584.947	1.398.329	108.780	108.780	675.048	378.221	12.308	7.735	103.258	48.256	2.484.341	1.941.321	543.020
Más de 250 días	16.527.649	16.200.102	2.044.797	2.044.797	14.287.234	13.632.607	1.299.687	1.209.773	277.774	277.774	34.437.141	33.365.053	1.072.088
Total	168.422.323	31.387.426	8.006.108	2.784.635	85.255.927	17.193.178	2.211.440	1.262.384	3.164.172	326.030	267.059.970	52.953.653	214.106.317

31 DIC 2012

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Mviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	77.584.926	-	3.374.903	-	2.850.552	-	23.646	-	-	-	83.834.027	-	83.834.027
Entre 1 y 30 días	4.730.138	2.061.326	107.791	30.990	535.404	91.018	168	28	-	-	5.373.501	2.183.362	3.190.139
Entre 31 y 60 días	4.626.533	3.765.888	50.948	39.154	365.735	106.063	4.950	1.436	-	-	5.048.166	3.912.541	1.135.625
Entre 61 y 90 días	3.148.002	2.895.133	56.243	48.858	271.685	95.090	9.518	3.331	-	-	3.485.448	3.042.412	443.036
Entre 91 y 120 días	2.406.810	2.365.341	44.502	41.311	254.845	127.423	1.434	717	-	-	2.707.591	2.534.792	172.799
Entre 121 y 150 días	2.615.769	2.615.769	45.434	38.619	205.975	113.286	2.824	1.553	-	-	2.870.002	2.769.227	100.775
Entre 151 y 180 días	2.739.449	2.739.449	53.280	45.288	207.865	124.719	8.425	5.055	-	-	3.009.019	2.914.511	94.508
Entre 181 y 210 días	2.384.921	2.384.921	36.095	30.681	140.575	112.460	3.908	3.126	-	-	2.565.499	2.531.188	34.311
Entre 211 y 250 días	2.853.641	2.853.641	57.811	49.139	218.344	174.675	1.484	1.187	-	-	3.131.280	3.078.642	52.638
Más de 250 días	22.323.069	22.323.068	2.115.106	1.975.390	3.037.180	3.020.101	180.354	179.930	-	-	27.655.709	27.498.489	157.220
Total	125.413.258	44.004.536	5.942.113	2.299.430	8.088.160	3.964.835	236.711	196.363			139.680.242	50.465.164	89.215.078

31 DIC 2012

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Mviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	90.876.251	-	4.249.387	-	42.343.723	-	943.927	-	2.359.117	-	140.772.405	-	140.772.405
Entre 1 y 30 días	18.317.675	2.259.655	218.846	13.432	8.804.471	277.571	30.323	1.318	125.616	-	27.496.931	2.551.976	24.944.955
Entre 31 y 60 días	3.975.273	561.506	43.715	9.115	3.419.348	472.731	15.929	2.650	243.328	-	7.697.593	1.046.002	6.651.591
Entre 61 y 90 días	2.116.248	729.147	53.969	20.616	1.256.172	318.223	21.255	4.865	95.870	-	3.543.514	1.072.851	2.470.663
Entre 91 y 120 días	1.992.330	1.072.713	31.722	17.362	1.181.976	374.426	8.614	2.699	53.546	38.695	3.268.188	1.505.895	1.762.293
Entre 121 y 150 días	1.406.730	1.329.524	37.189	33.470	698.459	287.158	8.710	3.718	11.918	11.918	2.163.006	1.665.788	497.218
Entre 151 y 180 días	1.074.363	1.022.688	38.286	34.458	805.462	399.709	7.207	3.808	36.910	36.910	1.962.228	1.497.573	464.655
Entre 181 y 210 días	2.265.073	2.199.192	28.160	25.344	1.964.304	1.704.640	57.401	5.128	94.722	94.722	4.409.660	4.029.026	380.634
Entre 211 y 250 días	1.470.121	1.431.152	42.622	38.360	609.973	312.823	14.142	8.687	48.869	48.869	2.185.727	1.839.891	345.836
Más de 250 días	9.901.329	9.701.331	1.289.887	1.170.412	14.741.364	14.038.054	905.558	887.389	46.916	46.916	26.885.054	25.844.102	1.040.952
Total	133.395.393	20.306.908	6.033.783	1.362.569	75.825.252	18.185.335	2.013.066	920.262	3.116.812	278.030	220.384.306	41.053.104	179.331.202

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M\$ 59.551.162 y M\$ 50.470.479 y en el caso de los demás segmentos a M\$ 35.124.772 y M\$ 32.256.040, para ambos periodos, respectivamente.

9. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2013	31.12.2012
					M\$	M\$
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	54.972	78.282
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	31.385	81.511
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	54.475	30.725
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	92.058	94.548
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	288.882	94.488
Total					521.772	379.554

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a M\$150.000.- anuales.

b) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	Monto	31.12.2013	Monto	31.12.2012
					Efecto en resultado		Efecto en resultado
				M\$	(Cargo) / Abono	M\$	(Cargo) / Abono
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	148.490	148.490	237.660	237.660
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director Común	Servicios Prestados	125.831	125.831	220.416	220.416
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director Común	Servicios Prestados	252.736	252.736	235.565	235.565
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director Común	Servicios Prestados	267.331	267.331	294.802	294.802
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	1.314.620	1.314.620	1.077.943	1.077.943

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).



c) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2013 y 2012, ascendieron a M\$ 407.906 y M\$ 401.142, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M\$ 4.842.330 y M\$ 4.665.752, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por M\$ 2.307.155 y M\$ 1.197.200 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 23 personas, en los respectivos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d), el detalle es el siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	148.836.793	65.025.959
Mercaderías	356.844	384.242
Trabajo en Curso	832.413	472.577
Otros Inventarios	431.117	475.096
Total	150.457.167	66.357.874

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil y a partir del 1 de octubre de 2012, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos anuales cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M\$ 307.528.561 y M\$ 159.183.667, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2013 y 2012, se han cargado a resultados M\$ 1.074.825 y M\$ 7.139.316, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a M\$ 5.026.904 y M\$ 6.450.645, respectivamente.

En el periodo cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
<b>Total Activos Intangibles, Neto</b>	<b>133.035.056</b>	<b>30.371.241</b>
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	133.035.056	30.371.241
Activos Intangibles Identificables, Neto	133.035.056	30.371.241
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	7.030.615	8.948.392
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	126.004.441	21.422.849
<b>Total Activos Intangibles, Bruto</b>	<b>194.802.167</b>	<b>64.762.909</b>
Activos Intangibles Identificables, Bruto	194.802.167	64.762.909
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.025.554	39.024.480
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	155.776.613	25.738.429
<b>Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles</b>	<b>( 61.767.111 )</b>	<b>( 34.391.668 )</b>
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(61.767.111)	( 34.391.668 )
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(31.994.939)	(30.076.088)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(29.772.172)	(4.315.580)

Al 31 de diciembre del 2013, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	Plazo (meses)	Plazo Residual (meses)
<b>PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS:</b>				
Relaciones con clientes	5.287.217	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	132
Servidumbres	1.196.863	Propietarios de los bienes raíces	240	145
Derechos uso cables Fibra Óptica	472.172	Global Crossing	84 - 168	23 - 35
Marcas	47.931	Absorción CIENTEC y TRANSAM	48	1
Otros	26.432			
<b>Total</b>	<b>7.030.615</b>			
<b>OTROS INTANGIBLES IDENTIFICABLES:</b>				
Concesión Banda 900 MHz	12.063.906	Estado de Chile	480	447
Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	4.111.517	Estado de Chile	360	352
Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.721.685	Estado de Perú	240	240
Concesión Banda 1900 MHz	39.913.772	Estado de Perú	480	425
Concesión Banda 2500 MHz	8.738.399	Estado de Perú	156	128
Concesión Banda 3500 MHz	6.188.074	Estado de Perú	171 - 240	85 - 240
Otros	267.088			
<b>Total</b>	<b>126.004.441</b>			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M\$ 2.857.281 al 31.12.2013; estas pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre de 2013 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2013 y 2012, son los siguientes:

Movimientos año 2013	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	8.948.392	21.422.849	30.371.241
Adiciones	-	54.843.254	54.843.254
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	-	50.210.390	50.210.390
Amortización	(1.918.851)	(2.036.809)	(3.955.660)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	1.579.345	1.579.345
Otros incrementos (decrementos)	1.074	(14.588)	(13.514)
Saldo Final	7.030.615	126.004.441	133.035.056

Movimientos año 2012	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	13.141.890	17.976.543	31.118.433
Adiciones	-	4.352.628	4.352.628
Amortización	(3.373.823)	(893.534)	(4.267.357)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	(696.031)	-	(696.031)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(136.431)	(136.431)
Otros incrementos (decrementos)	(123.644)	123.643	(1)
Saldo Final	8.948.392	21.422.849	30.371.241

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

INTANGIBLES		
Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

12. COMBINACIONES DE NEGOCIO Y PLUSVALIA

12.1 Combinación de negocios

Con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú por parte de Entel Chile S.A. de forma directa en un 90% y el 10% restante a través de su filial Entel Inversiones S.A., luego de que la empresa norteamericana NII Holdings traspasara de 100% de las acciones, operación que fue anunciada el 4 de abril pasado y que ascendió a USD 410,6 millones por el total del capital accionario.

La operación de Nextel permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para los clientes de Nextel. En una primera etapa se seguirá operando bajo el nombre Nextel del Perú.

Nextel del Perú S.A. era una subsidiaria indirecta de NII Holdings, Inc.. La compañía fue constituida el 30 de diciembre de 1987. Su domicilio legal es Av. República de Colombia N° 791, San Isidro, Lima, Perú.

La Compañía proporciona servicios de telefonía móvil en el mercado peruano, básicamente a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. Su foco principal es el mercado empresarial, y cuenta con una participación de mercado en torno al 5% del mercado peruano. Al 31 de diciembre de 2013 cuenta con un total de 1.555.663 clientes.

A continuación se revelan los principales efectos producto de la combinación, la cual se materializó con fecha 19 de agosto del 2013:

Fecha de Adquisición	19.08.2013
	M\$
Valor razonable en la fecha de adquisición de la contraprestación total transferida	
Efectivo Transferido	209.279.652
Importes reconocidos a contar de la fecha de adquisición para cada clase principal de activos adquiridos y pasivos asumidos	
Activos Financieros	15.070.358
Inventario	14.894.876
Propiedades, Planta y Equipo	93.266.325
Activos Intangibles Identificables	57.089.555
Otros Activos	99.526.542
Pasivos Financieros	2.201.050
Otros Pasivos	69.524.423
Activos Netos Identificables Adquiridos	208.122.183
Información a revelar adicional por importes reconocidos en la fecha de la adquisición para cada clase principal de activos adquiridos y pasivos asumidos	
Activos no Corrientes	212.624.044
Activos Corrientes	56.544.600
Pasivos no Corrientes	6.531.287
Pasivos Corrientes	54.515.040
Cuentas por pagar Comerciales y otras cuentas por pagar	52.766.213
Activos por Impuestos Diferidos	72.947.129
Pasivos por Impuestos Diferidos	10.678.965
Ingresos de actividades ordinarias de entidades adquiridas desde la fecha de adquisición	46.912.861
Ganancia (pérdida) por entidades adquiridas desde la fecha de adquisición	(13.186.086)
Información a revelar sobre las transacciones reconocidas por separado por la adquisición de activos y asunción de pasivos en combinaciones de negocios	
Costos de adquisición relacionados reconocidos como gasto	2.977.316
Información a revelar sobre cuentas por cobrar adquiridas	
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	
Valor Razonable de las cuentas	15.394.649
Importes Contractuales Brutos	18.719.006
Mejor estimación en la fecha de adquisición de los flujos de efectivo contractuales que no se espera recaudar por las cuentas por cobrar de la adquirida	3.324.357
Información a revelar sobre conciliaciones o cambios en la plusvalía	
Plusvalía - Saldo Inicial	1.157.469
Cambios en la plusvalía	
Incremento (disminución) por diferencias de cambio netas	42.312
Plusvalía - Saldo Final al 31.12.2013	1.199.7781

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

La Plusvalía de M\$ 1.157.469 que surge de la combinación de negocio, es producto principalmente de las expectativas para el negocio de telefonía móvil en Perú, el cual presenta atractivas oportunidades de crecimiento, dentro de un mercado en evolución. Dicha Plusvalía no se espera que sea deducible de impuestos para propósitos de impuesto a la renta en Chile.

## 12.2 Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01.01.2012 M\$	Saldo Final 31.12.2012 M\$	Adiciones M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2013 M\$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	43.384.200	-	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	2.402.281	-	-	2.402.281
Nextel del Perú S.A.	Personas	-	-	1.157.469	42.312	1.199.781
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	108.646	-	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	156	-	-	156
<b>Saldo Final, Neto</b>		<b>45.895.283</b>	<b>45.895.283</b>	<b>1.157.469</b>	<b>42.312</b>	<b>47.095.064</b>

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., está tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros TI, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

### 13. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
<b>Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto</b>	<b>1.334.268.920</b>	<b>1.117.450.216</b>
Construcción en Curso, Neto	304.893.754	271.913.063
Terrenos, Neto	12.347.648	9.433.203
Edificios, Neto	87.412.283	90.749.948
Planta y Equipo, Neto	871.437.918	719.405.042
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	33.746.407	11.737.914
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	13.672.739	6.519.632
Vehículos de Motor, Neto	579.711	200.837
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	3.504.260	1.974.240
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	6.674.200	5.516.337
<b>Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto</b>	<b>3.830.442.996</b>	<b>3.092.313.110</b>
Construcción en Curso, Bruto	304.893.754	271.913.063
Terrenos, Bruto	12.347.648	9.433.203
Edificios, Bruto	213.603.077	212.482.821
Planta y Equipo, Bruto	2.884.810.122	2.337.605.891
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	213.495.721	86.905.164
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	159.597.100	138.108.939
Vehículos de Motor, Bruto	1.447.218	802.109
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	19.032.237	16.181.942
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	21.216.119	18.879.978
<b>Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo</b>	<b>( 2.496.174.076 )</b>	<b>( 1.974.862.894 )</b>
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(126.190.794)	(121.732.873)
Depreciación Acumulada y Deterioro del Valor, Planta y Equipo	(2.013.372.204)	(1.618.200.849)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(179.749.314)	(75.167.250)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(145.924.361)	(131.589.307)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(867.507)	(601.272)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(15.527.977)	(14.207.702)
Depreciación Acumulada y Deterioro del Valor, Otros	(14.541.919)	(13.363.641)

Los movimientos por el año 2013 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

	Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equi- pos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Informa- ción, Neto	Instalaciones Fijas y Acceso- rios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propieda- des, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
<b>Saldo Inicial</b>	<b>271.913.063</b>	<b>9.433.203</b>	<b>90.749.948</b>	<b>719.405.042</b>	<b>11.737.914</b>	<b>6.519.632</b>	<b>200.837</b>	<b>1.974.240</b>	<b>5.516.337</b>	<b>1.117.450.216</b>
<b>Adiciones</b>	221.069.744	2.190.455	8.806	137.378.074	6.099.904	1.131.180	158.887	7.290	860.440	368.904.780
<b>Adquisiciones Mediante Combinaciones de Negocios</b>	6.473.398	702.289	8.193.915	68.417.094	10.523.263	5.581.473	249.884	-	-	100.141.316
<b>Desapropiaciones</b>	-	-	( 6.955.745)	( 2.886.938)	( 1.028)	( 201.661)	( 32.095)	-	( 62.127)	( 10.139.594)
<b>Gasto por Depreciación</b>	-	-	( 5.446.011)	( 221.164.878)	( 9.655.303)	( 2.461.847)	( 132.367)	( 1.320.276)	( 1.029.601)	( 241.210.283)
<b>Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados</b>	-	-	-	( 4.112.790)	-	-	-	-	-	( 4.112.790)
<b>Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera</b>	238.274	21.702	266.393	2.402.539	263.184	( 2.772)	7.686	-	( 35.238)	3.161.768
<b>Otros Incrementos (Decrementos)</b>	( 194.800.725)	( 1)	594.977	171.999.775	14.778.473	3.106.734	126.879	2.843.006	1.424.389	73.507
<b>Cambios, Total</b>	32.980.691	2.914.445	( 3.337.665)	152.032.876	22.008.493	7.153.107	378.874	1.530.020	1.157.863	-
<b>Saldo Final</b>	<b>304.893.754</b>	<b>12.347.648</b>	<b>87.412.283</b>	<b>871.437.918</b>	<b>33.746.407</b>	<b>13.672.739</b>	<b>579.711</b>	<b>3.504.260</b>	<b>6.674.200</b>	<b>1.334.268.920</b>

Los movimientos por el año 2012 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

	Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equi- pos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Informa- ción, Neto	Instalaciones Fijas y Acceso- rios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propieda- des, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
<b>Saldo Inicial</b>	<b>184.179.818</b>	<b>9.110.466</b>	<b>95.373.297</b>	<b>735.495.111</b>	<b>15.862.972</b>	<b>6.241.078</b>	<b>281.591</b>	<b>3.629.586</b>	<b>6.381.135</b>	<b>1.056.555.054</b>
<b>Adiciones</b>	143.364.170	300.000	231.944	236.718.352	2.694.465	393.660	57.515	-	733.945	384.494.051
<b>Desapropiaciones</b>	-	-	( 6.493)	( 13.322.725)	-	( 59.485)	( 37.827)	-	( 3.566)	( 13.430.096)
<b>Gasto por Depreciación</b>	-	-	( 5.458.923)	( 287.576.771)	( 8.366.881)	( 1.599.052)	( 100.264)	( 1.655.345)	( 1.045.406)	( 305.802.642)
<b>Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados</b>	-	-	-	( 4.131.178)	-	( 47.957)	-	-	-	( 4.179.135)
<b>Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera</b>	7.697	( 11.762)	( 15.977)	( 166.750)	( 14.563)	( 26.765)	( 178)	-	( 51.653)	( 279.951)
<b>Otros Incrementos (Decrementos)</b>	( 55.638.622)	34.499	626.100	52.389.003	1.561.921	1.618.153	-	( 1)	( 498.118)	92.935
<b>Cambios, Total</b>	87.733.245	322.737	( 4.623.349)	( 16.090.069)	( 4.125.058)	278.554	( 80.754)	( 1.655.346)	( 864.798)	-
<b>Saldo Final</b>	<b>271.913.063</b>	<b>9.433.203</b>	<b>90.749.948</b>	<b>719.405.042</b>	<b>11.737.914</b>	<b>6.519.632</b>	<b>200.837</b>	<b>1.974.240</b>	<b>5.516.337</b>	<b>1.117.450.216</b>



Durante los períodos 2013 y 2012, no se han generado intereses que corresponda cargar a obras en ejecución y materiales asociados, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f).

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Edificios en Arrendamiento Financiero, Neto	15.762.788	14.481.208

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los años 2013 y 2012, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica.

Los deterioros de valor de propiedades, plantas, equipos que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo	4.112.790	4.179.135

Los componentes que se han visto afectados por deterioro se detallan a continuación:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Instalaciones en Clientes	2.126.280	2.503.970
Activos en Bodega	1.414.639	1.300.000
Equipos	-	75.165
Componentes de RED	571.871	300.000
Total	4.112.790	4.179.135

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de Propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre 2013 y 2012, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M\$ 7.818.261 y M\$ 3.881.424, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M\$ 668.400.816. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, asigno a fines del año 2009 al Consorcio Entel el proyecto “Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación”, destinado a llevar Internet Móvil a 1.400 localidades a lo largo de Chile.

En el marco de este proyecto, al 31 de diciembre del 2013 se han ejecutado obras por M\$ 73.088.394. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios M\$ 24.942.516; de este valor, M\$ 23.942.860 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M\$ 622.779 se mantienen como anticipos, con cargo a obras por ejecutar o en proceso de recepción.

En la línea Planta y Equipo se incluyen los equipos móviles entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago, por M\$ 44.786.992, al 31 de diciembre 2012. Esta base de equipos, se terminó de depreciar, de acuerdo a lo indicado en la nota 3f), durante los primeros nueve meses del presente año.

14. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2013 y 2012, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a diciembre de cada año M\$ 19.612.669 y M\$ 2.998.748, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos.

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a M\$ 1.346.165 y M\$ 5.718.341, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2013 presenta el siguiente detalle, en M\$, en cada una de las siguientes empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito	Utilidades C/Crédito	Utilidades S/Crédito	Monto del Crédito
	20%	17%		
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	446.497.034	-	-	111.624.258
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	129.918.903	107.417.701	-	54.481.190
Entel Inversiones S.A.	1.058.439	20.655.232	245.945	4.495.194
Entel Comercial S.A.	3.487.818	-	-	871.955
Entel Contac Center S.A.	2.050.537	1.277.344	-	774.255
Entel Servicios Telefónicos S.A.	456.361	1.880.472	310.033	499.247
Entel Telefonía Local S.A.	9.755.849	-	1.760.524	2.438.962
Transam S.A.	417.214		395.063	104.303
Totales M\$	593.642.155	131.230.749	2.711.565	175.289.364

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota 3k), según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2013		Cambios del período en		
	Activo	Pasivo	Resultado	Patrimonio	C. de Negocio
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	50.505.774	585.265	9.361.132	-	27.346.661
Amortizaciones intangibles	10.333.337	12.354.799	520.405	-	(119.364)
Acumulaciones (o devengos)	9.901.275	-	1.639.865	-	762.697
Provisiones	5.846.251	44.442	(214.111)	41.518	3.706.671
Deterioro de propiedades, planta y equipo	9.670.224	395.069	471.471	-	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	21.769.830	13.828	3.448.118	-	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	60.970	5.400	83.963	68.654	-
Activos/pasivos a costo amortizado	-	2.529.542	(1.444.573)	-	-
Ingresos diferidos	3.140.037	-	(3.682.565)	-	348.961
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.051.005	1.677.282	668.752	-	-
Bienes vendidos en leasing financiero	361.988	766.204	43.037	-	-
Pérdidas Fiscales	43.497.342	-	9.180.203	-	33.341.505
Otros	3.849.316	1.488.024	(798.012)	-	(962.560)
Totales	159.987.349	19.859.855	19.277.685	110.172	64.424.571

Conceptos	31.12.2012		Cambios del período en		
	Activo	Pasivo	Resultado	Patrimonio	C. de Negocio
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	13.797.981	585.265	13.743.182	-	-
Amortizaciones intangibles	676.418	3.098.921	472.563	-	-
Acumulaciones (o devengos)	7.498.713	-	1.929.059	-	-
Provisiones	2.275.515	7.784	1.501.310	-	-
Deterioro de propiedades, planta y equipo	9.146.022	342.338	701.940	-	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	18.317.861	9.977	5.368.916	-	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	-	97.047	831.731	(245.657)	-
Activos/pasivos a costo amortizado	-	1.084.969	(658.991)	-	-
Ingresos diferidos	6.473.641	-	(387.431)	-	-
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.601.213	2.896.242	(366.642)	-	-
Bienes vendidos en leasing financiero	427.373	874.626	(22.590)	-	-
Pérdidas Fiscales	975.634	-	(13.790)	-	-
Otros	4.217.753	95.889	2.303.158	-	-
Totales	65.408.124	9.093.058	25.402.415	(245.657)	-

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M\$ 3.094.310 y M\$ 4.758.309, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS		
Gasto por Impuestos Corrientes	48.740.714	56.924.599
Ajustes al Impuesto Corriente del Período Anterior	113.042	
Otro Gasto ( Beneficio) por Impuesto Corriente	375.630	(179.951)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	49.229.386	56.744.648
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(19.277.685)	(20.331.471)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativo a Cambios de la Tasa Impositiva o Nuevas Tasas	-	(5.070.944)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(19.277.685)	(25.402.415)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	29.951.701	31.342.233

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	35.380.109	39.912.588
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(1.670.780)	(108.538)
EFFECTO IMPOSITIVO DE DIFERENCIAS PERMANENTES		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	2.579.125	648.992
Corrección Monetaria Capital Propio	(5.865.514)	(4.707.107)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(529.604)	(5.241.755)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	58.365	838.053
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(5.428.408)	(8.570.355)
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	29.951.701	31.342.233

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Tasa Impositiva Legal	20,00%	20,00%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,94%	-0,05%
EFFECTO EN LA TASA IMPOSITIVA DE		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	1,46%	0,33%
Corrección Monetaria Capital Propio	-3,32%	-2,37%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-0,30%	-2,64%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,03%	0,52%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-3,07%	-4,21%
Tasa Impositiva Efectiva	16,93%	15,79%

15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	494.033	3.130.589
Obligaciones con tenedores de Bonos	4.262.456	-
Acreedores por Leasing Financiero	2.900.629	1.785.360
Derivados - No Cobertura	18.720.508	23.059.425
Derivados - Cobertura	865.480	72.155
Subtotal Corrientes	27.243.106	28.047.529
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	287.219.648	380.418.653
Obligaciones con tenedores de Bonos	515.681.614	-
Acreedores por Leasing Financiero	4.498.076	6.655.929
Derivados - No Cobertura	-	64.768
Derivados - Cobertura	5.751.774	20.597.548
Subtotal No Corrientes	813.151.112	407.736.898
Total Otros Pasivos Financieros	840.394.218	435.784.427

a) **Préstamos que devengan intereses** – Al 31.12.2013, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- \* Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA, Mizuho Corporate Bank, Ltd. y Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd., de septiembre de 2012 por un monto de USD 400.000.000, a un plazo de 5 años, con amortizaciones de USD 100.000.000 en septiembre de 2015, USD 150.000.000 en septiembre de 2016 y USD 150.000.000 en septiembre de 2017. El saldo actual es de USD 400.000.000, a una tasa de interés Libor USD a 90 días + 1,30%.
- \* Crédito otorgado por Banco Santander - Chile, de diciembre de 2013 por un monto de M\$ 79.500.000, a un plazo de 19 meses, con una tasa de interés TAB Nominal a 30 días más un spread variable entre - 50 a 30 puntos porcentuales anuales.

b) **Obligaciones con tenedores de Bonos** – este saldo corresponde a la colocación de bonos de octubre del 2013 en el mercado internacional por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija de 4,875%.

c) **Derivados de cobertura** – Flujo de efectivo - este saldo corresponde al valor de mercado de contratos de derivado que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados. Estos contratos CCS, comprenden la sustitución de obligaciones por USD 749 millones a una tasa fija del 4,875%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 8,69 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 192.091.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 3,94% a 7,33%.

d) **Derivados a valor razonable con cambio en resultado** – Se incluyen por este concepto, contratos de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de USD 621 millones y EUR 3 millones, en un total de M\$ 318.209.825. Además, se incluyen contratos de CCS con vencimiento a junio 2014, que comprenden la sustitución de obligaciones por USD 86,6 millones a una tasa libor a 90 días más 0,325%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) 2,246 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 11.300.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 2,95% a 5,58%.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables (tasas de interés) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la IFRS7.

El calendario de vencimientos de la suma de los “Otros pasivos financieros” y “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

#### VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2013

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES					
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		más de 5	Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		más de 5
		M\$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5		M\$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	34.051.917	19.862.813	-	51.661.180	31.497	-	32.348.288	19.281.395	-
Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd	Préstamos	54.870.333	270.454	685.150	34.051.916	19.862.813	-	51.661.180	31.497	-	32.348.288	19.281.395	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	34.051.917	19.862.813	-	51.661.180	31.497	-	32.348.288	19.281.395	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	34.051.917	19.862.813	-	51.661.179	31.496	-	32.348.289	19.281.394	-
Banco Santander-Chile	Préstamos	85.305.977	812.578	2.640.173	81.853.226	-	-	79.154.968	49.025	-	79.105.943	-	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.468.322	493.664	-	987.329	987.329	-	1.913.994	319.021	-	728.026	866.947	-
<b>Subtotal</b>		<b>307.255.634</b>	<b>2.388.058</b>	<b>5.380.773</b>	<b>219.048.222</b>	<b>80.438.581</b>	<b>0</b>	<b>287.713.681</b>	<b>494.033</b>	<b>0</b>	<b>209.227.122</b>	<b>77.992.526</b>	<b>0</b>
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	776.094.918	6.393.684	19.181.053	51.149.475	51.149.475	648.221.231	519.944.070	-	4.262.456	-	-	515.681.614
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	1.143.892	-	-	-	-	1.143.892
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	61.995	-	-	-	-	61.995
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.734.832	169.539	513.992	1.372.439	1.367.063	3.311.799	829.327	-	120.194	-	-	709.133
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	16.894.123	424.963	1.289.396	3.443.223	3.428.716	8.307.825	330.885	-	302.650	-	-	28.235
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	1.425.743	-	-	-	-	1.425.743
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	453.479	-	-	-	-	453.479
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	6.675.690	168.041	509.480	1.360.402	1.355.042	3.282.725	821.183	-	119.173	-	-	702.010
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	6.742.030	169.721	514.541	1.373.904	1.368.526	3.315.338	1.286.008	-	238.724	-	-	1.047.284
Corpbanca	Derivados - Cobertura	3.258.469	82.009	248.685	664.046	661.388	1.602.341	238.220	-	58.217	-	-	180.003
<b>Subtotal</b>		<b>40.305.144</b>	<b>1.014.273</b>	<b>3.076.094</b>	<b>8.214.014</b>	<b>8.180.735</b>	<b>19.820.028</b>	<b>6.590.732</b>	<b>0</b>	<b>838.958</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.751.774</b>
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	17.680.765	167.802	8.753.477	27.995	8.731.491	-	8.759.486	27.995	8.731.491	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	8.887.193	84.556	4.399.526	14.106	4.389.005	-	4.403.111	14.106	4.389.005	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	731.346	53.490	348.690	8.921	320.245	-	329.166	8.921	320.245	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	9.111.243	87.977	4.508.285	14.676	4.500.305	-	4.514.981	14.676	4.500.305	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	1.178.822	78.734	572.236	13.133	514.719	-	527.852	13.133	514.719	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	13.070	12.200	870	-	-	-	7.029	7.029	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.850	2.850	-	-	-	-	267	267	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	17.615	-	17.615	-	-	-	0	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	26.360	-	26.360	-	-	-	44	-	44	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	130.210	130.210	-	-	-	-	117.120	117.120	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.560	5.560	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	5.330	5.330	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	13.920	13.920	-	-	-	-	11.214	11.214	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	13.830	13.830	-	-	-	-	11.848	11.848	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	86.320	86.320	-	-	-	-	38.390	38.390	-	-	-	-
Banco de Credito del Perú	Derivados - No Cobertura	18.568	18.568	-	-	-	-	18.480	18.480	-	-	-	-
Scotiabank	Derivados - No Cobertura	8.263	2.341	5.922	-	-	-	8.042	2.319	5.723	-	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>37.931.265</b>	<b>763.688</b>	<b>18.632.981</b>	<b>78.831</b>	<b>18.455.765</b>	<b>0</b>	<b>18.747.030</b>	<b>285.498</b>	<b>18.461.532</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	4.627.669	234.209	702.628	1.873.675	1.800.993	16.164	3.818.139	204.984	489.516	1.465.308	1.658.331	-
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.065.558	57.083	171.250	456.668	380.557	-	884.411	39.389	123.065	367.159	354.798	-
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	723.318	43.399	130.197	347.193	202.529	-	613.122	31.311	97.778	291.307	192.726	-
Bice Vida Cia. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	278.854	24.605	73.814	180.435	-	-	251.315	20.157	62.711	168.447	-	-
Banco de Credito del Perú	Leasing Financiero	1.896.465	474.116	1.422.349	-	-	-	1.831.718	461.361	1.370.357	-	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>8.591.864</b>	<b>833.412</b>	<b>2.500.238</b>	<b>2.857.971</b>	<b>2.384.079</b>	<b>16.164</b>	<b>7.398.705</b>	<b>757.202</b>	<b>2.143.427</b>	<b>2.292.221</b>	<b>2.205.855</b>	<b>0</b>
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	466.529.349	466.529.349	-	-	-	-	466.529.349	466.529.349	-	-	-	-
<b>TOTALES</b>		<b>1.636.708.174</b>	<b>477.922.464</b>	<b>48.771.139</b>	<b>281.348.513</b>	<b>160.608.635</b>	<b>668.057.423</b>	<b>1.306.923.567</b>	<b>468.066.082</b>	<b>25.706.373</b>	<b>211.519.343</b>	<b>80.198.381</b>	<b>521.433.388</b>



## VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2012

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES					
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		más de 5	Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		más de 5
		M\$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5		M\$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	2.653.478	2.653.478	-	-	-	-	2.653.478	2.653.478	-	-	-	-
Citibank N.A. (sindicado)	Préstamos	96.894.197	203.503	468.057	96.222.637	-	-	95.748.128	23.631	-	95.724.497	-	-
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Préstamos	100.269.328	459.482	1.056.809	62.083.385	36.669.652	-	94.506.694	53.494	-	59.302.836	35.150.364	-
& Trust (Cayman) Ltd (deal)	Préstamos	100.269.318	459.480	1.056.806	62.083.382	36.669.650	-	94.506.694	53.494	-	59.302.836	35.150.364	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	51.072.955	257.739	592.799	13.552.765	36.669.652	-	46.986.142	30.013	-	11.805.764	35.150.365	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	51.072.955	257.739	592.799	13.552.765	36.669.652	-	46.986.142	30.013	-	11.805.764	35.150.365	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.902.414	483.736	-	967.471	967.471	483.736	2.161.964	-	286.466	653.733	778.477	443.288
<b>Subtotal</b>		<b>405.134.645</b>	<b>4.775.157</b>	<b>3.767.270</b>	<b>248.462.405</b>	<b>147.646.077</b>	<b>483.736</b>	<b>383.549.242</b>	<b>2.844.123</b>	<b>286.466</b>	<b>238.595.430</b>	<b>141.379.935</b>	<b>443.288</b>
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	10.525.160	163.475	484.970	9.876.715	-	-	9.417.147	25.448	-	9.391.699	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	5.280.776	82.379	237.069	4.961.328	-	-	4.733.115	12.824	-	4.720.291	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	953.391	53.389	163.134	736.868	-	-	648.097	8.309	-	639.788	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	5.403.699	85.731	246.716	5.071.252	-	-	4.851.709	13.346	-	4.838.363	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	1.527.409	78.566	240.061	1.208.782	-	-	1.019.635	12.228	-	1.007.407	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>23.690.435</b>	<b>463.540</b>	<b>1.371.950</b>	<b>21.854.945</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20.669.703</b>	<b>72.155</b>	<b>0</b>	<b>20.597.548</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	9.878.530	163.475	9.715.055	-	-	-	9.381.133	25.448	9.355.685	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	4.962.244	82.379	4.879.865	-	-	-	4.713.165	12.824	4.700.341	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	737.460	53.389	684.071	-	-	-	652.807	8.309	644.498	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	5.072.205	85.731	4.986.474	-	-	-	4.821.345	13.345	4.808.000	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	1.209.656	78.566	1.131.090	-	-	-	1.067.287	12.229	1.055.058	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.812.995	114.250	1.116.605	582.140	-	-	464.553	76.142	369.543	18.868	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	3.604.510	123.200	1.508.400	1.972.910	-	-	743.066	107.599	621.165	14.302	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.253.965	52.700	165.195	2.036.070	-	-	211.765	43.771	136.396	31.598	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	315.980	183.100	132.880	-	-	-	159.102	118.753	40.349	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	1.651.650	-	1.211.870	439.780	-	-	70.603	-	70.603	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.019.835	-	351.125	668.710	-	-	133.563	-	133.563	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	979.855	250.000	729.855	-	-	-	358.470	223.932	134.538	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	735.950	-	735.950	-	-	-	113.469	-	113.469	-	-	-
Bank of America N.A.	Derivados - No Cobertura	420.080	97.160	322.920	-	-	-	77.681	77.681	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	544.625	-	422.490	122.135	-	-	74.518	-	74.518	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	40.080	40.080	-	-	-	-	22.273	22.273	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	31.910	31.910	-	-	-	-	22.431	22.431	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	9.480	9.480	-	-	-	-	6.184	6.184	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	11.925	11.925	-	-	-	-	6.161	6.161	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	6.650	6.650	-	-	-	-	3.826	3.826	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	21.270	21.270	-	-	-	-	15.955	15.955	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	6.490	6.490	-	-	-	-	4.836	4.836	-	-	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>35.327.345</b>	<b>1.411.755</b>	<b>28.093.845</b>	<b>5.821.745</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23.124.193</b>	<b>801.699</b>	<b>22.257.726</b>	<b>64.768</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	7.739.670	476.839	1.430.517	3.149.548	1.835.990	846.776	6.388.513	351.196	1.095.061	2.569.462	1.560.610	812.184
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.267.868	55.935	167.806	447.483	447.483	149.161	1.013.431	35.595	111.213	331.797	390.110	144.716
Banco Bice	Leasing Financiero	878.876	42.526	127.579	340.210	340.210	28.351	717.563	28.324	88.449	263.514	309.208	28.068
Bice Vida Cia. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	369.685	24.110	72.330	192.879	80.366	-	321.782	18.370	57.152	168.509	77.751	-
<b>Subtotal</b>		<b>10.256.099</b>	<b>599.410</b>	<b>1.798.232</b>	<b>4.130.120</b>	<b>2.704.049</b>	<b>1.024.288</b>	<b>8.441.289</b>	<b>433.485</b>	<b>1.351.875</b>	<b>3.333.282</b>	<b>2.337.679</b>	<b>984.968</b>
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	466.529.349	466.529.349	-	-	-	-	373.510.494	373.510.494	-	-	-	-
<b>TOTALES</b>		<b>847.919.018</b>	<b>380.760.356</b>	<b>35.031.297</b>	<b>280.269.215</b>	<b>150.350.126</b>	<b>1.508.024</b>	<b>809.294.921</b>	<b>377.661.956</b>	<b>23.896.067</b>	<b>262.591.028</b>	<b>143.717.614</b>	<b>1.428.256</b>

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los flujos nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en el anterior cuadro, ha considerado los flujos de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

En relación con los “Otros pasivos financieros”, incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallan a continuación:

Al 31.12.2013									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander-Chile	Chile	CLP	Anual diferida	TAB CLP 30 días	TAB CLP 30 días - 50 bps
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	4,88%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Scotiabank	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consortio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Perú	Perú	USD	Mensual	7,27%; 8%	7,4%; 8%

Al 31.12.2012									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	Mensual	8,64%	Corriente
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A. (sindicado)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	Libor USD90 d + 0,325%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,24% ; 2,83%	Libor USD90 d + 0,95% ; 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Islas Caimán	USD	Anual diferida	2,24% ; 2,83%	Libor USD90 d + 0,95% ; 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP		-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Bank of America N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento de terceros. El bajo nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten descartar riesgos de liquidez de largo plazo, salvo alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen diversas obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M\$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2013			31.12.2012		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	3.338.773	(438.144)	2.900.629	2.397.643	(612.283)	1.785.360
Entre uno y cinco años	5.242.049	(743.973)	4.498.076	6.834.171	(1.163.210)	5.670.961
Más de cinco años	-	-	-	1.024.289	(39.321)	984.968
<b>Total</b>	<b>8.580.822</b>	<b>(1.182.117)</b>	<b>7.398.705</b>	<b>10.256.103</b>	<b>(1.814.814)</b>	<b>8.441.289</b>

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador, hasta por un máximo cada uno de ellos de UF 5.000.000, con plazos a 10 y 30 años, respectivamente. También se encuentran vigentes Escrituras Complementarias que establecen condiciones particulares de colocación, conforme a lo establecido en los contratos.

Estos contratos de emisión de Bonos representaron una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada según se presentan variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

16. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	3.796.293	2.482.533
Proveedores telecomunicaciones	34.604.898	36.975.228
Proveedores extranjeros	42.326.450	14.825.194
Proveedores nacionales	329.263.114	262.214.339
Otras cuentas por pagar		
Obligaciones con el personal	22.853.276	17.965.905
Dividendos por pagar	10.500.255	16.925.116
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	23.185.063	22.122.179
Total	466.529.349	373.510.494

17. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
PROVISIONES, CORRIENTES		
Reclamaciones Tributarias	-	196.700
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	-	239.008
Otras provisiones	153.974	1.200.000
Total Provisiones, Corriente	153.974	1.635.708
PROVISIONES, NO CORRIENTES		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	13.370.970	5.869.233
Total provisiones, no Corriente	13.370.970	5.869.233

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M\$	M\$	M\$
<b>Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2013)</b>	<b>6.108.241</b>	<b>1.396.700</b>	<b>7.504.941</b>
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	419.879	577.198	997.077
Incremento por Combinación de Negocio	6.079.187	262.814	6.342.001
Provisión utilizada	(239.008)	(1.972.700)	(2.211.708)
Reversión de provisión no utilizada	-	(119.526)	(119.526)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	762.466	-	762.466
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	201.353	8.718	210.071
Otro Incremento (Decremento)	38.851	771	39.622
<b>Cambios en Provisiones , Total</b>	<b>7.262.728</b>	<b>(1.242.725)</b>	<b>6.020.003</b>
<b>Provisión Total, Saldo Final (31.12.2013)</b>	<b>13.370.969</b>	<b>153.975</b>	<b>13.524.944</b>

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M\$	M\$	M\$
<b>Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2012)</b>	<b>5.362.364</b>	<b>339.254</b>	<b>5.701.618</b>
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	-	1.200.000	1.200.000
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	663.103	-	663.103
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(2.447)	-	(2.447)
Otro Incremento (Decremento)	85.221	(142.554)	(57.333)
<b>Cambios en Provisiones , Total</b>	<b>745.877</b>	<b>1.057.446</b>	<b>1.803.323</b>
<b>Provisión Total, Saldo Final (31.12.2012)</b>	<b>6.108.241</b>	<b>1.396.700</b>	<b>7.504.941</b>

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

## 18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>INGRESOS DIFERIDOS</b>				
Tarjetas de prepago	11.819.270	16.246.334	-	-
Cargos de habilitación y Otros		11.029.657	-	-
Fidelización de clientes	-	-		7.276.311
Arriendo cables submarinos	318.426	167.756	5.477.758	1.372.265
Otros	7.724.034	2.830.865	-	-
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	136.036	136.036	486.743	622.780
Otros Pasivos Diferidos	-	-	385.599	1.948.117
<b>Total</b>	<b>19.997.766</b>	<b>30.410.648</b>	<b>6.350.100</b>	<b>11.219.473</b>

## 19. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

### a) Gastos de personal

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Sueldos y Salarios	121.579.941	101.276.502
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	12.744.392	15.296.388
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empleo	(803.402)	(225.667)
Beneficios por Terminación	12.650.081	5.422.378
Otros Gastos de Personal	26.147.240	19.983.917
<b>Total</b>	<b>172.318.252</b>	<b>141.753.518</b>

### b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración. El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2013 y 2012, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 7.862.489 y M\$ 7.934.618, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	7.934.618	7.651.126
Costo del Servicio Corriente	972.036	1.219.552
Costo por Intereses de la Obligación	523.685	509.159
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	207.588	-
Contribuciones Pagadas del Plan	( 1.775.438 )	( 1.445.219 )
Valor presente de la obligación, Saldo Final	7.862.489	7.934.618

	31.12.2013	31.12.2012
Tasa de descuento	6,60%	6,60%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	13,8%; 5,5%; 7%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

20. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2013 y 2012, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con derecho a voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
ÚNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Entre el 01.01.2012 y el 31.12.2013 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

En los años 2013 y 2012, estas reservas soportaron disminuciones por M\$ 44.089.576 y M\$ 50.188.235, respectivamente. Estos valores corresponden a los dividendos provisorios otorgados en dichos períodos, más la provisión de distribución, destinada a cumplir con el dividendo mínimo obligatorio establecido por la ley.

Las provisiones efectuadas para cumplir con el dividendo mínimo, representan \$ 36,41 y \$ 62,19 por acción, para cada uno de los respectivos períodos.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.



La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril del 2013, aprobó modificar el límite máximo de reparto de dividendos de un 80% a un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor justo de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Respecto de las utilidades del año 2012, correspondió restituir una utilidad de M\$ 451.622 que fue deducida de los resultados del año 2010 al no haberse realizado en dicha oportunidad.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

## Dividendos Distribuidos:

Durante los períodos 2013 y 2012, se han distribuido los siguientes dividendos:

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 4 de noviembre de 2013, se acordó distribuir un dividendo provisorio de \$ 150 por acción equivalente a M\$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2013.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 25 de abril de 2013, acordó distribuir un dividendo definitivo de \$225 por acción, equivalente a M\$ 53.217.831. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 16 de mayo de 2013.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 5 de noviembre de 2012, se acordó distribuir un dividendo provisorio de \$ 150 por acción equivalente a M\$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2012.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2012, acordó distribuir un dividendo definitivo de \$405 por acción, equivalente a M\$ 95.792.096. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 22 de mayo de 2012.

## Otras reservas:

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M\$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M\$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

21. GANANCIA POR ACCIÓN

El detalle de las ganancias por acción es el siguiente:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora	146.965.254	167.294.116
Resultado Disponible para Accionistas Comunes, Básico	146.965.254	167.294.116
Promedio Ponderado de Número de Acciones, Básico	236.523.695	236.523.695
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción	621,36	707,30

El cálculo de las ganancias básicas por acción por los períodos 2013 y 2012, se basó en la utilidad atribuible a accionistas y el número de acciones de la serie única. La Sociedad no ha emitido deuda convertible u otros instrumentos patrimoniales. Consecuentemente, no existen efectos potencialmente diluyentes de los ingresos por acción de la Sociedad.

22. INGRESOS Y GASTOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Telefonía Móvil-Chile	1.271.725.443	1.142.690.274
Telefonía Móvil-Perú	45.902.463	-
Servicios Privados (incluye servicios IT)	120.662.870	105.922.294
Telefonía Local ( Incluye NGN - IP)	43.159.952	41.248.962
Servicio de Televisión	8.337.016	219.809
Larga Distancia	32.027.145	32.805.181
Internet	20.878.508	17.217.334
Servicios a Otros Operadores	20.867.959	21.854.697
Negocios de Tráfico	31.254.738	36.667.018
Americatel Perú	21.391.728	20.111.476
Servicios Call Center y Otros	12.167.683	11.378.657
Total Ingresos Ordinarios	1.628.375.505	1.430.115.702

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Ingresos por Intereses Comerciales	2.208.272	1.799.510
Ingresos por Arriendos	8.724.245	6.682.194
Reembolso por pérdidas o robos de equipos	-	1.519.300
Otros Ingresos	2.188.158	984.278
Total Otros Ingresos	13.120.675	10.985.282

c) Gastos Ordinarios

El detalle de los “Otros Gastos” para cada período, es el siguiente:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(220.110.564 )	(210.154.435 )
Outsourcing y Materiales	(40.321.695 )	(32.908.284 )
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(412.323.923 )	(253.155.432 )
Arriendos y Mantenciones	(149.178.095 )	(104.707.368 )
Otros	(134.202.564 )	(115.818.631 )
Total Otros Gastos	(956.136.841)	(716.744.150)

Bajo la línea publicidad, comisiones y gastos de venta, a partir del 01 de octubre de 2012, han sido registrados los costos de los equipos móviles entregados a clientes bajo la modalidad de post pago, por un monto de M\$ 169.195.279 para el año 2013 y M\$ 38.424.004 para el tercer trimestre del año 2012, tal como se describe en nota 3 f).

d) Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	1.640.264	2.473.385
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	306.622	349.840
<b>Total Ingreso Financieros</b>	<b>1.946.886</b>	<b>2.823.225</b>
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(7.309.545)	(5.328.814)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(4.878.662)	-
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(3.575.871)	(1.739.391)
Coberturas de tasas (CCS)	(1.576.781)	(3.093.545)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura	(1.188.974)	(1.113.196)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(472.036)	(736.740)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(523.685)	(509.159)
Gasto por Intereses, Otros	(908.215)	(988.051)
Otros Costos Financieros	(404.449)	(191.781)
<b>Total Costos Financieros</b>	<b>(20.838.218)</b>	<b>(13.700.677)</b>
<b>Total Resultado Financiero Neto</b>	<b>(18.891.332)</b>	<b>(10.877.452)</b>

El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado:

<b>Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros</b>	<b>1.946.886</b>	<b>2.823.225</b>
<b>Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros</b>	<b>(18.072.463)</b>	<b>(9.493.936)</b>

## 23. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda	31.12.2013	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M\$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dólares	2.993.931	2.993.931	-	-	-
	Nuevo Sol	1.453.099	1.453.099	-	-	-
	Euro	7.376	7.376	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	396.731.590	157.277.662	239.453.928	-	-
	Euro	2.172.900	-	2.172.900	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	44.388	44.388	-	-	-
	Nuevo Sol	43.923	43.923	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	24.129.657	21.447.634	2.682.023	-	-
	Nuevo Sol	2.693.172	2.693.172	-	-	-
	Euro	2.167.347	2.167.347	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	9.072	9.072	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	13.983.103	13.081.604	901.499	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	392.932.890	-	-	392.932.890	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	0	-	-	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	109.787.565	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	125.429.503	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	81.798.795	-	-	-	-
<b>Total Activos en Monede Extranjera</b>		<b>1.156.378.311</b>				
	Dólares	816.832.456				
	Nuevo Sol	335.198.232				
	Euro	4.347.623				
Clase de Pasivo	Moneda	31.12.2013	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M\$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	10.633.860	461.362	10.172.498	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Dólares	80.074.303	80.074.303	-	-	-
	Euro	2.581.703	2.581.703	-	-	-
	Nuevo Sol	1.986.514	1.986.514	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dólares	721.806.289	-	-	721.806.289	-
	Nuevo Sol	7.241.180	-	-	7.241.180	-
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	6.578.336	-	-	-	-
	Dólares	124.868	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	534.514	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dólares	385.526	-	-	-	-
<b>Total Pasivos en Monede Extranjera</b>		<b>831.947.093</b>				
	Dólares	813.024.846				
	Nuevo Sol	16.340.544				
	Euro	2.581.703				

Clase de Activo	Moneda	31.12.2012	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M\$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dólares	412.516	412.516	-	-	-
	Nuevo Sol	719.051	719.051	-	-	-
	Euro	4.592	4.592	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	264.078.472	59.055.560	205.022.912	-	-
	Euro	1.903.350	1.903.350	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	79.334	79.334	-	-	-
	Nuevo Sol	39.669	39.669	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	9.078.392	9.078.392	-	-	-
	Nuevo Sol	1.509.451	1.509.451	-	-	-
	Euro	2.327.618	2.327.618	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	1.141.889	-	1.141.889	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	131.349.052	-	-	131.349.052	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	782.052	-	-	782.052	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	4.362.842	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	10.517.810	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	879.478	-	-	-	-
<b>Total Activos en Moneda Extranjera</b>		<b>429.185.568</b>				
	Dólares	404.997.766				
	Nuevo Sol	19.952.242				
	Euro	4.235.560				

Clase de Pasivo	Moneda	31.12.2012	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M\$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	279.331	279.331	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dólares	28.841.888	28.841.888	-	-	-
	Euro	3.728.936	3.728.936	-	-	-
	Nuevo Sol	888.920	888.920	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dólares	378.543.155	-	-	378.543.155	-
Provisiones no corrientes	Dólares	89.913	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	438.227	-	-	-	-
<b>Total Pasivos en Moneda Extranjera</b>		<b>412.810.370</b>				
	Dólares	407.754.287				
	Nuevo Sol	1.327.147				
	Euro	3.728.936				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento a interés fijo (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

24. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Otros activos	2.872.172	(994.622)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(2.150.026)	1.334.648
Préstamos que devengan intereses	(44.631.000)	23.076.000
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	40.387.531	(15.021.635)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	4.338.868	(7.992.266)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	(21.459.151)	(9.964.315)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	(458.239)	959.043
Otros pasivos	21.643	(192.448)
Total Diferencias de Cambio	(21.078.202)	(8.795.595)
RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Otros activos	868.058	97.301
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(1.582.468)	(3.206.467)
Otros pasivos	(436.031)	(161.475)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(1.150.441)	(3.270.641)

25. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
Gasto de arriendo de propiedades, equipos, hardware, vehículos	50.282.526	38.976.633

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron M\$ 33.773.197 en el año 2013 y 2012 a M\$ 21.558.209, respectivamente.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

ARRIENDO DE PROPIEDADES, EQUIPOS, HARDWARE, VEHÍCULOS	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Hasta un año	63.932.940	56.347.908
A más de un Año y menos de Cinco Años	173.272.770	97.321.259



SEGMENTO SATELITAL, TRAMA, CABLES SUBMARINOS Y OTROS	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Hasta un año	51.367.156	26.970.565
A más de un Año y menos de Cinco Años	132.924.631	74.137.704

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Hasta un año	9.042.670	7.021.982
A más de un Año y menos de Cinco Años	18.530.276	14.697.914
Total	27.572.946	21.719.896

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Cobros de arriendos reconocidas en resultado	9.537.023	6.833.994

Al 31.12.2013, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

26. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los años 2013 y 2012, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2013 en M\$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos de las Actividades Ordinarias	997.618.309	310.955.898	203.572.008	48.126.765	326.574.520	-	(258.471.995)	1.628.375.505
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(747.498.672)	(240.898.363)	(148.607.427)	(59.160.115)	(223.303.481)	-	258.408.216	(1.161.059.842)
<b>Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)</b>	<b>250.119.637</b>	<b>70.057.535</b>	<b>54.964.581</b>	<b>(11.033.350)</b>	<b>103.271.039</b>		<b>(63.779)</b>	<b>467.315.663</b>
Depreciación y Amortización	(129.792.361)	(49.370.500)	(38.092.909)	(6.329.588)	(21.681.853)	-	101.268	(245.165.943)
Pérdidas por Deterioro de PPE e Intangibles	(173.122)	(1.019.742)	(1.670.875)	-	(1.249.051)	-	-	(4.112.790)
<b>Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)</b>	<b>120.154.154</b>	<b>19.667.293</b>	<b>15.200.797</b>	<b>(17.362.938)</b>	<b>80.340.135</b>		<b>37.489</b>	<b>218.036.930</b>
Ingresos por Intereses						1.946.886	-	1.946.886
Gastos por Intereses						(20.838.218)	-	(20.838.218)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(22.191.154)	(37.489)	(22.228.643)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta						(29.951.701)	-	(29.951.701)
<b>Ganancia (Pérdida) , Total</b>								<b>146.965.254</b>
Activos						2.256.949.998		2.256.949.998
Incrementos de Activos no Corrientes	22.077.273	33.772.718	76.528.895	15.254.929	66.909.815	209.204.404		423.748.034
Pasivos						1.375.864.886		1.375.864.886
Patrimonio								881.085.112
Patrimonio y Pasivos								2.256.949.998
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	37.057.122	9.169.742	3.417.875	851.669	1.775.283	-		52.271.691
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						400.322.042		400.322.042
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(692.587.950)		(692.587.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						249.513.582		249.513.582

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2012 en M\$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos de las Actividades Ordinarias	868.988.525	292.101.344	189.803.565	-	256.083.921	-	(176.861.653)	1.430.115.702
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.033.508)	(196.085.220)	(128.693.415)	-	(156.560.148)	-	176.781.791	(893.590.500)
<b>Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)</b>	<b>279.955.017</b>	<b>96.016.124</b>	<b>61.110.150</b>		<b>99.523.773</b>		<b>(79.862)</b>	<b>536.525.202</b>
Depreciación y Amortización	(183.829.644)	(67.964.461)	(40.552.493)	-	(17.824.669)	-	101.268	(310.069.999)
Pérdidas por Deterioro de PPE e Intangibles	(278.858)	(1.368.057)	(2.100.275)	-	(1.127.976)	-	-	(4.875.166)
<b>Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)</b>	<b>95.846.515</b>	<b>26.683.606</b>	<b>18.457.382</b>		<b>80.571.128</b>		<b>21.406</b>	<b>221.580.037</b>
Ingresos por Intereses						2.823.225		2.823.225
Gastos por Intereses						(13.700.677)		(13.700.677)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(12.044.830)	(21.406)	(12.066.236)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta						(31.342.233)		(31.342.233)
<b>Ganancia (Pérdida) , Total</b>								<b>167.294.116</b>
Activos						1.695.255.205		1.695.255.205
Incrementos de Activos no Corrientes	134.890.913	45.883.908	70.886.750	-	8.360.203	128.824.905		388.846.679
Pasivos						881.248.684		881.248.684
Patrimonio								814.006.521
Patrimonio y Pasivos								1.695.255.205
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	35.577.254	8.601.448	4.646.208	-	2.005.726	-		50.830.636
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						519.529.714		519.529.714
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(401.097.753)		(401.097.753)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						(86.547.820)		(86.547.820)

Los períodos 2013 y 2012 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño.

El segmento "Telefonía Móvil Perú" esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Nextel Perú S.A., adquirida en el mes de agosto del presente año. Ver nota 12.1).

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en el país como en el extranjero, así como las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico prestadas a través de Americatel Perú.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M\$ 72.044.232 y M\$ 23.614.846 durante los respectivos años 2013 y 2012, equivalentes al 4,4% y 1,7% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

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

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre se incorpora Nextel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

## 27. GESTIÓN DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el monto mayor, producto de aplicar las siguientes relaciones: i) Deuda/Patrimonio, igual a 1,5 veces y ii) Deuda/Ebitda, igual a 3.0 veces.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25.04.2013.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M\$ 881.085.112 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M\$ 840.394.218.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados de protección cambiaria y tasa de interés, por M\$ 25.337.762. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M\$ 1.375.864.886, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes. Emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda financiera/ Ebitda de 4,0 veces, ni la de Gastos Financieros/ Ebitda de 3,0 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 29e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

## 28. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

### Riesgo de cambio tecnológico.

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo tecnológico.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

## Riesgos regulatorios.

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la propia Ley General de Telecomunicaciones, y en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica e Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones..

Si bien durante el 2012, se implementó la disposición legal que establecía en la telefonía fija la reducción de 24 a 13 las zonas primarias del país, a fines del 2013 se promulgó la Ley N° 20.704 que dispuso no realizar consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia e implementar una única zona tarifaria para la telefonía local a partir de los 180 días desde publicada esta nueva Ley.

Lo anterior implicará que a partir de marzo comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, concluyéndose en el mes de agosto de 2014 dicho proceso, con lo cual a partir de dicha fecha existirá una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, eliminándose de esta manera la Larga Distancia Nacional.

Respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica, iniciada en Diciembre de 2011 (Arica) durante el 2013 se terminó de implementar la portabilidad, quedando a la fecha pendiente de implementar dicha facilidad para los números de servicios complementarios.

Por su parte, durante el año 2013 las compañías realizaron el despliegue de infraestructura para ajustarse a la Ley N° 20.599, que Regula la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones. Ejecutando las acciones necesarias para ajustar las zonas saturadas (zonas con más de 2 torres) y las zonas sensibles, interviniendo las infraestructura instaladas en estas zonas, a través del ajuste de altura de las torres, retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestionar compensaciones con la comunidad, según sea el caso.

En materia de espectro, atendida la adjudicación Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A. concesionaria del grupo Entel, en el mes de Marzo se publicó el Decreto que otorga la concesión, para que en el plazo de 1 año desde la publicación de este Decreto se termine el proyecto comprometido. En ese sentido, ya se inició la presentación de los primeros documentos para solicitar la recepción de obras en la Subsecretaría, proceso que terminará en marzo de 2014 con la recepción del proyecto comprometido para la adjudicación de este bloque de frecuencia. En todo caso, para las localidades obligatorias incluidas en este concurso el plazo de implementación es de 2 años, es decir tiene una fecha máxima de ejecución para marzo de 2015.

Por su parte, en el mes de Octubre con el llamado publicado en el Diario Oficial, se inició el proceso de concurso público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4 G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural. En la presentación de las propuestas, durante la segunda semana de enero de 2014, para adjudicarse los 3 bloques de frecuencia dispuestos en el concurso se presentaron proyectos de las empresas Movistar, Claro y Entel. De esta manera, está casi garantizado que dichas empresas dispondrán nuevo espectro para el desarrollo de sus ofertas de servicios de telecomunicaciones, en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE).

En otro orden de cosas, a partir de marzo de 2013 comenzó a regir el primer período de ajuste a las Instrucciones de Carácter General emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para los servicios ofertados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil. En esta etapa se permitía el modelo de tarifas net, pero la diferencia de precios On Net y Off Net no puede ser superior al cargo de acceso y en el caso de los planes con minutos incluidos, estos deben cumplir cierta proporción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red de la concesionaria.

Sin embargo, a partir de enero de 2014, y precisamente a partir de la entrada en vigencia de los nuevos Decretos Tarifarios, la misma instrucción del Tribunal de Competencia, establece que toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías será del tipo "Tarifa Plana" o "Todo Destino".

Respecto de esta misma instrucción de Carácter General, en el mes de diciembre la Corte Suprema ratifica en gran medida este dictamen, y rectifica la instrucción estableciendo que la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles, quedando permanentemente prohibida.

Por otra parte, la FNE inició un proceso en el TDLC (del tipo no contencioso) mediante el cual solicita que se establezcan recomendaciones al MINVU y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y en su caso la perfeccionen para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Respecto del proceso tarifario de la concesionaria Entel PCS Telecomunicaciones (al mismo tiempo que el de todas las otras compañías móviles), después de la presentación de los estudios tarifarios de la concesionarias y la respuesta de Subtel a dichas propuestas a través de su informe de objeciones y contraproposiciones IOC, Movistar, Nextel y Entel sometieron ciertas discrepancias a la opinión de una comisión de peritos.

Con la propuesta de informe de modificaciones e insistencias de las concesionarias (IMI) las compañías realizan una nueva propuesta de ajuste de tarifas, las que en el caso de Entel propone una baja de aproximadamente un 57% en la tarifa del cargo de acceso (o cargo de interconexión). Finalmente, durante las primeras semanas de enero de 2014, Subtel emite su propuesta tarifaria definitiva a través del envío a Contraloría de Decreto Tarifario, proponiendo una baja en esta tarifa de aproximadamente un 73%. Entel presentó un recurso ante Contraloría que en particular impugnan la metodología utilizada para la determinación de las tarifas del segundo al quinto año del quinquenio, ya que el Decreto no se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

Por último, en materia legislativa se tiene que los proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones el Proyecto de ley que permite la introducción de la Televisión Digital Terrestre (y la transición para el apagón de la TV analógica), ambos han continuado su etapa de revisión y han avanzado en los trámites legislativos, quedando menos etapas de discusión legislativa en ambos casos.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. 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.

## Riesgo de tipo de cambio.

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por USD 1.400.000.000, cuyo detalle se presenta en la nota 15 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel, cuyo detalle también se incluye en la Nota N°15, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

## Riesgo de tasa de interés.

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se podrá tomar seguros de tasas de interés mediante la suscripción de contratos de fijación de la misma (Cross Currency Swap, FRA, etc.) que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab, cámara, etc.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

## Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riesgos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

## Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante los años 2013 y 2012, se anticiparon pagos del vencimiento de las cuotas de amortización que debían pagarse en junio del año 2012, 2013 y 2014, respectivamente, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

Para mayor detalle, en nota 15 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

## 29. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2013 y 2012, dicen relación con:

- a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M\$ 13.346.964 y M\$ 20.055.141.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

- b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 900 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M\$ 104.421.568.- y M\$ 98.752.661.-, respectivamente.
- c. Al 31 de diciembre de 2013, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:



## Bordachar con Entel S.A.

Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 9088-2005

Notificación: 6 de septiembre de 2005

Materia: Juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios

Demandante: Gerard Philippe Bordachar Sotomayor

Cosa pedida: Se pague en conjunto al actor para sí y para sus hijas por él representadas una indemnización de perjuicios morales por la suma de \$ 225.000.000.-

Causa de pedir: Publicación en página de Entel Internet de reportaje del Canal 13 de la Universidad Católica.

Etapa procesal actual: Se rechazó demanda. Sentencia confirmada. Con fecha 25 de marzo del 2013 presentaron escrito solicitando tasación de las costas del incidente de excepción dilatoria de corrección del procedimiento. El tribunal ordenó tasar las costas procesales y personales. Se presentó escrito de abandono del procedimiento con reposición en subsidio, el cual se proveyó y ordenó notificar por el artículo 44. Se notificó con fecha 1 de octubre.

## Asistencia Electrónica con Entel S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 26.542-2009

Notificación: 4 de noviembre de 2009.

Materia: Demanda de indemnización de perjuicios

Demandante: Sociedad Asistencia Electrónica S.A. representada por Ismael Jara Gallardo.

Cosa pedida: Perjuicios por \$ 100.000.000.

Causa de pedir: Publicar morosidades en Registros comerciales.

Etapa procesal actual: Entel contesta oponiendo excepción de incompetencia en lo principal y contestando subsidiariamente, con fecha 22 de enero de 2010 se da traslado de la incompetencia, aún no se resuelve. Archivada legajo 278-2010

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Con fecha 11 de mayo de 2009 se recibe la causa a prueba. Pendiente reconstitución del expediente. Se interpuso incidente de abandono de procedimiento, el cual fue rechazado. Con fecha 7 de junio presentamos un recurso de reposición con apelación subsidiaria, rechazaron la reposición y se tuvo por interpuesta la apelación. Con fecha 21 de agosto de 2013 ingreso recurso a corte, Rol de ingreso 6334-2013. Mientras en primera instancia se notificó el auto de prueba, del que repusimos con apelación en subsidio. Pendiente se resuelva la reposición al auto de prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Ceballos con Entel S.A.

Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 9893-2007

Notificación: 13 de julio de 2007.

Materia: Juicio ordinario de terminación de contrato e Indemnización de perjuicios.

Demandante: Doris Yanet Ceballos Pilcol

Cosa pedida: Responsabilidad contractual, Indemnización de perjuicios aprox. \$ 150.000.000.

Causa de pedir: Incumplimiento de contrato

Etapas procesales actuales: Pendiente notificación del auto de prueba a las partes. Archivo del expediente en el tribunal, desde el 6 de agosto de 2010. Con fecha 9 de agosto de 2012 se desarchiva la causa. Presentamos incidente de abandono del procedimiento y solicitaron notificar por el artículo 44. Pendiente notificación.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Agrícola El Carrizal con Entel

Tribunal: 25° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 36055-2009

Notificación: 22 de enero de 2010

Materia: Resolución de contrato de servidumbre con indemnización de perjuicios. En subsidio demanda por responsabilidad extracontractual.

Demandante: Agrícola El Carrizal S.A.

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Se resuelva el contrato de servidumbre y se condene a Entel al pago de \$ 1.374.188.309 a título de daño emergente, lucro cesante y daño moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incendio en predio de propiedad de la demandante.

Etapas procesales actuales: Causa terminada por transacción extrajudicial. Causa archivada con legajo 411-2013.

## Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 23.740-2006

Notificación: 8 de enero de 2007

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por \$ 996.711.294.- más reajustes.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por el Fisco en enero de 2002.

Etapas procesales actuales: Con fecha 31 de agosto de 2009 se dicta fallo acogiendo la demanda en contra de Entel. Fallo es confirmado por la Corte de Apelaciones (Rol N° 7445-2009). Con fecha 29 de octubre de 2010 ENTEL deduce recurso de casación en la forma y en el fondo, el cual es concedido con fecha 09 de noviembre. Se vio el recurso en la Excm. Corte Suprema (Rol 286-2011) con fecha 13 de marzo y se fijó audiencia de conciliación para el 10 de abril de 2013, en esta audiencia acuerdan las partes presentar un escrito de avenimiento ante este tribunal. Archivada con fecha 24 de noviembre del 2011. Desarchivada de oficio en primera instancia por el tribunal, ya que con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso en la Corte Suprema, donde se tiene por desistido del recurso de casación con fecha 27 de noviembre del 2013. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera que la Corte Suprema debería acoger el recurso, sin perjuicio de contemplarse además el ejercicio de otras acciones.

## Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 19.384-2008

Notificación: 23 de octubre de 2008

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por \$ 242.844.230.- más reajustes e intereses.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.

Etapla procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 27 de marzo 2012, Rol de Ingreso ICA 4271-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 24 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

### Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 23.840-2008

Notificación: 5 de enero de 2009

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda por cobro de pesos por \$ 112.675.303.- más reajustes e intereses.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.

Etapla procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 28 de noviembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 27 de marzo 2012. Rol de Ingreso ICA 4216-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 27 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

### Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 29.989-2008

Notificación: 21 de enero de 2009

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por \$ 193.689.026.- más reajustes e intereses.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Costanera Norte.

Etapla procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de abril 2012. Se interpuso recurso de apelación con fecha 08 de junio de 2012. Rol de Ingreso ICA 4627-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones. Pendiente proveer desistimiento en ambas instancias.

Pendiente vista del recurso.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

### Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 25.651-2009

Notificación: 3 de noviembre de 2009.

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por \$ 109.316.067 más reajustes.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.

Etapla procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 23 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 3 de mayo de 2012. Rol de Ingreso ICA 4214-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho

desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 24 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 7756-2010

Notificación: 11 de agosto de 2010

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por \$ 133.676.138 más reajustes.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Sociedad Autopista Vespucio Sur

Etapas procesales actuales: Sentencia condenatoria de fecha 26 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 23 de abril de 2012. Rol de Ingreso ICA 3552-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 24 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Martínez Basoalto Florencia con Ilustre Municipalidad de Estación Central y Entel S.A.

Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 24.789-2008

Notificación: 27 de junio de 2009

Materia: Juicio ordinario de Indemnización de perjuicios.

Demandante: Florencia Martínez Basoalto

Cosa pedida: Responsabilidad extracontractual, Indemnización de perjuicios aprox. \$ 290.000.000.

Causa de pedir: Responsabilidad solidaria de ENTEL por accidente en la vía pública.

Etapas procesales actuales: Causa tramitada por seguro (Marcelo Nasser Olea). Se dictó sentencia con fecha 14 de noviembre de 2012, favorable para Entel S.A. (se condena sólo a la municipalidad). Se apeló la sentencia y está pendiente la vista del recurso en la ICA, ingreso Rol 2227-2013.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## IBM de Chile S.A.C con Cientec Integración S.A.

Tribunal: 28° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 4190-2010

Notificación: 5 de agosto de 2010

Materia: Notificación de pago de factura.

Demandante: IBM DE CHILE S.A.C

Cosa pedida: Preparación de la vía ejecutiva. Se ordene la notificación del pago de las facturas por \$ 145.297.453.-

Causa de pedir: facturas presuntamente impagas.

Etapas procesales actuales: Pendiente que el demandante acredite quien detenta la calidad de Gerente General de la sociedad demandada Cientec Integración. Causa archiva con fecha 1 de diciembre 2011. Legajo N° 642-2011

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Ferrand y Compañía con Entel Telefonía Local

Tribunal: 23° Juzgado Civil

Rol: 36.415-2009

Notificación: 17 de mayo de 2010

Materia: Juicio Ordinario. Demanda de Indemnización de perjuicios.

Demandante: Ferrand y Compañía Limitada

Cosa pedida: Perjuicios \$ 250.000.000

Etapas procesales actuales: Se dicta sentencia absolutoria con fecha 27 de enero de 2012. Demandante presenta recurso de apelación, el que es concedido con fecha 03 de agosto de 2012, Rol de ingreso 6451-2012. Con fecha 17 de diciembre del 2013 vista del recurso, donde se confirmó la sentencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Manzano con Entel S.A.

Tribunal: 1° Juzgado Civil de Puerto Montt

Rol: 6286-2010

Notificación: 27 de diciembre de 2010

Materia: Indemnización de perjuicios

Demandante: Federico Isaías Manzano Vera

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por la suma de \$ 100.808.000.

Causa de pedir: Incumplimiento legal al habersele imputado al demandado un delito falso.

Etapas actuales: Tribunal acoge excepción de incompetencia absoluta. Demandante apela N° Ingreso Corte 384-2011. Con fecha 25 de julio de 2011 Corte revoca resolución apelada declarando que se rechaza excepción. Con fecha 2 de agosto se dictó el cúmplase. Archivada desde 22 de junio 2012. Legajo n° 130.2012

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de \$ 500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapas procesales actuales: Tramitada por Luis Sandoval. Se dictó el auto de prueba. Con fecha 5 de septiembre de 2013 recepción de prueba de testigos. Luego se tienen por efectuadas las observaciones a la prueba por Entel S.A. y por Ericsson. En segunda instancia se encuentra la apelación a la resolución de las excepciones, con fecha 26 de julio de 2013 se confirma resolución apelada (22-11-2012), con costas del recurso. Pendiente que suba recurso a la Corte de Apelaciones.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Medel con Garrido y Entel S.A.

Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 15404-2012

Notificación: 12 de marzo de 2013

Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en procedimiento ordinario de mayor cuantía

Demandante: Pamela de las Mercedes Medel.

Demandados: (1) Dhanna Andrie Garrido Burgos (2) Beltran Charizola y Balaguer Ltada o Incobech Ltada (3) Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (demandados solidarios)

Cosa pedida: Se declare la responsabilidad solidaria en virtud del artículo. 183 A y siguientes del C.T. y se condene a las demandadas a pagar \$ 250.000.000.- a la madre del trabajador.

Causa de pedir: Accidente laboral.

Etapas procesales actuales: Tramitada por Luis Sandoval. El tribunal rechazó excepción dilatoria interpuesta. Se contestó la demanda, la contraria presentó réplica. Se presentó con posterioridad escrito solicitando se cite a audiencia de conciliación, señalando el tribunal que se esté al mérito de los autos dándose traslado para réplica. Pendiente réplica.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

## Plug & Play Net S.A. y Entel S.A.

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 20 de noviembre de 2013

Materia: Arbitraje

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios.

Causa de pedir: Contrato de servicios privados de telecomunicaciones.

Etapas procesales actuales: Con fecha 20 de noviembre del 2013 notificados de demanda de indemnización de perjuicios presentada por la sociedad Plug & Play Net S.A. la cual se funda en el supuesto incumplimiento por parte de Entel a su obligación de prestar servicios de transporte de señal de televisión por cable entre las ciudades de Villarrica a Temuco vía fibra óptica. Con ocasión del mencionado incumplimiento se le habrían generado daños y perjuicios que el actor estima en \$ 4.000.000.000. Dentro de las dos primeras semanas de enero de 2014 se debe presentar nuestra contestación a la demanda.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

### d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes liquidaciones:

1) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$ 2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

La última instancia en este proceso, corresponde a la interposición con fecha 11.07.07 de un Reclamo ante el Tribunal Tributario, el que a la fecha se encuentra pendiente de resolución

2) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M\$ 4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 13 de noviembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el cual actualmente se encuentra en etapa de término probatorio.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M\$ 11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Con fecha 31 de agosto 2009, el citado Servicio emitió la resolución 59-02, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 9 de septiembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

> A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M\$ 103.109 por el año tributario 2003 y M\$ 81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

- e. Existen restricciones a la gestión y límites a indicadores financieros ("covenant"), impuestos por el contrato de crédito Sindicado liderado por Citibank, N.A., los contratos de crédito con Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd. y The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. y por los contratos de emisión de Bonos por línea de títulos. Entre estas las más relevantes se refieren a:

> No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto si la Sociedad sobrevive y no se han sobrepasado las restricciones establecidas en los convenios de deuda.

> La Sociedad Matriz ni sus filiales podrán vender activos sin considerar:

i) El valor justo del activo

ii) Las ventas o las operaciones de leasing sobre activos no deben superar el 35% de los activos dentro de cada ejercicio, salvo que se trate de inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes, convenios con clientes y otras operaciones del curso ordinario de los negocios.

iii) Cualquier venta de acciones de la filial Entel Telefonía Personal S.A. debe garantizar la mantención de al menos el 50% de las acciones y la posibilidad de contar con la mayoría en el Directorio.

> No gravar activos, salvo los gravámenes existentes al 13.08.07 que no excedan de USD 60.000.000, que correspondan a operaciones de securitización, leasing o cartas de crédito, impuestos diferidos, gravámenes sobre nuevas adquisiciones o proyectos que no excedan ciertos montos especificados para cada caso.

> El índice de endeudamiento consolidado no puede superar la relación 4:1. Para estos efectos se considera sólo el endeudamiento financiero (excluye deudas por bienes y servicios del giro), con relación a la suma del resultado operacional para cada período, más depreciaciones, amortizaciones y otros gastos que no representan flujos de efectivos (EBITDA).

> El índice de cobertura de intereses consolidado debe presentar una relación no inferior a 3:1. Para estos efectos se considerará la relación entre el EBITDA y los gastos financieros netos, ambos calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor. Al 31 de diciembre del 2013, la Sociedad ha cumplido con todos los requerimientos antes mencionados.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de los "covenant" incluidos en los contratos de crédito. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2013, en lo que se refiere a "covenant" de tipo cuantitativo, los resultados del control son los siguientes:

Índice de endeudamiento consolidado (Deuda/Ebitda). Su relación es 1,76:1, frente a un máximo permitido de 4:1.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros). Su relación es 30,53: 1, frente a un mínimo permitido de 3:1

- f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro del los riesgos regulatorios en nota 28).



### 30. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

### 31. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

### 32. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

### 33. SANCIONES.

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

### 34. INFORMACIÓN FINANCIERA RESUMIDA DE FILIALES (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

## a) Estados Financieros Resumidos:

Nombre Sociedad	31.12.2013				31.12.2013		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	380.860.380	680.804.620	321.934.367	335.095.607	1.283.671.958	131.099.800	131.099.800
Entel Comercial S.A.	15.899.960	126.343	13.105.872	-	1.430.075	628.519	628.519
Entel Inversiones S.A.	7.223	32.762.868	144.027	-	-	(506.811)	152.560
Entel Servicios Telefónicos S.A.	551.976	439.612	218.584	-	887.555	212.619	212.619
Entel Call Center S.A.	10.120.190	19.634.489	6.556.725	15.597.542	20.865.186	1.400.278	1.408.482
Entel Telefonía Local S.A.	17.528.513	10.361.589	16.463.465	13.828	61.456.985	2.651.607	2.651.607
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	184.145	2.307.051	328.065	-	177.714	139.229	139.229
Entel Contact Center S.A.	2.607.618	3.732.468	736.947	-	7.438.075	789.966	789.966
Entel Servicios Empresariales S.A.	412.171	832.122	463.533	-	4.552.420	257.145	257.145
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.737	1	-	744.254	-	(16.479)	(16.479)
Transam Comunicaciones S.A.	1.406.368	1.805.815	369.164	5.226.827	26.376.167	269.834	269.834
Will S.A.	366.910	4.128.448	169.718	4.949.684	-	(671.145)	(671.145)
Americatel Perú S.A.	5.387.517	103.917.596	59.611.285	3.887.072	21.965.883	1.010.769	1.010.769
Servicios del Call Center del Perú S.A.	2.314.357	2.510.807	2.381.058	1.011.749	9.644.207	610.024	610.024
Nextel Perú S.A.	115.208.682	244.143.106	56.310.272	101.412.786	47.025.737	(13.186.086)	(13.186.086)
Entel Internacional B.V.I Corp.	25.016	211.233	35.298	-	-	16.366	16.366

Nombre Sociedad	31.12.2012				31.12.2012		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	282.833.921	669.160.057	301.074.502	274.479.547	1.151.933.580	127.149.525	127.149.525
Entel Comercial S.A.	12.260.970	1.597.300	5.165.742	-	1.439.373	9.647.718	9.647.718
Entel Inversiones S.A.	1.369.850	31.216.982	113.329	-	-	1.646.856	1.496.271
Entel Servicios Telefónicos S.A.	820.971	49.246	290.217	19.615	1.589.587	350.550	350.550
Entel Call Center S.A.	7.930.437	17.433.787	4.114.964	15.057.330	22.857.908	1.883.934	1.875.589
Entel Telefonía Local S.A.	12.624.906	8.933.738	12.628.721	168.720	49.700.740	1.997.186	1.997.186
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	35.245	2.164.806	176.149	-	105.304	4.421	4.421
Entel Contact Center S.A.	2.166.610	4.072.618	1.222.816	203.240	3.494.216	476.143	476.143
Entel Servicios Empresariales S.A.	455.997	452.929	385.311	-	3.996.749	153.756	153.756
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.671	1	-	727.709	-	(19.605)	(19.605)
Transam Comunicaciones S.A.	2.114.227	3.891.178	1.168.976	7.490.071	550.391	(1.154.464)	(1.154.464)
Will S.A.	44.736.029	4.275.443	44.553.956	4.410.414	195.929	(684.696)	(684.696)
Americatel Perú S.A.	5.075.049	14.705.060	3.899.783	3.690.353	20.903.727	1.100.232	1.100.232
Servicios del Call Center del Perú S.A.	1.811.456	1.987.654	2.058.638	926.344	8.045.064	294.725	294.725
Entel Internacional B.V.I Corp.	23.232	193.580	-	32.293	-	(31.565)	(31.565)

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

Cuentas por cobrar a subsidiarias

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	15.115.960	13.966.215	324.680.428	259.225.800
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	-	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	-	-	19.616
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	-	-	13.339.787	11.608.492
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	2.819	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	1.333.812	2.958.957	-	158.743
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	-	56	203.240
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	744.254	727.709
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	621	-	5.226.827	7.490.071
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	415	-	4.949.684	4.410.414
0-E	Nextel Perú S.A.	Perú	USD	-	-	84.010.409	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	196.121	277.433	2.720.871	2.431.355
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	49.187	-	1.262.419	1.240.776
Total				16.698.935	17.202.605	436.934.735	287.516.216

Cuentas por pagar a subsidiarias

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	9.588	194	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	4.574.747	25.096.234
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	48.578	115.376	414.295	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	1.331.279	1.396.049	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	2.113.274	1.967.959
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	5.003.058	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	77.510	121.663	932.675	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	408.420	443.008	800.416	409.103
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	44.647	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	207.230	189.592
Total				1.875.375	2.120.937	14.045.695	27.662.888

## c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2013		31.12.2012	
			Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	112.917.367	112.917.367	93.716.355	93.716.355
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	10.255.829	(10.255.829)	8.589.021	(8.589.021)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	62.191.846	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	84.330.867	-
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Servicios Prestados	19.523	19.523	46.195	46.195
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	80.695.864	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Reembolsados	20.866.220	-	698	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	67.236	67.236	108.095	108.095
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	605.972	(605.972)	1.250.001	(1.250.001)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	364.112	-	722.140	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	312.704	312.704	316.867	316.867
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	6.222.065	(6.222.065)	6.223.182	(6.223.182)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	1.724.557	-	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	2.236.073	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.898.463	21.898.463	22.227.179	22.227.179
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	3.229.405	(3.229.405)	3.542.468	(3.542.468)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	8.120.757	-	10.366.479	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	38.249	38.249	29.076	29.076
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	-	-	1.904	(1.904)
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	93.157	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	490.133	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Prestados	-	-	25.540	25.540
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	373.336	(373.336)	582.657	(582.657)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	1.132.096	-	-	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	4.279.974	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	4.552.420	(4.552.420)	3.996.749	(3.996.749)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	356.725	-	545.781	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	15.142	15.142	12.781	12.781
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.009.515	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.133	4.133	4.064	4.064
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Recibidos	-	-	1.437	(1.437)
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	4.361.193	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	539.296	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	906.243	906.243	735.188	735.188
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	247.625	(247.625)	590.742	(590.742)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	178.573	-	94.900	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	106.710	106.710	104.042	104.042
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	283.833	(283.833)	441.060	(441.060)
0-E	Nextel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	91.345.076	-	-	-

### 35. HECHOS POSTERIORES.

Entre el 1 de enero del 2014 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.



# \_ Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

## ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

### Índices Financieros.

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los doce últimos meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en los períodos finalizados al 31 de diciembre del presente año que se indican, ha experimentado las siguientes variaciones: últimos doce meses, 3%; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 18,1%.

	31.12.13	31.12.12
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,10	0,96
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,04	0,12
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	156,16	108,26
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	37,45	49,85
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	62,55	50,15
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	9,49	15,5
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	9,03	11,70
Rentabilidad del Patrimonio (%) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio Promedio ) (Anualizado)	17,34	21,08
Rentabilidad del activo (%) (Utilidad neta del período sobre Activos Promedio ) (Anualizado)	7,44	10,28
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) (\$)	621,36	707,30
Retorno Dividendos (%) ( Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre )	5,26	5,61
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)	3.725,15	3.441,54
Valor bursátil (según cotización)	7.130,60	9.899,30

## Ebitda

(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Para efectos de análisis comparativo, es necesario tener presente el nuevo tratamiento contable para los equipos entregados bajo la modalidad de post-pago adoptado a partir del 1° de octubre de 2012, lo que en síntesis se traduce en que los costos de los equipos móviles de post-pago y los cargos de habilitación cobrados a los clientes bajo la misma modalidad, se registran directamente en resultados al momento de la entrega de los equipos, y la base histórica de equipos comercializados hasta el 30 de septiembre de 2012 se siguen depreciando dada su calidad de activo fijo. Cabe señalar que la depreciación de dicha base histórica se terminó de depreciar al 30 de septiembre de 2013.

A continuación se muestra un cuadro comparativo entre los doce meses del año 2013 y 2012, donde ambos períodos se presentan en criterios comparables aplicando los siguientes ajustes: aplicación del nuevo tratamiento contable de terminales de post-pago en ambos períodos, y en 2013 excluye el impacto neto de la base histórica de los terminales al 30 de septiembre de 2012:

	2012	2013	Var.
<b>EBITDA Reportado</b>	536.525	467.316	-12,9%
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	-123.508		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		-9.019	
<b>EBITDA Ajustado (comparable)</b>	413.017	458.297	+11,0%

	2012	2013	Var.
<b>EBIT Reportado</b>	221.580	218.037	-1,6%
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	+4.896		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		+33.757	
<b>EBIT Ajustado (comparable)</b>	226.476	251.794	+11,2%

	2012	2013	Var.
<b>Utilidad del ejercicio Reportada</b>	167.294	146.965	-12,2%
+ Ajuste por cambio en EBIT y recálculo impuesto a la renta	+4.123	+28.042	
<b>Utilidad Ajustada (comparable)</b>	171.417	175.007	+2,1%

Los resultados a nivel de Ebitda, disminuyeron de 536.525 a 467.316 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó una disminución del 12,9%. El Ebitda se vio afectado por el nuevo tratamiento contable señalado anteriormente. Sin embargo, en igual base de comparación entre ambos períodos, el EBITDA presenta un crecimiento del 11%, las Ganancias de Actividades Operacionales un crecimiento del 11,2%, y la Ganancia (Pérdida) del período presenta un crecimiento del 2,1% según se indica en cuadro anterior.

Adicionalmente, en el mes de Agosto del presente año, se concretó la adquisición de Nextel Perú por parte de Entel Chile, sociedad fundada en 1998, y que es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en Perú. Esta operación ascendió a USD 410,6 millones por el total del capital accionario. Los estados financieros de Nextel Perú comenzaron a formar parte de los estados financieros consolidados de Entel a partir del 31 de agosto, y sus resultados se comenzaron a reconocer a partir del mes de septiembre del presente año. Dado lo anterior, la comparabilidad de las cifras de los estados financieros consolidados de Entel S.A. se ve afectada por los estados financieros de Nextel Perú, que al 31 de diciembre de 2013 aportaron un total de activos corrientes de MM\$ 60.569, activos no corrientes de MM\$ 244.143, pasivos corrientes de MM\$ 55.606 y pasivos no corrientes de MM\$ 17.402. Respecto de los resultados de Nextel Perú, esta incorpora un resultado de pérdida neta ascendente a MM\$ 13.186 en los resultados consolidados de Entel S.A.



## Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa una disminución en los indicadores financieros de eficiencia del Grupo Entel, asociado a la contracción de los márgenes y utilidades, durante los últimos doce meses, como se comenta a continuación. Adicionalmente, algunos indicadores se ven afectados con la incorporación de Nextel Perú en el segundo semestre del año.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - se han visto afectados fundamentalmente por los efectos derivados del nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago. Adicionalmente, se afectó por mayores cargos de acceso, gastos de personal, arriendos de propiedades, comisiones por ventas derivados del crecimiento de la actividad, y mayores gastos financieros.

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos competidores y el inicio de la portabilidad numérica a comienzos del 2012, la sociedad ha logrado mantener un fuerte ritmo de crecimiento en la actividad, particularmente en los servicios móviles, tanto de voz como de datos, así como en los servicios de datos y tecnología de la información (TI), prestados sobre red fija, orientados a los segmentos empresariales.

Respecto de razón de endeudamiento, ésta se ha incrementado, pasando de una relación del 108% a una de 156%. Esta variación es producto del efecto combinado, por una parte, del aumento de 495 mil millones de pesos experimentado por los pasivos, equivalente a un 56% y, por otra, del aumento de 67 mil millones de pesos observada en el patrimonio, equivalente a un 8%.

El aumento neto del pasivo se origina principalmente en el crecimiento del pasivo financiero, en 403 mil millones de pesos, destinado principalmente a la adquisición de Nextel Perú y la obtención de la licencia 4G en Perú a través de la filial Americatel, así como al crecimiento de la operación y usos ordinarios del negocio. Adicionalmente, se observa un crecimiento en las cuentas por pagar en 93 mil millones de pesos producto de la mayor actividad, de los cuales Nextel Perú aporta 46 mil millones de pesos. Por otra parte, se produce una disminución neta en los otros pasivos no financieros corrientes por 10 mil millones de pesos relacionados principalmente con la disminución de los ingresos diferidos por los cargos de habilitación dado el actual tratamiento contable de los terminales de post-pago. Por su parte, el patrimonio se vio incrementado por mayores utilidades acumuladas netas de los dividendos distribuidos.

No se observan efectos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de instrumentos derivados.

En lo referido a índices de liquidez, este tuvo un aumento, pasando de un 96% a un 110% la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes, producto de un mayor crecimiento porcentual en los activos corrientes respecto de los pasivos corrientes, provocado principalmente por un aumento de 49 mil millones en los deudores comerciales y 84 mil millones en los inventarios relacionados con terminales móviles.

El índice de cobertura de gastos financieros se mantiene en un alto nivel de solvencia; la cobertura de estos gastos por los resultados antes de impuesto, se mantiene en rangos por sobre 9 veces, no obstante presentar una disminución, producto principalmente del aumento experimentado por los gastos financieros, por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago, por el aumento de gastos de personal, por la incorporación de los resultados de Nextel Perú a contar del mes de septiembre aportando una pérdida antes de impuesto de 19 mil millones de pesos, y otros gastos relacionados con la operación dada la mayor actividad.

La holgura de este índice es más significativa, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre del presente año se sitúa superior a 10 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación es levemente superior a 24 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento en los últimos doce meses de 562 mil millones de pesos, equivalente a un 33%.

Este incremento en el total de activos está afectado en forma importante por la incorporación de Nextel Perú, aportando activos por 304 mil millones de pesos, de los cuales 112 mil millones corresponden a Propiedades planta y equipo, 80 mil millones a Activos por impuestos diferidos, 51 mil millones a Activos intangibles distintos a la plusvalía, 27 mil millones a Inventarios, y 16 mil millones a Deudores comerciales principalmente.

Sin considerar los activos aportados por Nextel Perú, las principales variaciones en los últimos doce meses se observan en el rubro Propiedades, planta y equipo, con una inversión neta de 105 mil millones de pesos, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período. La inversión bruta alcanzó a los 357 mil millones de pesos. Adicionalmente, se observa un aumento de 51 mil millones en Activos intangibles distintos a la plusvalía, referido a la obtención de la licencia 4G en Perú a través de la filial Americatel Perú, 57 mil millones en inventarios, 34 mil millones de pesos en deudores comerciales dada la mayor actividad comercial, y un aumento de 14 mil millones de pesos por impuestos diferidos debido principalmente a la aplicación del nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de pospago.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo estuvieron orientadas en un 62% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, en un 32% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

Se incluyen en los últimos doce meses, inversiones por 16 mil millones de pesos en Bienes Raíces, correspondiente a las obras de una de las torres del Parque Titanium, destinadas a las oficinas centrales del Grupo. Este proyecto acumula al 31 de diciembre 2013 una inversión de 36 mil millones de pesos.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

## Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel sigue tomando ventaja con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile.

En los últimos años se han observado ciertas variaciones en cuanto al gran número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones. En el área de servicios móviles, las operaciones iniciadas por VTR y Nextel, los dos nuevos operadores a los cuales la autoridad asignó espectro para telefonía 3G el año anterior, así como la progresiva incorporación de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO), han ampliado la competencia.

El Grupo Entel tiene suscrito un convenio de "roaming" doméstico con Nextel Chile, a través del cual le provee acceso a sus redes móviles, en aquellas regiones en las que no tiene cobertura a través de sus propias redes. Adicionalmente, a fines del año 2012, la Compañía firmó un acuerdo con Falabella para proporcionar servicios de infraestructura de red al operador móvil virtual (OMV).

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

En relación a la portabilidad numérica móvil, en lo que ha transcurrido del presente año Entel ha sido capaz de captar la mayoría de los usuarios de mayor ingreso promedio (post-pago). El impacto neto clientes portados en la Compañía durante los doce meses de 2013, fue una disminución neta de portaciones ascendente a 39 mil abonados, producto de un aumento de 83 mil clientes de post-pago, más que compensado por una reducción en el segmento prepago de 122 clientes.

La Compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 55% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 42% registrado en diciembre de 2012.

En los segmentos de empresariales, la Compañía ha seguido consolidando su posición de liderazgo, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El favorable posicionamiento del Grupo Entel, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 80% de los ingresos del año en curso, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Es de interés destacar que en el área de servicios móviles, Entel se ha mantenido por once años consecutivos en el primer lugar de Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, otorgado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital, durante el mes de septiembre recién pasado.

También, Entel ha sido reconocido por Cisco como el "Service Provider partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica en el año 2012, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile. Asimismo, durante 2013, Entel logró la certificación como Partner Gold de Cisco, siendo la única empresa de capitales chilenos en obtener esta categoría. Esta certificación es el más alto reconocimiento que Cisco entrega a sus socios, y da cuenta que Entel tiene todas las competencias técnicas, comerciales y de excelencia en el servicio, para entregar a sus clientes soluciones soportada en tecnologías de Cisco. Para lograr este reconocimiento se realizaron certificaciones personales, y de especializaciones en tres arquitecturas tecnológicas: Borderless Network, Collaboration y Datacenter.

Recientemente, la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (AIAREC) otorgó a Entel el premio "2013 Best Customer Experience", en la categoría de las telecomunicaciones en Chile. Este año, la encuesta consideró la opinión de cerca de 4.000 consumidores chilenos, que evaluaron su experiencia con la marca, los productos, servicios y canales.

En el año recién pasado, la Compañía por tercer año consecutivo mejoró su posición de liderazgo en la "Clasificación Nacional de Innovación", distinguiendo la adecuada estructura organizativa de la compañía y la dinámica de la creación de valor para los clientes. Este estudio fue realizado por la Escuela de Negocios ESE (Universidad de Los Andes).

En el mes de diciembre de 2013, Entel fue destacada con el premio Best Place To Innovate 2013 por ser la mejor empresa de telecomunicaciones de Chile para innovar. El galardón Best Place to Innovate 2013, entregado en colaboración con la Facultad de Negocios de la Universidad de Chile, CORFO y la empresa de investigación CADEM, se basó en el Primer Ranking de Percepción de InnovAcción que llevó a cabo esta última firma, destacando la creatividad, la innovación y el cambio efectivo.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil en Chile tuvo un crecimiento del 3,2% alcanzando los 10.428.885 clientes. La variación observada más significativa, corresponde al aumento de la base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), la cual creció un 8,3%, representando un 32,7% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil, con el objetivo de mejorar permanentemente la experiencia de uso de los clientes, a fines del tercer trimestre, la compañía lanzó una nueva oferta de datos en los planes de multimedia, introduciendo la característica de cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación.

Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI).

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y GPON de red, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mayor cobertura de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, con buenos resultados de éxito, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter).

El Grupo Entel sigue consolidando su liderazgo en los servicios de TI outsourcing en el país, con una red de seis datacenter de clase mundial. En marzo de este año inauguró la segunda etapa de Ciudad de Los Valles, con lo que alcanza una superficie total de 4.000 metros cuadrados de sala, contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

En el mes de julio la compañía realizó la sexta edición de la Cumbre Entel llamado "Negocios en la Era de la Conectividad". Este es el evento tecnológico más importante del país y contó con la asistencia de más de 2.000 personas, principalmente del segmento Corporativo y PYME. Se abordaron temas de interés relacionados con tecnología de la información y la inteligencia artificial, la conectividad, la movilidad, la virtualización y el cloud computing, las tecnologías que impactan las vidas de los consumidores y la redefinición de la forma en que hacemos negocios.

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año anterior, ha afectado principalmente en menores volúmenes de tráfico nacional. Estos servicios, representaron el 2% de los ingresos del Grupo para los doce meses del año en curso.

Durante el segundo semestre del año 2012, la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, lanzó el proyecto "Entel Hogar", enfocado a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital, para ciertos segmentos del mercado residencial. Al 31 de diciembre de 2013 se alcanzaron 206 mil UGI.

En relación al concurso público llevado por la autoridad para otorgar concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en las Bandas 713-748 y 768-803 MHz, a través de dos bloques de 20 MHz cada uno, y otro bloque de 30 MHz, a principios de enero del presente año, la autoridad decretó empate técnico entre los operadores que presentaron sus propuestas, entre ellos Entel. La frecuencia licitada, posee una gran capacidad de ancho de banda en amplias superficies, permite mejor penetración al interior de los edificios ya que al ocupar un espectro más bajo no se genera interferencia en ambientes indoor, permitiendo una mejor recepción de la señal. La autoridad deberá revisar y ratificar los puntajes, y de mantenerse los empates, las bandas se adjudicarán a través de propuestas económicas ya entregadas a la autoridad. Se espera que durante el primer trimestre del año 2014 se asigne la licitación.

En el mes marzo de 2013, se publicó el Decreto que le otorga la concesión a la filial Will S.A., para desarrollar redes 4G en la banda 2600 MHz, la cual se encuentra en etapa de desarrollo, siendo la más grande de Chile con 803 puntos de presencia a nivel nacional. El proyecto técnico está siendo desarrollado por Ericsson, socio tecnológico de Entel y líder mundial en el desarrollo de las redes móviles.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Nextel Perú.

En efecto, con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú por parte de Entel Chile, luego de que la empresa norteamericana Nil Holding traspasara el 100% de las acciones a Entel, operación que fue anunciada el 4 de abril pasado y que ascendió a la suma de USD 4106,6 millones por el total del capital accionario. Nextel Perú es la tercera mayor compañía de telefonía móvil del vecino país, opera desde 1998 enfocándose principalmente al segmento empresarial a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Dicha inversión permitirá ampliar el abanico de servicios que el Grupo ENTEL ya ofrece en Perú.

Nextel Perú, ha reformulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora. Para esto, desde la fecha de la compra se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Con fecha 22 de julio de 2013, el Grupo Entel se adjudicó en Perú uno de los dos bloques de 40 MHz que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de servicios móviles con tecnología 4G en la banda AWS en ese país, por el cual ofreció USD 105,5 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G, los que se integrarán al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú, y de esta forma poder complementar de manera eficiente la infraestructura existente, generando una adecuada combinación de calidad y costos en la provisión de los servicios.

Más adelante, al comentar la evolución de los ingresos por ventas, se hace referencia a las principales variaciones por rubros.

## Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 28) a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada, también conocida como 3G, Tercera Generación.

El reconocimiento de Entel por parte del mercado, se ha evidenciado, como se señaló anteriormente, al mantenerse por 11 años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital y por haber sido reconocido por Cisco como el "Service-ProviderPartner of theYear" para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectaran la competencia, aceleran la penetración de Internet y controlar el despliegue de antenas de emplazamiento urbano, definirán nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la eliminación de la larga distancia nacional, la uniformidad de la numeración telefónica, la portabilidad numérica para los servicios móviles y fijos, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, la incorporación de proveedores de infraestructura y el estímulo a la extensión del acceso a banda ancha. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones estableciendo requisitos para la oferta de servicio con diferenciación de red de destino (Tráfico Net/Off Net) e instrucciones que restringen y condicionan la oferta de paquetes de servicios de telecomunicaciones (dentro de una misma red o distintas redes).

Por su parte, luego de la publicación a fines de Marzo 2013 del Decreto que le otorga concesión a la filial Will S.A. para un Servicio Público de Transmisión de Datos Fijos y/o Móviles en el bloque "B" de la Banda de Frecuencias de 2600 MHz (espectro que es utilizado en la mayoría de los países para desarrollar la tecnología LTE o 4G), se está terminando el proyecto obligatorio comprometido como proyecto técnico para esta banda de frecuencia.

Respecto del proceso tarifario para todas las compañías de telefonía móvil, con la propuesta de informe de modificaciones e insistencias de las concesionarias (IMI), las compañías realizan una nueva propuesta de ajuste de tarifas, las que en el caso de Entel propone una baja de aproximadamente un 57% en la tarifa del cargo de acceso (o cargo de interconexión). Finalmente, durante la primera semana de enero de 2014, los ministerios emitieron el Decreto Tarifario para Entel PCS y también para las demás compañías Móviles fijando, en lo medular una tarifa de cargo de acceso de \$15,6 por minuto en promedio para aplicarse en el 2014, este valor representa aproximadamente un descuento de 73% respecto del valor vigente en el quinquenio anterior (2009 a 2014). El decreto debe ser tomado de razón por la Contraloría General de la República antes de su promulgación definitiva en el Diario Oficial. Entel presentó un recurso ante Contraloría que en particular impugnan la metodología utilizada para la determinación de las tarifas del segundo a quinto año del quinquenio, ya que el Decreto no se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regularización adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 14%, al comparar los ejercicios de 2013 y 2012, según el siguiente detalle:

	2013	2012	Variación
	MM\$	MM\$	%
Telefonía Móvil - Chile	1.271.726	1.142.690	11
Telefonía Móvil - Perú	45.902	0	
Servicios Privados (incluye servicios IT)	120.663	105.922	14
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	43.160	41.249	5
Servicio de Televisión	8.337	220	
Larga Distancia	32.027	32.805	-2
Internet	20.879	17.217	21
Servicios a Otros Operadores	20.868	21.855	-4
Negocios de Tráfico	31.255	36.667	-15
Americatel Perú	21.392	20.111	6
Servicios Call Center	12.167	11.377	7
Otros Ingresos	15.555	10.865	43
Total Ingresos Operacionales	1.643.930	1.440.978	14

(1) Ingresos no ordinarios, provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año 2013 totalizaron 1.644 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 14% en comparación con los ingresos consolidados de los doce meses del año 2012.

Como se observa, el crecimiento experimentado por los servicios móviles, continúa siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo, impulsada por expansión de la base de clientes.

La Compañía sigue tomando ventaja con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile. En Perú, Nextel se ha focalizado en la expansión de los canales de la red, de distribución, y la ampliación de la oferta de teléfonos y servicios

En los servicios móviles el Grupo en Chile mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. El aumento en las ventas, obedece al crecimiento relacionado tanto de los servicio de voz, como de servicios innovadores de valor agregado (VAS) incluidos los de banda ancha móvil (BAM), producto de un aumento en la base de clientes y de un mayor ingreso promedio mensual por abonado (ARPU), el cual creció un 3,9% en los doce últimos meses, impulsado por la mayor penetración de los servicios de datos. Adicionalmente, se incrementaron los ingresos por venta de equipos producidos tanto en prepago como post pago, estos últimos afectados por el nuevo tratamiento contable. La cartera de clientes al 31 de diciembre 2013 alcanzó los 10.428.885 usuarios, con un aumento del 3,2% con respecto a igual fecha del año anterior. Cabe destacar que un 32,7% de esta base la componen clientes de la modalidad post pago, donde la mayor parte del crecimiento en la base de clientes se dio en los segmentos de clientes con mayor ingreso promedio (post-pago) en un 8%, mientras que la base de clientes de prepago presentó un crecimiento mas moderado equivalente a un 1% afectado por una disminución de la base de clientes de banda ancha móvil debido a una mayor penetración de los teléfonos inteligentes (Smartphone) y la rápida adopción de los planes de datos. Los clientes de banda ancha móvil (BAM) y datos empresariales inalámbricos ascienden a 996.054 a diciembre del 2013.

Adicionalmente, la adquisición de Nextel Perú, implicó reconocer a partir del mes de septiembre de este año, mayores ingresos ordinarios netos de intercompañía por 46 mil millones de pesos equivalentes a cuatro meses de servicios. Esta compañía cuenta con un total de 1.555.663 clientes al 31 de diciembre de 2013, y presenta un ARPU promedio de \$ 7.187 a la misma fecha.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

El crecimiento en la telefonía local está asociada principalmente a la porción del servicio de telefonía asociado a los servicios de “Entel Hogar” lanzado en el segundo semestre del año 2012.

Los servicios de televisión corresponden a la porción del servicio de televisión satelital asociado a “Entel Hogar”, donde al 31 de diciembre de 2013 se alcanzaron 206 mil UGI.

Los ingresos por servicios de larga distancia no han presentado una gran variabilidad disminuyendo levemente, donde los ingresos de larga distancia internacional disminuyen debido principalmente a una reducción en el tráfico en el segmento de personas compensado en parte por el aumento de los aranceles y la actividad en el segmento empresas, así como la disminución por el servicio de larga distancia nacional afectada por la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año anterior. Se espera una disminución en este tipo de ingresos futuros de larga distancia, dada la eliminación de las zonas primarias en Chile.

Los servicios de Internet experimentaron un crecimiento dada una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de “Entel Hogar” en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil, y adicionalmente por la porción de servicios de Internet provistos por Nextel Perú.

Los ingresos por servicios a otros operadores, han presentado una disminución del 4% durante el período, asociado a una caída en los arriendos de infraestructura de red fija parcialmente compensado por mayores operaciones de roaming con operadores móviles.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 15%, debido a menores minutos cursados y menores tarifas.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación positiva dado principalmente por mayores ingresos asociados a los servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas, junto con mayores ingresos en el negocio al por mayor en línea con mayor tráfico, lo que fue parcialmente compensado por una caída en los ingresos de larga distancia impactados por el menor tráfico.

Los servicios del Call Center presentan un aumento debido al crecimiento de la actividad.

Respecto a los otros ingresos, presentaron un importante incremento debido principalmente a ingresos por arriendos de propiedades a otros operadores móviles, y por mayores ingresos netos en la venta de espacios de oficinas.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2013 y 2012:

	2013	2012	Variación
	MM\$	MM\$	%
Costos de operación	(1.425.893)	(1.219.398)	16
Resultado operacional (EBIT)	218.037	221.580	-2
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(41.120)	(22.944)	79
Utilidad neta	146.965	167.294	-12

El costo consolidado de las operaciones durante el año 2013 totalizó 1.426 mil millones de pesos, lo que significa un incremento del 16% en comparación con las cifras del mismo período del año 2012.

El crecimiento que se observa en los costos de operación obedece fundamentalmente al nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago, y al crecimiento de la base de clientes y volumen de operaciones surgidas en el curso de la actividad anual. Adicionalmente, se incorporan a partir de septiembre de este año, los costos de Nextel Perú por un monto ascendente a 59 mil millones de pesos, equivalentes a cuatro meses de operación.

Cabe señalar, que durante el año 2013, junto con cargar a resultados el costo de los equipos de postpago entregados bajo la modalidad de comodato, se reconocieron 44,8 mil millones de pesos como gasto de depreciación y bajas no recurrente, asociada al stock de equipos de post-pago existente al 30 de septiembre de 2012. Descontando este efecto, los costos de operación suben un 13% respecto del mismo período del año anterior.

Adicionalmente, se observó aumentos de gastos de remuneraciones y beneficios al personal, arriendos de sitios, provisión de incobrabilidad, mantenciones, outsourcing, comisiones por ventas y costos por venta de equipos orientados a la captura y fidelización de clientes.

## Resultado antes de Impuesto

La disminución que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

## II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los años 2013 y 2012, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó una disminución de los flujos netos de ingreso por 119 mil millones de pesos, al disminuir de 519 mil a 400 mil millones de pesos, equivalentes a un 23%.

La disminución en las actividades de operación, fue dada principalmente por el mayor aumento en el rubro "Pagos a Proveedores", los que crecieron en 281 mil millones de pesos (33%), afectados por el costo de los equipos de postpago por 177 mil millones que de acuerdo al nuevo tratamiento contable se clasifican como actividad de la operación y no como actividad de inversión, en comparación con el crecimiento del rubro "Importes Cobrados a Clientes", los que crecieron en 217 mil millones de pesos (13%), alineado con el aumento de las ventas (14%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por 291 mil millones de pesos, al aumentar de 401 a 692 mil millones de pesos, entre los períodos en comparación. Los principales aumentos de los egresos por flujos de inversión corresponden al pago por la adquisición de Nextel Perú por 194 mil millones neto de la caja recibida de Nextel, el pago de la adjudicación de la licencia 4G en Perú por 54 mil millones a través de la filial Americatel Perú.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó un aumento en los flujos netos de entrada de 336 mil millones, influenciados principalmente por la colocación de bono en octubre de 2012, y que se utilizaron en refinanciamiento de pasivos y para financiar la adquisición de Nextel Perú y el pago de la licencia 4G también en Perú.

Como consecuencia de los movimientos comentados, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de 53,8 a 19,2 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

## III. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.



## \_ Hechos Relevantes Consolidados 2013

---

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2013 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

### **Sociedad Matriz – Nextel Perú.**

Por carta N°05 de fecha 4 de abril de 2013, se informó que en sesión de Directorio de 2 de abril de 2013 se acordó lo siguiente:

Entel y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la operación de Nextel Perú en aproximadamente USD 400 millones correspondiente al valor empresa.

El cierre del acuerdo está sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se estima debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú es la tercera mayor compañía de telefonía móvil del vecino país, opera desde 1998 y tiene un muy buen posicionamiento en la atención del segmento de clientes empresas, y expectativas ciertas de crecimiento en el área de clientes personas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para ENTEL, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador regional en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y call center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

La celebración del contrato no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Para cumplir con este compromiso, junto con la política de inversiones y financiamiento habitual de la compañía, el directorio de la empresa ha procedido a establecer provisoriamente una nueva política de dividendos para el ejercicio 2013 y siguientes, consistente en el reparto de hasta un 50% de las utilidades del ejercicio. De esta política se informará en la próxima junta ordinaria de accionistas a celebrarse el 25 de abril próximo.

En la negociación se contó por parte de Entel con la asesoría de Asset Chile en conjunto con BNP Paribas.

### **Sociedad Matriz - Citación Junta de Accionistas.**

Por carta N°06 de fecha 4 de abril de 2013, se informó que en sesión de Directorio de 4 de abril de 2013 se acordó lo siguiente:

- a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 25 de Abril de 2013, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y
- b. Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo la suma de \$ 375 por acción, a la cual se debe descontar la suma de \$ 150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2012, restando en consecuencia por repartir un dividendo de \$225 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

## Sociedad Matriz – Aprobación Memoria 2012, distribución dividendo y otros.

Por carta N°07 de fecha 25 de abril de 2013, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 25 de abril de 2013, acordó:

- a.** Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2012.
- b.** Distribuir como dividendo definitivo la suma de \$375 por acción, equivalentes a un 53,0182% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio definitivo de \$150 pagado en diciembre de 2012, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de \$225 por acción, el que se efectuará a contar del jueves 16 de mayo de 2013.
- c.** Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- d.** Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del comité de directores, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Feller Rate (S&P) e ICR, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

## Sociedad Matriz – Rectificación.

Por carta N°08 de fecha 26 de abril de 2013, se informó rectificación de hecho esencial N°7/25.4.2013.

La rectificación consiste en reemplazar a la clasificadora Feller Rate (S&P) por la clasificadora Fitch Ratings.

En consecuencia, las clasificadoras aprobadas por la Junta Ordinaria de Accionistas en su sesión del día jueves 25 de abril de 2013, fueron las clasificadoras Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), conforme a la propuesta del Directorio y a los antecedentes entregados a los señores accionistas.

## Sociedad Matriz – Otros.

Por carta N°GG010.13 de fecha 22 de julio de 2013, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

- a.** Que el Directorio autorizó a participar a la sociedad filial Americatel Perú en la licitación de dos bandas nacionales de espectro 4G a realizarse en la ciudad de Lima de la República de Perú.
- b.** Que dicha filial se adjudicó hoy uno de los dos bloques de 40 MHZ, que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de 4G en la banda AWS en ese país, por el cuál ofreció USD105,5 millones.

Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G de Internet de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta que el grupo Entel presta en Perú.

En el proceso de licitación que realizó el gobierno peruano a través de Proinversión participaron cuatro empresas.

## Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°11 del 19 de agosto de 2013, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha se acordó lo siguiente:

Conforme a carta de 4 de abril de 2013, se informó como hecho esencial que ENTEL y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la operación de Nextel Perú.

El cierre del acuerdo se encontraba sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se informó que debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú, que se fundó en 1998, es la tercer mayor compañía de telefonía móvil en Perú, con una participación de mercado de aproximadamente 5,8% al cierre del primer semestre de 2013 y se desata por su buen posicionamiento en el segmento de empresas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para ENTEL, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y Call Center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura de Nextel Perú, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para sus clientes. En una primera etapa se seguirá operando bajo el nombre Nextel Perú.

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Como información relevante, me permito informar que el día de hoy se efectuó el cierre de la operación de compra del 100% de las acciones de Nextel Perú y la toma de control de esa sociedad por parte de Entel.

El precio que se pagó por el 100% del capital accionario de Nextel Perú conforme a los términos del acuerdo fue la suma de MMUSD410,6 (cuatrocientos diez coma seis millones de dólares). Dentro de este valor se incluyen MMUSD26,7 (veintiséis coma siete millones de dólares)\* correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

\*De acuerdo a IFRS.

## Sociedad Matriz - Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°12 del 24 de octubre de 2013, se informo como hecho esencial lo siguiente:

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado internacional por USD1.000 millones (mil millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), operación que se materializó esta tarde en la ciudad de Nueva York.

La colocación de bonos 144A/RegS se realizó después de un road show internacional con potenciales inversionistas en Estados Unidos, Londres y América Latina.

Los bonos se colocaron en dólares, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa de colocación de 4,97%, que significó un spread de 2,45% por sobre el bono del tesoro equivalente a ese plazo.

Hubo una demanda de 4,5 veces el monto requerido por la empresa, con un precio indicativo inicial de 2,75%.

La emisión fue clasificada en Baa2 por Moody's y BBB+ S&P, con perspectiva estable. Los asesores financieros y agentes colocadores fueron HSBC y Citi.

Los recursos recaudados se destinarán en su totalidad al refinanciamiento de los pasivos existentes.

El bono se colocó en un 57% aproximadamente entre inversionistas institucionales de EE.UU, 19% de Europa y 13% de Chile, entre otros.

## Sociedad Matriz - Reparto de utilidades (pago de dividendos)

Por carta N°13 de fecha 4 de Noviembre de 2013, se informó que en sesión de Directorio de 4 de noviembre de 2013 se acordó pagar un dividendo provisorio de \$150 (ciento cincuenta pesos), por acción, a contar del jueves 12 de diciembre de 2013, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M\$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 30,54% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2013.

## \_ Certificado de los Inspectores de Cuentas

---

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2013, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



MANUEL ONETO FAURE  
Inspector de Cuentas



GUSTAVO MATURANA RAMIREZ  
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2014.

3.



SOCIE\_  
DADES  
Y FILIA  
LES\_  
COLI  
GADAS



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES

Al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) <sup>(1)</sup>		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	
ACTIVOS											
Activos Corrientes	384.709.430	295.090.361	18.390.706	13.411.897	551.976	820.971	-	924.984	197.858	35.245	
Activos No Corrientes	678.039.737	660.677.907	21.892.183	22.869.182	439.612	49.246	-	3.696.627	2.293.338	2.164.806	
TOTAL ACTIVOS	1.062.749.167	955.768.268	40.282.889	36.281.079	991.588	870.217	-	4.621.611	2.491.196	2.200.051	
PASIVO											
Pasivos Corrientes	321.729.087	304.904.924	16.896.442	13.509.979	218.584	290.217	-	32.662	328.066	176.150	
Pasivos No Corrientes	336.355.850	274.336.490	11.974.182	14.009.671	-	19.615	-	-	-	-	
TOTAL PASIVOS	658.084.937	579.241.414	28.870.624	27.519.650	218.584	309.832	-	32.662	328.066	176.150	
PATRIMONIO NETO											
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	-	3.560.075	4.141.580	4.141.580	
Otras Reservas	(49.856.839)	(48.671.756)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	-	(290.952)	(338.476)	(338.476)	
Resultados Retenidos ( Pérdidas Acumuladas )	326.093.279	296.713.099	(15.770.976)	(18.422.582)	(524.771)	(737.390)	-	1.319.826	(1.639.974)	(1.779.203)	
Participación no Controladores	29.204	86.925	(544)	226	-	-	-	-	-	-	
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	1.062.749.167	955.768.268	40.282.889	36.281.079	991.588	870.217	-	4.621.611	2.491.196	2.200.051	

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES

Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) <sup>(1)</sup>		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	
Ingresos Ordinarios	1.285.102.033	1.153.372.953	87.701.224	49.969.307	887.555	1.589.587	-	270.580	177.714	105.304	
Otros Ingresos de Operación	42.689.182	22.873.858	354.614	80.554	50.174	10.297	-	47.140	142.470	67.726	
Gastos de Personal	(55.490.934)	(50.911.365)	(2.024.807)	(1.999.204)	(387.893)	(673.076)	-	-	-	-	
Depreciación y Amortización	(165.484.253)	(241.460.086)	(1.370.340)	(3.373.253)	-	-	-	(20.384)	-	-	
Otros Gastos Varios de Operación	(946.592.553)	(731.079.303)	(80.903.325)	(42.601.940)	(290.100)	(522.770)	-	(36.870)	(180.955)	(168.609)	
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	160.223.475	152.796.057	3.757.366	2.075.464	259.736	404.038	0	260.466	139.229	4.421	
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(29.117.390)	(25.550.055)	(1.106.527)	(79.062)	(47.117)	(53.488)	-	(8.546)	0	0	
GANANCIA (PÉRDIDA)	131.106.085	127.246.002	2.650.839	1.996.402	212.619	350.550	0	251.920	139.229	4.421	
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	131.099.800	127.149.525	2.651.607	1.997.186	212.619	350.550	0	251.920	139.229	4.421	
Ganacia atribuible a participación no controladores	6.285	96.477	(768)	(784)	-	-	-	-	-	-	
GANANCIA (PÉRDIDA)	131.106.085	127.246.002	2.650.839	1.996.402	212.619	350.550	0	251.920	139.229	4.421	
GANANCIAS POR ACCIÓN											
Acciones Comunes	1.635,02	1.585,76	152,69	115,00	65.623,12	108.194,41	-	251.920,00	13.922,90	442,10	

NOTAS: <sup>(1)</sup> La Sociedad Entel Servicios de Contact Center S.A., ex Satel Telecomunicaciones S.A., con fecha 09 de abril de 2012, modificó su estructura de propiedad. Su Matriz, Entel S.A vendió el 99,99 % de participación a Entel Call Center S.A según consta en Contrato de Compra Venta de Acciones repertorio nro. 2779-2012. <sup>(2)</sup> La Sociedad Entel Call Center S.A. a partir de abril de 2012, consolida los EE.FF de Entel Servicios de Contact Center S.A. <sup>(3)</sup> La Sociedad Nextel del Perú S.A. fue adquirida por Entel S.A. con fecha 19 de agosto de 2013 en un 90% en forma directa y un 10% a través de su filial Entel Inversiones. En consecuencia, sus Resultados y Estado de Flujo de Efectivo corresponden al período entre el 01 de septiembre y 31 de diciembre de 2013.

Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
412.171	455.997	4.659.284	4.982.224	14.823.834	10.341.295	115.208.682	-	25.016	23.232	3.738	3.672
832.122	452.929	96.930.567	40.656.231	15.348.305	14.139.203	244.143.106	-	211.233	193.580	-	-
1.244.293	908.926	101.589.851	45.638.455	30.172.139	24.480.498	359.351.788	0	236.249	216.812	3.738	3.672
463.533	385.311	59.153.239	4.012.749	7.963.808	5.361.773	56.310.272	-	35.298	32.293	744.254	727.709
	-	3.672.300	3.475.333	14.602.262	12.921.952	101.412.786	-	-	-	-	-
463.533	385.311	62.825.539	7.488.082	22.566.070	18.283.725	157.723.058	0	35.298	32.293	744.254	727.709
737.071	737.071	2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	380.007.494	-	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
125.983	125.983	564.342	(95.029)	(1.128.331)	(1.136.535)	6.692.632	-	5.000	4.934	(242.681)	(242.681)
(82.294)	(339.439)	29.190.875	29.697.686	(5.138.432)	(6.538.710)	(185.071.396)	-	(25.015.402)	(25.031.768)	(3.467.267)	(3.450.788)
-	-	6.138.248	5.676.869	5.657	4.843	-	-	-	-	-	-
-	-		-			-	-	-	-		-
1.244.293	908.926	101.589.851	45.638.455	30.172.139	24.480.498	359.351.788	0	236.249	216.812	3.738	3.672

Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
4.552.420	3.996.749	21.965.883	20.820.275	36.259.981	33.010.419	47.025.737	-	-	--	-	-
-	-	492.134	828.315	22.403	126.137	1.349.181	-	16.366	-	-	-
(4.204.643)	(3.790.944)	(4.331.140)	(4.134.256)	(19.796.281)	(16.090.878)	(12.898.747)	-	-	-	-	-
-	-	(2.351.113)	(2.348.297)	(1.456.227)	(1.297.737)	(6.329.588)	-	-	-	-	-
(97.154)	(57.502)	(15.287.512)	(12.637.868)	(13.241.442)	(13.954.995)	(47.983.849)	-	-	(31.565)	(16.479)	(19.605)
250.623	148.303	488.252	2.528.169	1.788.434	1.792.946	(18.837.266)	0	16.366	(31.565)	(16.479)	(19.605)
6.522	5.453	(524.348)	(370.981)	(387.343)	91.223	5.651.180	-	-	-	-	-
257.145	153.756	(36.096)	2.157.188	1.401.091	1.884.169	(13.186.086)	-	16.366	(31.565)	(16.479)	(19.605)
257.145	153.756	(506.811)	1.646.856	1.400.278	1.883.934	(13.186.086)	-	16.366	(31.565)	(16.479)	(19.605)
-	-	470.715	510.332	813	235	-	-	-	-	-	-
257.145	153.756	(36.096)	2.157.188	1.401.091	1.884.169	(13.186.086)	0	16.366	(31.565)	(16.479)	(19.605)
							-				
							-				
7.471.03	4.467,18	(3.254,82)	194.516,50	147,47	198,31	(6,66)	0	0,27	(0,52)		



ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO RESUMIDOS DE FILIALES

al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) <sup>(1)</sup>		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	
Flujos de Efectivo por (Utilizados en ) Operaciones	174.304.065	299.243.548	11.804.706	6.580.475	445.614	748.753	-	151.312	(49.521)	(36.090)	
Flujos de Efectivo por (Utilizados en ) Otras Actividades de Operación	(61.870.536)	(58.396.540)	(2.000.692)	(922.358)	(58.734)	12.379	-	3.658		-	
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en ) Actividades de Operación	112.433.529	240.847.008	9.804.014	5.658.117	386.880	761.132	-	154.970	(49.521)	(36.090)	
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en ) Actividades de Inversión	(8.855.208)	(120.638.489)	(832.540)	(5.035.984)	-	-	-	(80)	49.766	37.949	
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en ) Actividades de Financiación	(101.816.097)	(119.690.442)	(8.614.964)	(947.604)	(434.542)	(725.025)	-	(154.971)	-	-	
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1.762.224	518.077	356.510	(325.471)	(47.662)	36.107	-	(81)	245	1.859	
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	(61)	-	-	
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.817.095	1.299.018	262.731	588.202	48.630	12.523	-	1.050	3.991	2.132	
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	3.579.319	1.817.095	619.241	262.731	968	48.630	-	908	4.236	3.991	

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES

al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012

(en miles de pesos)

	Entel PCS Teleco- municaciones S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) <sup>(1)</sup>	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2013	376.526.854	8.761.429	560.385	4.588.949	2.023.901	
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	131.106.085	2.650.839	212.619	-	139.229	
Distribución de Dividendos	(101.719.620)	-	-	-	-	
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-	-	
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(1.249.089)	224	-	-	-	
Saldo Final Período Actual 31-12-2013	404.664.230	11.412.492	773.004	4.588.949	2.163.130	
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2012	357.445.404	6.764.017	209.835	4.337.029	2.019.480	
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	127.246.002	1.996.402	350.550	251.920	4.421	
Distribución de Dividendos	(111.985.203)	-	-	-	-	
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-	-	
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	3.820.651	1.010	-	-	-	
Saldo Final al 31-12-2012	376.526.854	8.761.429	560.385	4.588.949	2.023.901	

NOTAS: <sup>(1)</sup> La Sociedad Entel Servicios de Contact Center S.A., ex Satel Telecomunicaciones S.A., con fecha 09 de abril de 2012, modificó su estructura de propiedad. Su Matriz, Entel S.A vendió el 99,99 % de participación a Entel Call Center S.A según consta en Contrato de Compra Venta de Acciones repertorio nro. 2779-2012. <sup>(2)</sup> La Sociedad Entel Call Center S.A. a partir de abril de 2012, consolida los EE.FF de Entel Servicios de Contact Center S.A. <sup>(3)</sup> La Sociedad Nextel del Perú S.a. fue adquirida por Entel S.A. con fecha 19 de agosto de 2013 en un 90% en forma directa y un 10% a través de su filial Entel Inversiones. En consecuencia, sus Resultados y Estado de Flujo de Efectivo corresponden al periodo entre el 01 de septiembre y 31 de diciembre de 2013.

Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
(1.149.823)	(4.761.891)	59.379.065	3.220.851	1.619.675	(629.771)	(24.335.202)	-	-	(15.783)	(1.608)	(2.322)
-	(545.781)	-	-	-	-	(4.515.340)	-	(330)	(447)	-	-
(1.149.823)	(5.307.672)	59.379.065	3.220.851	1.619.675	(629.771)	(28.850.542)	-	(330)	(16.230)	(1.608)	(2.322)
-	-	(79.993.529)	(3.261.157)	(2.892.850)	(6.730.175)	(73.176.455)	-	-	-	-	-
1.152.233	5.307.694	20.888.796	-	1.171.903	7.559.368	83.132.027	-	-	-	1.608	2.322
2.410	22	274.332	(40.306)	(101.272)	199.422	(18.894.970)	-	(330)	(16.230)	-	-
-	-	(2.824)	(23)	7.512	145	6.629.180	-	2.114	(2.638)	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	8	811.201	851.530	425.331	225.764	15.070.416	-	23.232	42.100	-	-
2.440	30	1.082.709	811.201	331.571	425.331	2.804.626	-	25.016	23.232	-	-

Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
523.615		38.150.373		6.196.773		208.122.184		184.519		(724.037)	
257.145		(36.096)		1.401.091		(13.186.086)		16.366		(16.479)	
-		-		-		-		-		-	
-		-		-		6.692.632		-		-	
-		650.035		8.205		-		66		-	
780.760		38.764.312		7.606.069		201.628.730		200.951		(740.516)	
369.859		36.274.341		4.316.361		-		216.098		(704.432)	
153.756		2.157.188		1.884.169		-		(31.565)		(19.605)	
-		-		-		-		-		-	
-		-		-		-		-		-	
-		(281.156)		(3.757)		-		(14)		-	
523.615		38.150.373		6.196.773		-		184.519		(724.037)	

# \_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 99,999% Entel Inversiones S.A. : 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	21,77%	0,61%
Resultados del Ejercicio 2013	M\$ 131.106.085	M\$ 2.650.839
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M\$ 94.267.024. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M\$ 17.501.255. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M\$ 10.255.829.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M\$ 21.898.463. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M\$ 3.229.405.

# \_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	NEXTEL del Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Nextel del Perú S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.  Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.  Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado M\$ 380.007.494	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	9,78%	0,37%
Resultados del Ejercicio 2013	M\$ (13.186.086)	M\$ 1.401.091
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Luis Julian Martín Carranza U., Director Carmen Rosa Graham A., Director  Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Mario Nuñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	
Gerente General	Sebastián Domínguez P.	Alexis Licci P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones  Antonio Büchi B., Gerente General Julián San Martín A., Vicepresidente Mercados Corporaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M\$ 419.414. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M\$ 6.879.234.

# \_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	1,55%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2013	M\$ (36.096)	M\$ 16.366
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M\$ 906.243. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M\$ 247.625.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

# \_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.	ENTEL Servicios Empresariales S.A. (Antes, Red de Transacciones Telefónicas S.A.)
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	<p>Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.</p> <p>Entel Servicios Empresariales S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 9 de junio de 1993 conforme a las leyes de la República de Chile.</p>	
Objeto Social	<p>Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.</p> <p>Su objetivo es prestar servicios de análisis, diseño, desarrollo, operación y mantención de software, prestación de servicios de asesorías y asistencia técnica; prestación de servicios por cuenta ajena de administración de sistemas, infraestructura y procesos de negocios; comercio electrónico, transacciones comerciales y contables mediante cualquier tipo de medio electrónico; representar proveedores nacionales y extranjeros de softwares, hardware y de toda otra herramienta o equipamiento relacionados con las Tecnologías de la Información; soporte telefónico y en campo de continuidad de plataformas tecnológicas.</p>	
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 737.071
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%	Entel Chile S.A 99,985% Entel Inversiones S.A. 0,015%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,12%	0,04%
Resultados del Ejercicio 2013	M\$ 139.229	M\$ 257.145
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Mario Nuñez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	Felipe Ureta P., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Victor Hugo Muñoz A., Director
Gerente General	Pablo Pflingsthorn O.	Pablo Pflingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pflingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Victor Hugo Muñoz A., Gerente de Servicios TI Pablo Pflingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Micarrier S.A. se relaciona con Entel Chile S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.	Entel Servicios Empresariales S.A. provee a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes.
Actos y Contratos	Micarrier S.A. contrató a Entel Chile S.A. servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M\$ 38.249.	Entel Servicios Empresariales S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes, por un monto de M\$ 4.552.420.

# \_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 91,42% Entel Inversiones S.A. : 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,04%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2013	M\$ 212.619	M\$ (16.479)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pflingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pflingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M\$ 67.236. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M\$ 605.972.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.





IMPRESIÓN  
Ograma

DISEÑO  
[www.filete.cl](http://www.filete.cl)





[www.entel.cl](http://www.entel.cl)