



Un futuro con historia

e) | 60 años

Memoria Integrada
2024

[EEFF](#)



[Sostenibilidad
Entel](#)



[Entel
60 años](#)



[Políticas
Corporativas](#)



Identificación de la sociedad

Razón social

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Nombre de fantasía

Entel-Chile S.A.

Nemotécnico

ENTEL

Domicilio legal

Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C

Dirección

Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C

Rut

92.580.000 - 7

Tipo de sociedad

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores

162

Teléfono

(56 -2) 2360 0123

Código postal

Casilla 4254, Santiago

Sitio web

www.entel.cl

Relación con inversionistas**Gerenta de Relaciones con Inversionistas**

Paula Raventós

praventos@entel.cl

Sostenibilidad**Gerenta Sostenibilidad y Comunicaciones**

Francisca Florenzano

mflorenzano@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005

Av. Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia, Santiago.

Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas.

Viernes de 9:00 a 16:00 horas.

atencionaccionistas@dcv.cl



Sobre esta Memoria Integrada

GRI 2-2, 2-3, 2-5

La presente Memoria integra información sobre los principales resultados financieros e impactos económicos, sociales y medioambientales de Entel y sus operaciones en Chile y Perú. Además, incluye información sobre su estrategia y modelo de negocio durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este documento se elaboró de acuerdo con la Norma de Carácter General 461/519 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), incluyendo, los indicadores del estándar "Sustainability Accounting Standards Board" (SASB) para la industria de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, este reporte se realizó siguiendo los estándares GRI-2021 para la presentación económica, social y ambiental relevantes para los grupos de interés. Adicionalmente, presenta información de acuerdo con las definiciones realizadas por el Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC), y las normas de la IFRS en sus normas NIIF S1 y S2.

Este reporte es nuestra Comunicación de Progreso 2024 para el Pacto Global de Naciones Unidas.

La carta de los auditores está disponible en los documentos anexos. Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel. Los Estados Financieros, así como indicadores no financieros seleccionados, han sido verificados externamente por PricewaterhouseCoopers (PwC) y KPMG. En el Índice GRI se identifica la informa-

ción de sostenibilidad que fue verificada. En los títulos y subtítulos del reporte, señalamos los diferentes temas materiales abordados, que se desprenden del análisis de materialidad de la compañía.

Para consultas sobre este documento o más información, puede comunicarse al correo electrónico sostenibilidad@entel.cl y/o ir@entel.cl

La publicación de la Memoria Integrada de Entel es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en:





Índice

1 Quiénes somos

- 1.1 Carta de Juan José Hurtado Vicuña, presidente de Entel
- 1.2 Entel en una mirada 2024
- 1.3 Futuro con historia: 60 años en Chile y 10 años en Perú
- 1.4 Gobierno Corporativo
- 1.5 Estructura de Propiedad
- 1.6 Relación con Inversionistas
- 1.7 Reconocimientos y Rankings 2024



2 Cómo creamos valor

- 2.1 Propósito y Valores Corporativos
- 2.2 Modelo de Creación de Valor
- 2.3 Objetivos Estratégicos y Modelo de Negocio Grupo Entel 2025-2027
- 2.4 Doble Materialidad
- 2.5 Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030

3 Gestión financiera y comercial

- 3.1 Contexto de mercado
- 3.2 Resultados consolidados
- 3.3 Resultados por segmentos
- 3.4 Una red sólida y robusta para soportar los servicios
- 3.5 Innovación y adaptación al entorno digital y tecnológico

4 Gestión responsable

- 4.1 Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo
- 4.2 Ética e integridad del negocio
- 4.3 Espacios Digitales Seguros
- 4.4 Protección y tratamiento de datos personales
- 4.5 Uso responsable de productos y servicios
- 4.6 Nuestros grupos de interés
- 4.7 Cadena de proveedores y contratistas responsable



5 Nuestras personas

- 5.1 Nuestras Personas
- 5.2 Atracción y desarrollo del talento
- 5.3 Espacio de trabajo desafiante, seguro y motivador
- 5.4 Cultura inclusiva e innovadora

6 Gestión social

- 6.1 Compromiso con el desarrollo
- 6.2 Relacionamiento comunitario
- 6.3 Evaluación y gestión del impacto social
- 6.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 6.5 Derechos Humanos

7 Gestión ambiental

- 7.1 Gestión ambiental
- 7.2 Cambio Climático
- 7.3 Eficiencia Energética
- 7.4 Economía Circular
- 7.5 Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de emisiones de GEI
- 7.6 Otros temas medio ambientales

8 Información adicional (Anexos)

- 8.1 Información societaria y financiera
- 8.2 Tablas de anexos
- 8.3 Índice CMF
- 8.4 Índice SASB
- 8.5 Índice GRI
- 8.6 Índice NIIF S1 y S2
- 8.7 Indicadores propios
- 8.8 Cartas de verificación de información no financiera
- 8.9 Glosario de acrónimos





01.

Quiénes somos





1.1 Carta de Juan José Hurtado Vicuña, presidente de Entel

GRI 2-22

Estimados accionistas:

Me es grato presentar a ustedes la Memoria Integrada 2024 de la compañía, año muy significativo para Entel, ya que celebramos 60 años de operaciones en Chile y 10 en Perú. En ambos mercados estuvimos centrados en robustecer nuestra presencia, impulsar tecnologías y crecer en los segmentos que hemos definido. En Chile, el esfuerzo estuvo puesto en el crecimiento en el negocio de fibra y en mantener nuestro liderazgo en el negocio móvil, mientras que en Perú el foco estuvo puesto en el crecimiento del negocio móvil y de la red.

En estas seis décadas en Chile, nos hemos caracterizado por ser pioneros e innovadores en traer tecnología y ponerla al servicio de todas las personas. Así, partimos en los años 60 implementando redes de microondas para conectar al país, luego del terremoto de Valdivia, hasta la actualidad, siendo los únicos en Chile y en Perú con el servicio Direct to Cell de Starlink.

Nuestra década en Perú también nos pone muy orgullosos. Siendo los últimos en haber ingresado al mercado, podemos decir con gran satisfacción que somos la empresa de telecomunicaciones que más ha crecido

durante los últimos años, cambiando la competencia y el estándar de servicio en el mercado móvil, y logrando la significativa cifra de 10 millones de clientes móviles en ese país, el mismo número de clientes móviles que la compañía tiene en Chile.

Todo esto, se logra gracias a equipos comprometidos y de excelencia que viven el propósito de Entel, siempre estar a la vanguardia tecnológica para acercarla a todos, y así ayudar a transformar responsablemente la sociedad y la vida de las personas y empresas.

Revisando los logros de 2024, lideramos el crecimiento en la industria móvil de postpago en Chile, ampliando nuestra base de suscriptores en 294 mil clientes a pesar de la intensa competencia. Asimismo, mantuvimos nuestro liderazgo en participación de mercado y de ingresos móviles, fortaleza de marca y satisfacción de clientes, con una significativa distancia por sobre nuestros competidores. Destacable es el liderazgo que hemos sostenido en la participación de usuarios sobre la nueva tecnología 5G, la cual alcanzó un 47,5% a diciembre de 2024.

En el mercado de internet al hogar en Chile, nuestros ingresos crecieron un 49%. Desde el lanzamiento de nuestra oferta sobre la red neutral de fibra de ON*NETFIBRA en abril de 2024, con la cual alcanzamos a más de 4 millones de hogares de cobertura, hemos capturado un 70% del crecimiento neto del mercado de internet de banda ancha, y nuestro market share pasó de 7,1% a diciembre de 2023 a 9,3% a diciembre de 2024.

Por otra parte, en Perú crecimos en 407 mil clientes móviles de pospago, captando un 32% del crecimiento neto de la industria. Hoy, nos ubicamos como el segundo operador del país en participación de ingresos, y este crecimiento es un factor clave en nuestra estrategia de alcanzar la escala necesaria para garantizar mejores márgenes, lo que da sostenibilidad a nuestras inversiones, para así seguir dando un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Entel Digital avanzó firmemente durante 2024. Los ingresos de nuestros servicios de ciberseguridad crecieron un 30% y en servicios del internet de las cosas -donde se interconectan por medio de la red móvil máquinas, sensores, plataformas y personas, para una gestión más inteligente— aumentamos los ingresos un 7%.

A nivel financiero, y pese al entorno económico ralentizado tanto en Chile como en Perú, los ingresos orgánicos consolidados crecieron un 7,4%, alcanzando los \$ 2.764 mil millones, impulsados por el crecimiento en ambos países de los ingresos por venta de equipos en un +19,6%, los servicios móviles en +6,4% y los ingresos en servicios fijo y de tecnología en un 9,8%. En nuestro país, los ingresos crecieron un 6,8%, apoyados en un incremento del 7,5% en el negocio móvil y 9,3% en fijos. Por otra parte, en Perú, los ingresos expresados en pesos chilenos aumentaron un 14%, apalancados además por el efecto del tipo de cambio positivo de la conversión sol a peso.

El EBITDA consolidado creció un 3,4%, situándose en los \$ 788 mil millones, pese a la alta competencia de los mercados donde operamos, el alza en costos como la energía y los efectos del tipo de cambio en Chile.

La utilidad neta alcanzó los \$67 mil millones al cierre de 2024, una caída del 23,9% respecto a 2023, impactada por una mayor provisión de impuestos por los efectos del tipo de cambio en la inversión en Entel Perú, así como por las utilidades extraordinarias registradas al cierre de 2023 por la venta de fibra y el efecto de un incobrable extraordinario en Perú. Aislado estos efectos en los 2 años, la utilidad neta así expresada hubiera mostrado un alza de 30%.

El Capex en 2024 fue de \$477 mil millones (17,3% sobre los ingresos). De este monto, \$ 200 mil millones se focalizaron en el negocio móvil en Chile y \$ 145 mil millones en Perú, mientras que, entre ambos países, \$ 68 mil millones fueron destinados al negocio hogar y \$ 64 mil millones al negocio fijo, digital y otros para empresas.

Gracias a nuestros resultados operacionales, la compañía siguió mostrando una sólida posición financiera, reflejada en nuestra clasificación de riesgo de grado de inversión, con indicadores de cobertura de deuda neta sobre EBITDA de 2,5 veces al cierre de 2024.

Invertir en tener la mejor red, junto a una cultura centrada en el servicio que viven nuestros clientes, nos permite ofrecer la mejor experiencia, generando un círculo virtuoso de creación de valor. Esto, apoyado en una comunicación atractiva y cercana, se traduce en una marca robusta y altos niveles de satisfacción, lo que a su vez nos lleva a captar a los mejores clientes, más fieles y dispuestos a pagar un premio por un gran servicio. Este ciclo virtuoso de generación de valor, finalmente impacta en un servicio y rentabilidad superiores a los del resto de la industria.

Por las razones anteriores, Entel se destacó como la empresa de telecomunicaciones con la mejor reputación, de acuerdo con el prestigioso ranking Merco, tanto en Chile como en Perú, y se ubica dentro de las diez empresas más reputadas de Chile. No podemos dejar de resaltar la voz de nuestros clientes, donde Entel se consolida como la compañía de telecomunicaciones que da la mejor experiencia de cliente, según el conocido ranking BCX de la consultora IZO, en Chile y en Perú. Otros reconocimientos como Alco o líder de la categoría en la encuesta Cadem de marcas ciudadanas en Chile vienen a ratificar este sólido posicionamiento.

En cuanto a nuestro despliegue territorial, también tenemos importantes avances que reconocer. Este 2024, fuimos la única empresa en conectar con 5G el continente con RapaNui y la Antártica. Este hito, no solo marca un avance tecnológico significativo, sino que representa nuestro compromiso con conectar zonas extremas del país, para que nadie se quede atrás. Además, durante el año realizamos progresos significativos con nuestro socio de negocios SpaceX para prestar el servicio Direct to Cell de Starlink, lo que permitirá a nuestros clientes durante 2025 conectarse directamente desde sus celulares normales al satélite, en un inicio con un servicio básico, en absolutamente toda la geografía de Chile y de Perú.

También durante 2024, lanzamos nuestra estrategia de sostenibilidad “Conciencia en Todas”, que guía todas nuestras prioridades y que nos focalizó en este año en el desarrollo de dos grandes y únicas iniciativas en la industria.

La primera fue el apagado de la red 2G, proceso pionero tanto en Chile como en Latinoamérica, que nos permitió dar paso al uso de tecnologías más modernas y menos contaminantes como el 4G y 5G. Esta iniciativa nos hizo merecedores de importantes reconocimientos de organizaciones como Pacto Global y Conecta Latam. Para llevarla a cabo se definió un plan especial para abordar el

“**Invertir en tener la mejor red, junto a una cultura centrada en el servicio que viven nuestros clientes, nos permite ofrecer la mejor experiencia, generando un círculo virtuoso de creación de valor.**”

recambio y la habilitación de equipos para los mayores de 70 años de segmentos vulnerables en zonas rurales y urbanas a costo cero, para que nadie se quedara atrás en el uso de nuevas tecnologías.

Por otra parte, lanzamos el Fondo 55+, una iniciativa que busca reducir la brecha y promover la inclusión digital de personas mayores de 55 años. Este fondo es inédito en Chile y pretende desarrollar proyectos que mejoren las habilidades digitales en este segmento etario, respondiendo así al desafío del envejecimiento de la población junto con el proceso acelerado de digitalización que vivimos.

Los esfuerzos en materia de sostenibilidad corporativa se ven reflejados en nuestra participación en el Sustainability Yearbook 2025 de Standard & Poor’s Global 2025. Este incluye a las 780 empresas con mejor evaluación en sostenibilidad corporativa a nivel internacional, donde Entel ocupó el lugar número 12 entre todas las empresas de telecomunicaciones del mundo, y el primero a nivel de toda Hispanoamérica.

“
Hoy, la rentabilidad consolidada de la industria es negativa y las pérdidas son cuantiosas, lo que debiera ser algo de gran preocupación para la autoridad. De no haber un cambio relevante, viviremos en una endémica situación de estrés financiero, que no permitirá que las compañías puedan hacer las inversiones que el país requiere.”

Finalmente, no puedo dejar de abordar un tema de extrema seriedad. Nuestra industria requiere permanentes y enormes inversiones para desarrollar la infraestructura básica para la conectividad digital del país, lo que supone la sostenibilidad financiera de los operadores. Entel ha sido capaz de responder a este desafío, sin embargo, la industria en ambos países se ha visto más impactada que nosotros, prueba de lo cual son las situaciones de estrés financiero que han estado viviendo diversos competidores de clase mundial, tanto en Chile como en Perú, afectando de manera relevante las inversiones del sector.

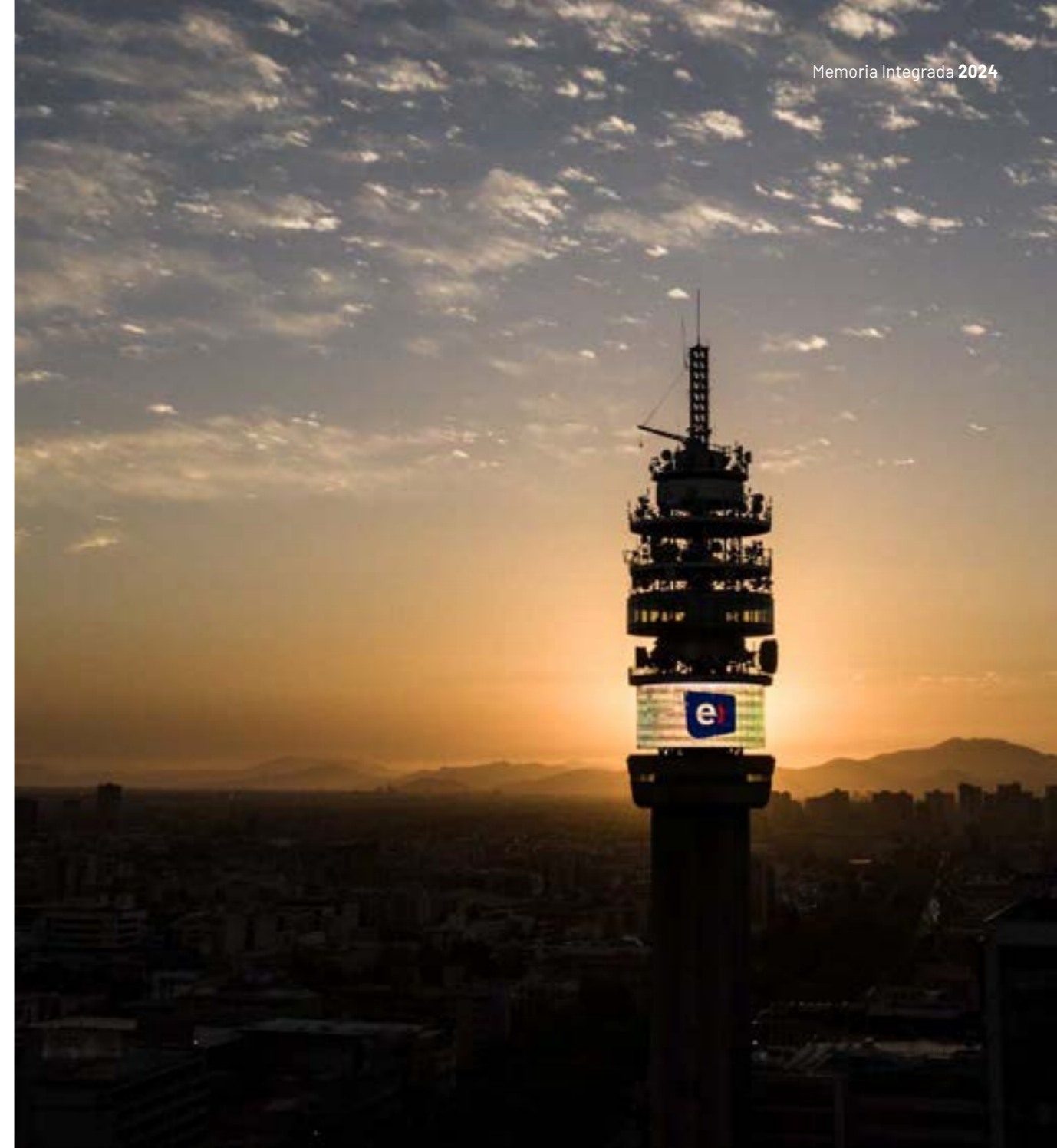
La situación actual no es algo particular del Gobierno en curso, pero su impacto se ha materializado de manera

más aguda y tangible recientemente, producto de una acumulación de variados efectos. Sólo para dar algunos ejemplos, se ha forzado la existencia en móvil de un número de operadores mayor al que muestran países del tamaño de Estados Unidos, China o Brasil, o se han ido exigiendo crecientemente condiciones más costosas para la obtención o el uso de las concesiones de espectro existentes. Hoy, la rentabilidad consolidada de la industria es negativa y las pérdidas son cuantiosas, lo que debiera ser algo de gran preocupación para la autoridad. De no haber un cambio relevante, viviremos en una endémica situación de estrés financiero, que no permitirá que las compañías puedan hacer las inversiones que el país requiere.

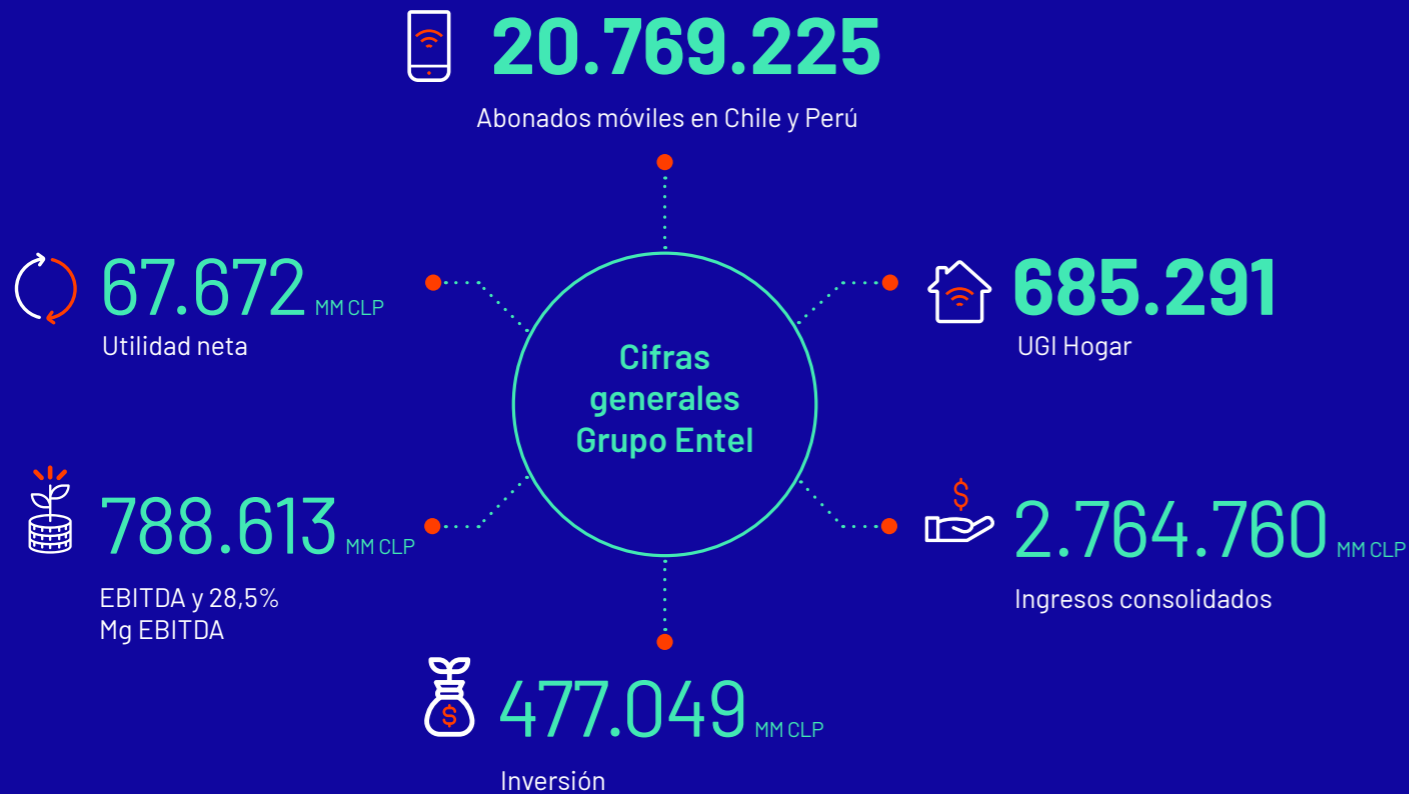
Mirando hacia adelante, estoy seguro de que 2025 trae enormes desafíos, pero también grandes oportunidades y avances, para lo cual Entel se encuentra en muy buen pie. Nuestro equipo tiene la fuerza para profundizar en nuestra estrategia, donde una clave del éxito ha sido la anticipación y el coraje para promover el cambio, anticipándonos a la industria, como es ahora el caso de nuestro acuerdo con Starlink, centrado en traer la más avanzada tecnología para transformarla en una gran experiencia de servicio, que ayude a todos nuestros clientes a tener una vida mejor.

Gracias a todos por su continuo apoyo.

Juan José Hurtado Vicuña,
 Presidente del Directorio Entel



1.2 Entel en una mirada 2024





MM: Millones






 Chile


 **10.699.170***
Abonados móviles

 **1.809.284** MM CLP
Ingresos


 **543.242** MM CLP
EBITDA y 29,9% Mg EBITDA

 **316.288** MM CLP
Inversión

 **4,1**
Millones de direcciones pasadas de Fibra Óptica a través de ON*NETFIBRA

 **630.206**
UGI Hogar


 **32,1%**
Market share en servicios móviles

 **35,8**
fue nuestro promedio del NPS (Net Promoter Score**) 2024 móvil postpago

 Perú

 **10.070.055**
Abonados móviles

 **997** MM USD
Ingresos


 **256** MM USD
EBITDA y 25,7% Mg EBITDA

 **167** MM USD
Inversión

 **5.650**
km fibra óptica de red

 **55.085**
UGI Hogar

 **24,1%**
Market share en servicios móviles

 **28**
fue nuestro promedio del NPS (Net Promoter Score**) 2024 móvil postpago

*Cifra según criterio comercial.

Datos al cierre de 2024. Las cifras de ingresos y EBITDA están en pesos chilenos en el caso de Chile y de los datos consolidados, y en dólares en el caso de Perú a un tipo de cambio de USD 3,767.

**NPS: métrica utilizada por las principales marcas de consumo para determinar la probabilidad de que los clientes repitan una compra o recomienden un producto a amigos, familiares y colegas.

1.3

Futuro con Historia: 60 años en Chile y 10 años en Perú

NCG 519 (2.2)

“ En los años sesenta la misión de conectar al país post terremoto de Valdivia, con las limitadas infraestructuras de la época y las vastas distancias que impone nuestra geografía con muchos territorios aislados, el reto no solo era tremendamente ambicioso. **Era épico.**

Por eso, **la historia de Entel no es una cualquiera**, y hoy venimos a compartirla a través de sus hitos más relevantes asociados al devenir de Chile y el mundo, porque reflejan la que ha sido nuestra razón de ser: **estar siempre a la vanguardia de las telecomunicaciones, para ponerlas al servicio de las necesidades, las aspiraciones y los afectos de las personas.**”

Antonio Büchi





Gerente General de Grupo Entel Chile









Durante 60 años, Entel ha contribuido a conectar a personas con sus afectos, a empresas con sus desafíos, a la sociedad chilena con sus sueños y los del resto del mundo. Primero, fue tender puentes en Chile y en todo el continente donde existimos. Hoy es el 5G y la fibra; mañana

será la conectividad satelital directa a nuestros celulares. En cada etapa de este camino, queremos continuar siendo protagonistas de una sociedad en donde su creciente digitalización y evolución tecnológica, estén al servicio de las necesidades y calidad de vida de las personas.

-  **Trajimos el 3G, 4G y 5G a Chile y somos líderes en share de conexiones de las tres tecnologías**, manteniendo nuestro liderazgo en el segmento móvil.
-  **Primeros en el despliegue del 5G** en Chile y pioneros en tener 5G en el territorio antártico.
-  **Segundo mayor operador móvil** en Perú.
-  **Destacados en la categoría de satisfacción de clientes** en Chile y Perú de IPSOS.

-  Llevamos fibra óptica **a millones de familias y negocios** en Chile.
-  Somos la única Telco con una **conexión satelital directa al celular (D2C)**.
-  **Pioneros** en lanzar 5G en Lima.
-  Mejor red en Chile y Perú de **Open Signal**.

Hoy podemos decir que **somos líderes en la industria móvil, con operaciones en Chile y Perú**, países en los que sumamos 20.769.225 abonados móviles e ingresos anuales por 2.764.760 MM CLP en 2024.

Estamos **celebrando juntos seis décadas de conectividad y desarrollo, gracias al gran sueño de conectar Chile**, materializando nuestro propósito de **transformar responsablemente la sociedad y la vida de las personas a través de la tecnología**.

Además, **hace 10 años aterrizamos en Perú**, con el objetivo de expandir nuestro negocio en un mercado en crecimiento, brindando una variedad de servicios a nivel nacional y abarcando dos segmentos de negocio: el Mercado Personas y el Mercado Empresarial.

“Estamos muy orgullosos de haber construido una operación sólida y con una visión a largo plazo en el mercado peruano que **nos ha convertido en una de las empresas de telecomunicaciones más relevante del país.**”

Alexis Licci Pino

Gerente General Entel Perú

Impulsados por los avances sociales y tecnológicos, incluyendo la quinta generación de telefonía móvil y las redes de fibra óptica, en Entel Perú también nos enfocamos en proporcionar a nuestros clientes una experiencia extraordinaria, en todos nuestros servicios y productos, pero siempre con el propósito de ayudar a mejorar sus vidas.



Grupo Entel en la historia

NCG 4612.2

Tras el devastador terremoto de Valdivia el 30 de diciembre de 1960, el decreto supremo (DS) 5487 del Ministerio de Hacienda autoriza la existencia y aprueba las reglas de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL), evidenciando la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones seguro y estable. Su primer gerente fue el ingeniero Santiago Astrain (1918-2008), y sus instalaciones estaban en la esquina de las calles Estado y Huérfanos, en el Edificio España.



Comienza la construcción de la primera Torre Entel en el Cerro Caracol de Concepción, mientras que los habitantes de Rapa Nui por primera vez pueden comunicarse por teléfono gracias a la instalación de una antena "HF" (onda corta). Es el germen de una larga y fructífera colaboración de Entel con la isla y sus habitantes.



El 9 de agosto se inaugura Longovilo, **la primera estación satelital en Chile y Latinoamérica para emisión y recepción de señales internacionales**. La primera antena, Longovilo 1, mide 29,6 metros de diámetro, pesa 270 toneladas y su diseño le permitía soportar vientos de sobre 100 km/hr sin alterar su operación.



1964

1965

En mayo, Chile se integra a Intelsat, consorcio intergubernamental impulsado por el presidente norteamericano John F. Kennedy para la integración satelital internacional, **permitiendo la planificación de la primera estación receptora satelital de Latinoamérica** que, al año siguiente, comenzaría a proyectarse en Longovilo, en la Región Metropolitana.

1966

1967

El 14 de agosto se celebra en Longovilo "la primera pasada" del primer proyecto satelital para el país. Durante casi un año, un equipo de más de veinte personas, entre constructores, ingenieros y especialistas de distintas materias, chilenos y extranjeros, construyó la primera estación satelital de Chile.

1968

1975

En enero, **la isla de Chiloé queda conectada con el resto del país via microondas**. Por la frontera norte, a fines de abril se inaugura el enlace entre Arica y Tacna, con la misma tecnología, mientras que, a fin de año, por la frontera austral con Argentina, quedan conectadas las ciudades de Punta Arenas con Río Gallegos y Puerto Williams con Río Grande.





Se inaugura en Punta Arenas la segunda estación satelital del país, a través de la antena Longovilo 2, planificada para uso exclusivamente doméstico; las zonas más australes de Chile continental quedan conectadas vía satélite.

1977

1980

En el marco de los años ochenta, el despliegue de las telecomunicaciones de Entel abarcó gran parte del territorio nacional, conectando por primera vez via microondas localidades al norte y sur del país, alcanzando zonas como San Francisco de Mostazal, Talca, Parral, Chillán, Concepción.

La tercera estación satelital del país se puso en marcha en Coyhaique, justo a tiempo para la entrada en funciones de la antena Longovilo 3 en la zona central. Este hito marcó la conectividad satelital con telefonía y televisión, por primera vez para la región de Aysén.

1981

1989

Entel inaugura la Red Digital de Comunicaciones de la Carretera Austral, conectando por microondas, vía un empalme en Castro, a esas remotas localidades que, hasta la fecha, estaban aisladas de la red nacional. En la Torre Entel se instalan las primeras antenas destinadas a servir a los aún escasos propietarios de teléfonos celulares, que en la época costaban más de mil dólares.



Comienza el despliegue de los 5.000 km de fibra óptica a lo largo de Chile. Además, cuatro importantes territorios alejados (Puerto Williams, Futaleufú, Palena y Rapa Nui) inauguraron sus estaciones satelitales, quedando conectadas al resto del país.

1990

1992

Se envía exitosamente el primer paquete de datos desde Chile a Estados Unidos, utilizando un enlace dedicado y con protocolo IP desarrollado por ingenieros de la Universidad de Chile y de la Universidad Católica, a través de servicios satelitales provistos por Entel. Este hito marca la conexión de Chile a Internet.

Comienza a regir el sistema Multi-carrier con el 123 de Entel, que revolucionó el mercado, y donde Entel partió liderando el negocio con un 40% del mercado.

1994

1995

Entel estrena los servicios comerciales de conexión a Internet. Los chilenos ya pueden contar con acceso a plataforma de correo electrónico y webs.





En 1998 llega al país el esperado internet móvil con la red 2G con tecnología GSM, la del chip, siendo la primera en Latinoamérica. Esta revolución digital permitiría enviar mensajes de texto en segundos, lo que se tradujo en el inicio de la mensajería instantánea sin límites. Además, se instauró el Callingparty pays, que masificó la telefonía, mientras que Entel fue el primero en Latinoamérica en lanzar la tecnología GSM, hoy imperante en todo el mundo.

1998

2001

Chile es el primer país latinoamericano en contar con Banda Ancha Móvil. A través de Entel, los usuarios en nuestro territorio pueden navegar por Internet en sus teléfonos móviles.

Llega Internet a Rapa Nui via telefónica con una velocidad de 64 Kbps. Así se concreta el proyecto iniciado en 1996: dotar de cobertura de Internet a todo Chile.

2002

2006

Chile es el primer país de Latinoamérica en lanzar la red de telefonía móvil 3G. La tecnología presenta un salto cuántico en términos de acceso, estabilidad y seguridad de la conexión a Internet para los usuarios.



Entel inaugura su sexto data center, el más moderno de América Latina y pionero en la industria, con una inversión inicial superior a los 20 MM USD.

2010

2012

Entel se adjudica el espectro en la banda 2.600 MHz para prestar servicios sobre redes LTE o 4G. Llega al mercado Entel Hogar, con servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet para el segmento residencial.

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú por 400 MM USD, la tercera compañía móvil de ese país. A través de Americatel Perú, la empresa se adjudica el bloque B de la banda AWS (40 MHz), para el despliegue del servicio LTE.

2013

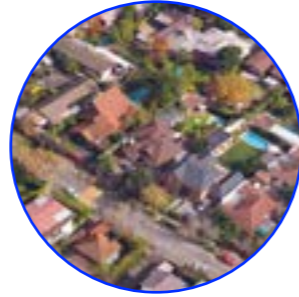
2014

Entel celebra sus 50 años con un nuevo desafío: el programa Conectando Chile. La meta es entregar telefonía e Internet a 730 localidades aisladas, 373 kilómetros de rutas y 212 escuelas rurales a lo largo y ancho de todo el país. Además, junto a Ericsson, se realiza la primera prueba en Latinoamérica sobre la red 4G LTE en la banda de 700 MHz.



Nextel Perú cambia de nombre y pasa a llamarse Entel Perú. Se lanza la marca Entel Perú, por primera vez en el país con servicio 4G, además de una oferta disruptiva en smartphones. La portabilidad numérica aumentó en un 558%, los operadores mejoraron sus planes y promociones, mientras que en Entel desplegamos en todo el Perú nuestra red 4G.

2014



Entel es el primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz (4G y 4G+) y comienza el despliegue del servicio Fibra Óptica Hogar en Chile.

2017

2016

Desde la implementación de la portabilidad numérica en un día, Entel Perú es el único operador con saldo positivo, según Osiptel, mientras que, en el primer semestre del año, fue la red 4G más rápida, según OOKLa y OpenSignal. Asimismo, Entel complementa y repotencia su red 4G de 40 MHz con 30 MHz adicionales gracias a la adjudicación de la banda 700 MHz, y obtiene la cobertura más amplia a nivel nacional en 4G, según el reporte de junio de Osiptel.

2017

Entel Perú supera los seis millones de usuarios, llegando al 15,7% del total a nivel nacional y obtiene el primer lugar en el premio Mejor Experiencia de Cliente del estudio Best Customer Experience (BCX) en el sector de telecomunicaciones de Perú e Iberoamérica. Además, ocupa el octavo puesto en el ranking Great Place to Work, ingresando por primera vez al top 10 de las mejores empresas para trabajar.

2018

Nuevamente, en colaboración con la Universidad de Chile y Ericsson, se realiza la primera experiencia en Latinoamérica con la tecnología 5G, alcanzando un récord de transferencia de datos de 24,7 Gbps.

2018

Entel Perú supera los ocho millones de usuarios con una participación en el mercado de 19,8% y es líder en el índice de satisfacción de clientes (personas 73% y empresas 85%). Además, es el primer operador que atiende en lengua de señas peruana.

2019

Entel Perú crece más de 600 puntos de red (el doble respecto a 2018) y cuenta con la mejor velocidad de descarga en red 4G del mercado peruano y la mejor calidad de red de la industria, según Tutela y Osiptel. Además, el 91% de sus atenciones posventa ya son digitales.

2020

Por quinto año consecutivo, Entel Perú es líder del sector en el Ranking Merco Empresas 2020 y se ubica en el top 10 de empresas con mayor compromiso y responsabilidad durante la pandemia, mientras que por cuarto año consecutivo obtiene el Distintivo Empresa Socialmente Responsable. También adapta el programa "Señas Que Conectan" para seguir capacitando en lengua de señas peruana de manera virtual a sus asesores de tienda.



Tras la adjudicación del espectro en la banda 3,5 GHz para el desarrollo de la tecnología 5G en Chile, y un ágil despliegue técnico para la instalación de 400 nuevas antenas, se inicia la operación en 33 comunas como primera etapa del proyecto. **Desde ahora, los clientes Entel de pre y pospago con terminales 5G habilitados pueden utilizar esa red.**

2021

2021

Entel coloca su primer bono sostenible en el mercado internacional por 800 MM USD.

Entel Perú comienza con el despliegue de 5G de Entel móvil y fijo, y llegando a 10 millones de clientes. Además, logra 13 premios Effie (6 oros, 4 platas y 3 bronce) en siete categorías diferentes y con diez campañas distintas.

2022

Entel se posiciona como la primera compañía en desplegar 5G en todo Chile continental y Rapa Nui y firma un acuerdo con ON*NETFIBRA para la venta de su red de fibra óptica en Chile. El trato le da acceso a más de cuatro millones de hogares.

2022

Entel Perú es la empresa de telecomunicaciones en el país que ofrece la mejor experiencia al cliente de acuerdo con el índice BCX 2022 de IZO y se posiciona como la mejor Telco en atraer y retener talento, según Merco Talento 2022.



2023

Entel lanza la primera red comercial NB-IoT en Chile, clave para masificar el Internet de las Cosas. Gracias a un acuerdo firmado con la compañía SpaceX, los clientes ya pueden acceder a conectividad básica satelital. Entel es la primera compañía en completar el despliegue de la red 5G en todo Chile. Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía. Se aprueba la venta de la red de fibra óptica de Entel de 1,3 millones de hogares a ON*NETFIBRA. Entel Perú asciende al segundo lugar en ingresos por servicios móviles B2C.

2024

Se concreta el apagado de la red 2G en Chile y el despliegue de la tecnología 5G tricontinental que se habilitará a través de la infraestructura satelital de Starlink, posicionándose como líderes en esta tecnología. El inicio del servicio comercial en la Antártica coincide con el 40° aniversario de la fundación de Villa Las Estrellas. Por su parte, Entel Perú se consolida como la segunda empresa de telecomunicaciones del país en ingresos y EBITDA móviles. Lanzamiento nueva cobertura de fibra al hogar a través de red neutral con ON*NETFIBRA.¹

¹ Para más información sobre el acuerdo con Starlink, revisar el [Capítulo 6: Gestión social](#).

Torre Entel



Santiago

En 1974 se inaugura la torre de 127 metros de altura, donde opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones. La Torre Entel recibe y emite servicios de datos, voz y TV, y está ubicada estratégicamente en la esquina de Libertador Bernardo O'Higgins con Amunátegui. **Es un núcleo vital, responsable de todos los sistemas de telecomunicaciones de larga distancia de Chile.**



Concepción

La Torre Entel de Concepción está ubicada sobre el Cerro Caracol y frente al Parque Ecuador. **Es una instalación estratégica que continúa entregando soluciones comunicacionales al país.** La construcción comenzó en 1962 tras el mega terremoto de 1960 y fue terminada en 1970. El primer servicio que pudo entregar a la comunidad fue la transmisión del mundial de México de 1970. Tiene 70 metros de altura y se sube por el interior de la base por una escalera de caracol de 194 peldaños.

La huella de Entel en la historia

Hasta 1988, Entel era la única empresa responsable de la recepción y distribución de todas las señales televisivas internacionales, permitiéndonos ser parte y ver en directo grandes hitos y momentos históricos del mundo.



01. Llegada del hombre a la luna (1969) • 02. Chile en Mundial de Fútbol de España (1982) • 03. Concierto de Frank Sinatra en el Estadio Maracanã de Río de Janeiro (1980) • 04. La tragedia del transbordador Challenger de la NASA (1986) • 05. Chile en Mundial de Fútbol de Alemania (1974) • 06. La elección de Cecilia Bolocco como Miss Universo (1987).

Las voces de los 60 años de Entel

“Fuimos al Cerro Calán, la idea era probar la conexión de esa área de la ciudad con esta antena nueva, a ver cómo funcionaba el satélite de Starlink (...) hicimos las pruebas y funcionó. Funcionó perfecto. Después de eso, nos fuimos a Pascua con las antenas nuevas y en enero de este año hicimos lo mismo en Antártica, se inauguró los primeros días de marzo. La que usamos en el Cerro Calán la probamos para un reemplazo de microondas en El Monte y ahora está guardada. **Y ahora estamos con el pan dentro del horno para llevar esto a todo Chile”.**

Guillermo Cifuentes

Ingeniero Civil Electricista, Especialista en Redes Satelitales Senior de Entel.



“No estuvimos con la selección en el Mundial del 78’ en Argentina, pero el gusto por el fútbol iba creciendo y alcanzó su primer peak en 1982, con el camino al Mundial de España. Clasificamos invictos y hubo un boom de venta de televisores a color, con enormes ilusiones que fueron destruidas. Luego, en el 86’, el espectáculo generaba mucha expectativa, las compras de televisores se multiplicaron, y era necesario contar en nuestro país con la tecnología adecuada para que lo pudiese ver la mayor cantidad de gente. **Esto ocurrió con los equipos que instaló Entel para receptionar imágenes y repartirlas por todo el país, en regiones.** En ese momento tuvimos un salto cualitativo en la forma de transmitir”.

Pedro Carcuro

Periodista, relator y comentarista de radio y TV.

“No es como que uno se cuelga y ya está. No, esas cosas hay que mantenerlas vivas. Era parte de estar cumpliendo la misión que nos habían dado, **conectar al país internamente y con el extranjero.** Y ahí estábamos demostrando que estábamos conectados en vivo con el resto del mundo y, en este caso, con la Luna”.

Andrés Bravari

Ingeniero Civil Electricista. Entró a Entel en 1967.



“¿Sabes por qué la torre de Entel está dónde está? Tenía que cumplir con muchos requisitos: visibilidad para conectarse por microondas con las primeras estaciones de la red troncal norte y sur, y con los enlaces de derivación a Valparaíso y a Talagante, que llegaba a Longovilo vía Melipilla. Además, nuestro principal cliente era la Compañía de Teléfonos de Chile (CTC) y necesitábamos estar cerca. Ellos estaban en San Martín y nosotros nos pusimos en Amunátegui, también cerca de La Moneda, de las Fuerzas Armadas, los ministerios, los bancos. Otras personas sugerían la punta del Cerro San Cristóbal. Pero la punta del Cerro San Cristóbal tenía varios inconvenientes, de partida no hay mucho espacio. No podríamos haber hecho esta torre, que tiene cuatro subterráneos, cada uno de 2.500 metros cuadrados, llenos de equipamiento. **Una cosa es lo que se ve de la calle, pero abajo están las centrales de datos, el grupo electrógeno, toda la parte industrial. Abajo hay todo un mundo impresionante”.**

Eduardo Carmi

Ingeniero Civil Eléctrico, 83 años. Entró a Entel en 1965.



“Chile es un país geográficamente complejo para el desarrollo de telecomunicaciones. Ahora ya estamos cerca del 98% de cobertura, pero las alianzas público-privadas en este tema son muy relevantes. Me tocó implementar el programa ‘Todo Chile Comunicado’, desde el Estado con Entel. Un proyecto muy emblemático que llevó infraestructuras de telecomunicaciones a zonas remotas donde no había nada. Hubo un salto cuántico de cobertura, pasando de un 73% a un 90%, prácticamente. Fue un proyecto muy bonito. Uno siente orgullo de hacer ese tipo de cosas que tienen un impacto en la comunidad”.

Jorge Atton

Ingeniero Electrónico y ex Subsecretario de Telecomunicaciones (2011 - 2014).



“Entel fue el primero que conectó a Isla de Pascua y a la Antártica con Chile y el mundo. Se han logrado grandes cosas y hay que seguir haciéndolo, la asociatividad público-privada es fundamental para el desarrollo de los países. La historia de Entel demuestra que es posible y que se puede hacer: esto que se construyó en Chile cuando Frei fundó esta empresa de las comunicaciones hace 60 años, hasta hoy que somos un país que fue pionero en telecomunicaciones en América Latina”.

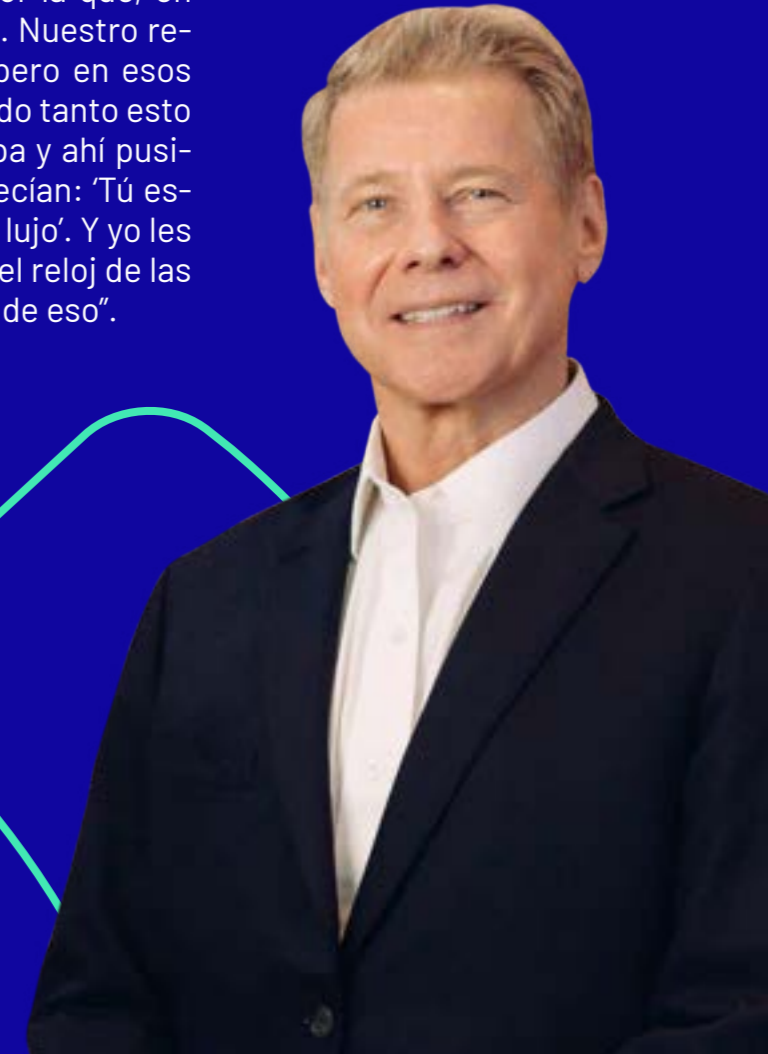
Eduardo Frei Ruiz-Tagle

Presidente de la República de Chile (1994 - 2000).

“Lo más importante fue el desafío estratégico. Hasta principios de los ‘90, Entel era una empresa de larga distancia que conectaba grandes corporaciones con líneas directas. Uno de los grandes aciertos en ese cambio de etapa fue apostar a la telefonía móvil, una cosa por la que, en ese entonces, nadie apostaba. Nuestro referente era Estados Unidos, pero en esos años ni ellos habían desarrollado tanto esto de los celulares. Pero sí Europa y ahí pusimos el ojo. Acá en Chile me decían: ‘Tú estás loco, eso es un servicio de lujo’. Y yo les contestaba: ‘No, esto va a ser el reloj de las personas’. Estaba convencido de eso”.

Richard Büchi Buc

Ingeniero Civil Industrial, ex Gerente General y actual Director de Entel





“Me gusta este teléfono en realidad porque tiene números grandes, es bonito y a la vez es cómodo, muy bueno. Me gusta, estoy encantado, y además es gratis”.

José Cárdenas

Cliente Entel. Puerto Cisnes.



“Mis nietos Javier y Eduardito tienen ahora 17 y 13 años y viven en Viña del Mar. **Me llaman por teléfono y me cantan canciones de ellos.** Yo nunca voy a saber manejar un celular de los nuevos y creo que nunca voy a aprender porque no me gusta”.

Irene Oyarzo Fuentes

Cliente Entel. Cochrane.



“Existía una radio a pilas donde se escuchaba el barco de pasajeros y nada más. Cuando había un enfermo, y salíamos de la isla, avisábamos por telegrama (...) **Ahora estamos bien porque nos comunicamos, uno no está solo.** Es algo muy importante en la isla, ojalá que nunca se pierda. El celular ha dado una nueva oportunidad de trabajo: yo trabajo acá y hago almuerzos. A veces me llaman, cuando vienen los salmoneros”.

Rosalba Güentee

Cliente Entel. Caleta Andrade.

Principales hitos Entel 2024

○ Febrero

Chile: Entel inicia el despliegue de su oferta comercial para llegar con internet fibra a más de cuatro millones de nuevos hogares.

Perú: Reconocidos por Open Signal como la empresa con mejor experiencia de red móvil en Perú y ser la Telco Móvil con mejor experiencia por 10 años consecutivos según el sello BCX de Izo.

○ Marzo

Chile: Entel es pionera en la entrega de conectividad 5G en la Antártica: La compañía desplegó la última tecnología en todo el territorio.

○ Abril / Mayo

Plan de inversión estimada para 2024 Entel "60 años": USD 618 millones con foco en los negocios móvil y Hogar.

Chile: Entel celebra 60 años de operación en el país y 10 años de su operación en Perú. En el marco de su Junta Anual de Accionistas, informó la inversión programada para implementar su plan estratégico: mantener su liderazgo en Chile en el negocio móvil, consolidando el despliegue de su red 5G; continuar su crecimiento en el negocio móvil en Perú, donde ya es el segundo operador del país; conectar a cientos de miles de clientes en fibra óptica en ambos países, y crecer con Entel Digital.

Peru: En el Perú, Entel ha implementado la IA PowerStar.

○ Julio / Agosto

Entel es la mejor empresa de telecomunicaciones para trabajar en Chile:

Chile: Entel se ubicó en el primer lugar en la categoría Telecomunicaciones de la reciente edición del ranking Merco Talento, que distingue a las 100 compañías más atractivas en el ámbito laboral.

Perú: Entel Perú obtuvo su segunda estrella en la plataforma de Huella de carbono del Ministerio del Ambiente, siendo la única empresa de telecomunicaciones en obtenerla en el 2024.

○ Septiembre

Institutional Investor 2024: Entel es reconocida en Nueva York. Entel fue reconocida como 'Most Honored Company' en la edición 2024 de la prestigiosa encuesta para América Latina realizada por Institutional Investor. En esta edición, Entel fue reconocida como una de las mejores en la industria de Tecnología, Medios & Telecomunicaciones de América Latina y galardonada en las categorías de 'Mejor Directorio' y 'Mejor Programa ESG'.

○ Octubre

Chile: Entel obtiene primer lugar por lealtad de clientes en Internet Hogar y Telefonía Móvil, en los Premios Lealtad del Consumidor Alco 2024, que destacan a las empresas con mejores niveles de fidelidad y buenas experiencias con sus clientes.

Perú: Entel cumple 10 años transformando las telecomunicaciones en el Perú y es reconocida como telco con la mejor reputación en el Peru según el ranking Merco Empresas y Líderes 2024.



1.4 Gobierno Corporativo

NCG 461/519 3.1.i, 3.1.ii, 3.5

En Entel promovemos un gobierno corporativo eficiente, fundamentado en estándares éticos y buenas prácticas, esenciales para nuestro crecimiento y propósito. Nuestro objetivo es generar valor sostenible a largo plazo para la empresa y nuestros grupos de interés, guiándonos por tres principios clave en nuestras políticas, reglamentos y procesos.

Entel S.A es una sociedad anónima abierta que se rige por las disposiciones de la Ley N°18.046 sobre esta materia y los parámetros más altos de gobierno corporativo.

Principios Estratégicos

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

Marco Gobernanza Corporativa

Nuestra gobernanza corporativa se basa en un marco integral de políticas, lineamientos y reglamentos que garantizan el funcionamiento eficiente de Entel. El Manual de Gobierno Corporativo, nuestra guía principal, detalla las estructuras y funciones de la administración a través del Directorio y sus comités.

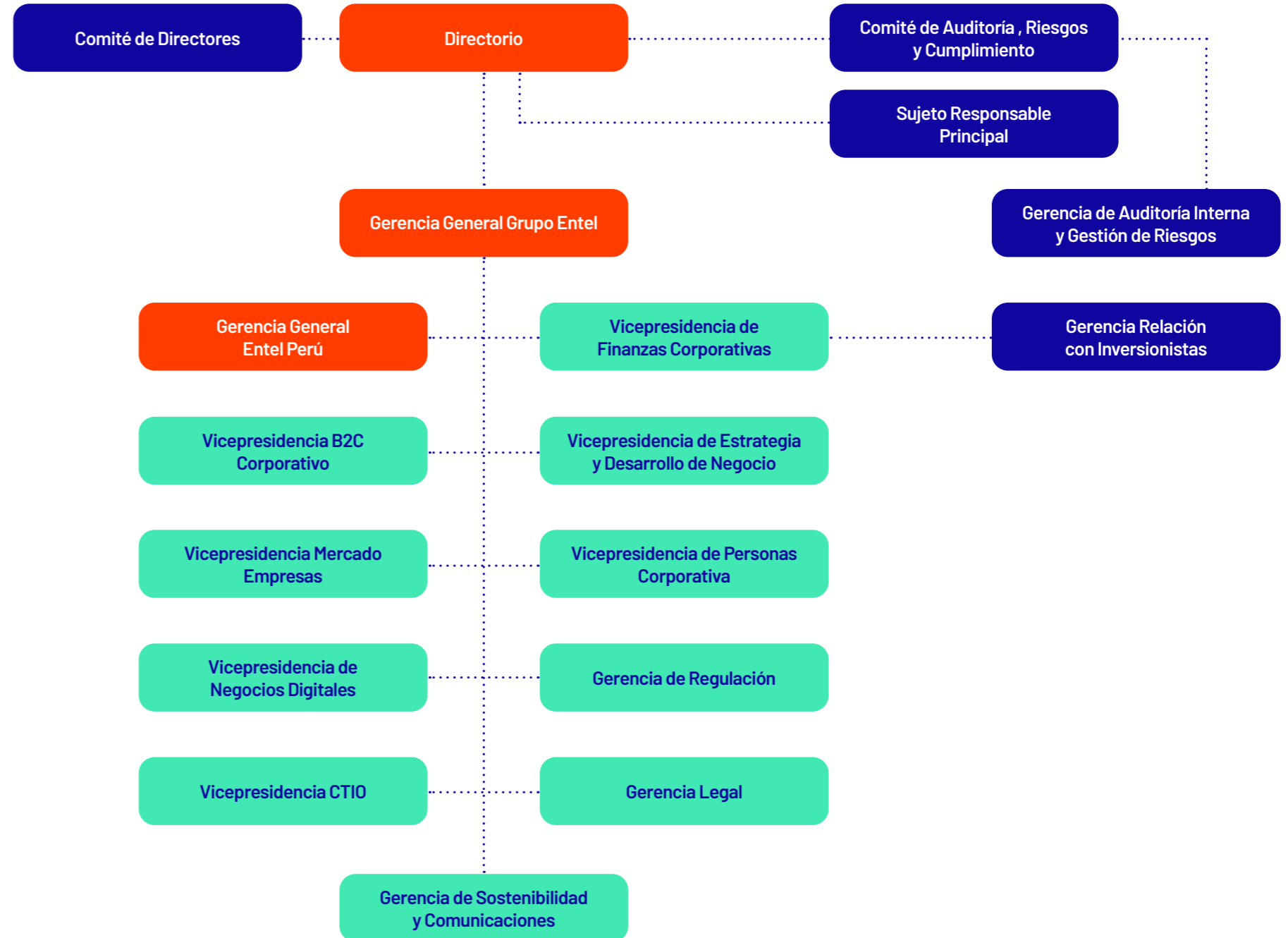
Además de ello, contamos con diversas normas que complementan nuestro Manual a través de buenas prácticas de gobierno corporativo. Todas ellas son de cumplimiento obligatorio para directores, ejecutivos, colaboradores, entre otros según corresponda.

Estructura Corporativa de Entel

NCG 4613.1

Nuestra estructura de gobernanza está liderada por un Directorio, que supervisa la dirección estratégica de la compañía, **asegura el cumplimiento normativo y aprueba los objetivos corporativos**. Este órgano trabaja en estrecha colaboración con el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, que monitorea los riesgos estratégicos, financieros y regulatorios, y con el Encargado de Prevención de Delitos, responsable de garantizar la adecuada implementación del modelo de prevención.

En el ámbito operativo, la gestión diaria recae en nuestra Gerencia General del Grupo Entel, que tiene bajo su responsabilidad la ejecución de las estrategias definidas por el Directorio y la coordinación de las áreas clave de la compañía.



Directorio

NCG 461 /519 3.2. i, 3.2.x, 3.2. xi, 3.2.xiii, 3.7.iii
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 405-1

Nuestro Directorio lo forman nueve miembros, que pueden ser accionistas o no. Su mandato dura tres años, tras lo cual se renuevan totalmente, con posibilidad de reelección indefinida. Designamos a los actuales directores durante la Junta Ordinaria de Accionistas, conforme a lo establecido en la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Los actuales miembros de nuestro Directorio fueron elegidos el 25 de abril de 2023, durante la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Todos los directores ejercen sus cargos en calidad de titulares, ya que los estatutos de la compañía no contemplan la existencia de directores suplentes.

Junta de Accionistas

Realizamos la Junta Ordinaria de Accionistas una vez al año para informar sobre nuestra gestión anual y definir los lineamientos y representantes encargados de tomar decisiones en el siguiente periodo. Enviamos la citación con 12 días de anticipación, acompañada de los antecedentes necesarios para garantizar su adecuada realización.

El 23 de abril 2024 se acordó repartir como dividendo definitivo sobre los resultados del 2023 la suma de \$71.107.492.751, equivalente a \$235,4419 (doscientos treinta y cinco pesos con cuatro mil cuatrocientos diecinueve diezmilésimos de pesos) por acción, que representa un 80% de la utilidad del ejercicio. A dicho monto no procede deducir cantidad alguna en atención a que no se pagaron dividendos provisorios con cargo al ejercicio 2023. El resto de los acuerdos se encuentra detallado en el acta de la reunión².

² Revisar [aquí](#) el acta de la Junta de Accionistas 2024.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero civil, Universidad de Chile
C.I. 5.715.251-6
Es miembro de los directorios de Grupo Consorcio, Pucobre S.A., Universidad Santo Tomás y Previsa S.A.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Universidad de Chile
C.I. 6.069.087-1
Es presidente del Directorio de Almendral, Presidente del Directorio de CMPC S.A. y miembro de Directorio de Softys S.A, filial del mismo grupo. Además, integra los comités de Riesgo, de Auditoría y de TI de CMPC. Es miembro de los directorios de Minera Valparaíso S.A, Pasur y Entel PerúS.A. Ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal O'Higgins y de la exportadora Gnarl OPS. Cuenta con experiencia académica en la Universidad de Chile, en materias de contabilidad financiera, y en la Universidad de los Andes, en marketing.



Richard Henry Büchi Buc

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero civil, Universidad de Chile. MBA, Wharton School of Business, University of Pennsylvania C.I. 6.149.585-1
Es miembro del Directorio de Sociedad Punta del Cobre, Sociedad Agrícola Los Manquis S.A., Fundación País Digital y Entel Perú. Cuenta con más de 30 años de experiencia en telecomunicaciones, incluido el cargo de Gerente General de Entel entre 1994 y 2011. Fue Gerente General de Chilquinta. Posee experiencia en consultorías en estrategia, gestión y finanzas, y en investigación en tecnología digital a través de su participación en País Digital.



Bernardo Matte Larrain

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Universidad de Chile C.I. 6.598.728-7
Es presidente del Directorio de Banco Bice, Bicecorp S.A. y Compañía Industrial El Volcán S.A.



Andrés Eduardo Echeverría Salas

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, University of California, L.A. C.I. 9.669.081-9
Actualmente no participa en otros directorios. Es socio fundador de Frontal Trust S.A. Tiene experiencia en administración de fondos de inversión en Latinoamérica y Estados Unidos.



Juan José Mac-Auliffe Granello

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile C.I. 5.543.624-K
Participa en los directorios de Cimenta S.A., Parques S.A. y Huingan S.A. Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A. y Compañía de Seguros Consorcio Seguros de Vida S.A. Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal S.A, donde además desempeñó el cargo de jefe del Departamento de Estudios. Fue académico en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica.



Carla Brusoni Silvani

Directora

Fecha de elección: 25/04/2023

Independiente: No

Ingeniera comercial con mención en Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile C.I. 7.620.642-2

Actualmente no participa en otros directorios. Es gerenta de Estudios Financieros en Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., empresa en la que se desempeña desde hace 30 años y donde participa en el Comité de Inversiones. Cuenta con una larga trayectoria en el sector financiero y es miembro del Comité de Vigilancia de un fondo de inversión de BTG Pactual. Se ha desempeñado como directora en las empresas Biobío Cales y Multicaja.



Luz Granier Bulnes

Directora Independiente

Fecha de elección: 25/04/2023

Independiente: Sí

Ingeniera comercial con mención en Economía, Universidad de Chile C.I. 7.040.317-K

Es presidenta del Directorio de Desarrollo País (ex Fondo de Infraestructura S.A.). Es directora, preside el Comité de Auditoría y es miembro del Comité de Gobierno del Grupo Saesa. A la vez, es miembro de la Junta Directiva y presidente del Comité de Convivencia Universitaria de la Universidad Andrés Bello. Fue subsecretaria de Servicios Sociales y jefa de gabinete del ministro de Obras Públicas, Minería y Energía. Se desempeñó durante más de diez años en la empresa AES Gener y también ha participado en directorios de los sectores de transporte, salud y energía, dentro y fuera de Chile.



Enrique Armin Gundermann Wylie

Director Independiente

Fecha última reelección: 25/04/2023

Independiente: Sí

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile

C.I. 9.900.567-K

Participa en el Directorio de SMU S.A., Grupo Cochez, Sociedad Implementos S.A. (parte del Grupo Epysa). Fue presidente del Directorio de Ikea para Chile, Perú y Colombia, director del Global Home Improvement Network en Bélgica y ha integrado diversos directorios de empresas de retail en Latinoamérica. Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General Corporativo de Sodimac, y fue Gerente General para Colombia y Argentina. Fue miembro del Comité de Riesgos de Sodimac.

Matriz de habilidades del Directorio

NCG 461 3.2.iv, 3.2.v 3.2.ix.a, GRI 2-17, NIIF S127.a.ii

Los integrantes de nuestro Directorio cuentan con una amplia gama de habilidades, conocimientos y experiencia en base a cargos ejecutivos y académicos.

Conocimiento de la industria Telco / IT

A lo largo de su carrera profesional ha logrado conocer en profundidad la industria de las telecomunicaciones y/o de las tecnologías de información en general, habiéndose desempeñado por al menos 5 años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios y/o instancias académicas dentro de este rubro.

Expertise financiero

Posee los conocimientos para poder interpretar adecuadamente los estados financieros, y se ha enfrentado a la toma de decisiones de índole financiera, sopesando riesgos y oportunidades, por al menos 5 años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios y/o comités dedicados a este tema.

Gestión de riesgos y Auditoría

Tiene experiencia en los mecanismos, metodologías y procesos de gestión de riesgos empresariales, y ha participado directamente ya sea en la preparación, auditoría o aprobación de matrices de riesgos empresariales, por al menos 5 años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios y/o comités dedicados a este tema.

Digitalización y seguridad de la información

Demuestra estar al tanto de las tendencias y desarrollos en materia de tecnologías digitales, tanto en las oportunidades que representan, como también en los múltiples riesgos que pueden originar, en particular en lo relativo a la seguridad de la información. Participa en instancias en que se abordan estas temáticas, ya sea a nivel de empresa o del sector.

Sostenibilidad

Su trayectoria trasciende el ámbito empresarial, y ha participado en causas, iniciativas u organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro, demostrando cercanía con temáticas sociales y/o ambientales, y puede aportar desde dicha visión a la gestión empresarial sostenible.

Directores con experiencia en cada habilidad (en %)

Conocimiento de la industria Telco/IT  **78%**

Expertise financiero  **100%**

Gestión de riesgos y Auditoría  **100%**

Tecnología y ciberseguridad  **78%**

Sostenibilidad  **67%**

Respecto a la inducción de nuevos integrantes del Directorio, contamos con una política formal que es llevada a cabo por el Gerente General, y que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes de los miembros del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de nuestra compañía. Además, se celebrarán reuniones con las vicepresidencias y gerencias de apoyo del primer nivel jerárquico, para revisar y conocer en profundidad sus focos estratégicos, planes de acción, metas y desafíos.

Diversidad del Directorio

NCG 461 3.2 xiii.a, 3.xiii.b, 3.xiii.c, 3.xiii.d, 3.xiii.e



Género

7

2



Nacionalidad

2 Chilenas | 0 Extranjeras

7 Chilenos | 0 Extranjeros



Edad

Menos de 30 años	0	0
Entre 30 y 40 años	0	0
Entre 41 y 50 años	0	0
Entre 51 y 60 años	2	1
Entre 61 y 70 años	0	1
Más de 70 años	0	5



Antigüedad

Menos de 3 años	2	0
Entre 3 y 6 años	0	1
Más de 6 años y menos de 9 años	0	0
Entre 9 y 12 años	0	0
Más de 12 años	0	6

Nota: Promedio de antigüedad en el Directorio: 14,6

Elección del Directorio

NCG 461 3.2.x, 3.2.ix.b

En línea con lo dispuesto en el artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas, nuestro Manual de Gobierno Corporativo (artículos 12 y 13) establece el procedimiento que debe utilizar el Gerente General para **informar a los accionistas sobre el proceso de elección de directores, detallando la experiencia y el perfil profesional de quienes postulan a ese cargo.**

Las nominaciones de directores se basan en competencias profesionales, experiencia y visión de negocio, sin criterios explícitos de diversidad. Sin embargo, valoramos la diversidad de conocimiento, experiencia y formación profesional en nuestros directores.

Entre sus facultades, se encuentran las siguientes:

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

El funcionamiento del Directorio se divide en las siguientes instancias:

Sesiones ordinarias: Se celebran a lo menos una vez al mes, en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio.

Sesiones extraordinarias: Sólo tienen lugar cuando las cita el presidente del Directorio a petición de uno o más

directores, previa calificación acerca de la necesidad de la reunión, salvo que sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores. Solo pueden tratarse los asuntos específicamente señalados en la convocatoria.

En cualquiera de los casos aquí presentados, se debe enviar la citación a los participantes con al menos cinco días de anticipación, y existe la posibilidad de cambiar la modalidad a trabajo virtual o a reuniones del Comité de Crisis en casos de emergencia, según los planes de continuidad operacional. Además, el Gerente General reporta directamente al Directorio y participa de todas sus sesiones, a las que también suelen asistir otros miembros de la alta administración, tales como el vicepresidente de Finanzas y el Gerente Legal, quien actúa como secretario.

Actualmente, no se ha definido un tiempo mínimo de dedicación presencial o remota para las sesiones del Directorio. No obstante, cada sesión mensual tiene una duración promedio de entre dos horas y media y cuatro horas.

Asistencia sesiones ordinarias de Directorio

Total sesiones ordinarias de Directorio	
2023	12
2024	12
Asistencia promedio	
2023	98%
2024	93,5%

Acceso a la información: Portal de directores

NCG 461/519 3.2.xii, 3.2.xii.a,3.2.xii.b,3.xii.d, 3.5,3.7.iv

En esta plataforma permanente, segura y remota, que opera con un sistema de doble autenticación, cada miembro del Directorio puede acceder a:

- Una tabla de las materias que se tratarán en cada sesión.
- El Informe de Gestión y la presentación asociada, que se revisa de manera regular cada mes, y que sintetiza la información de la marcha de los negocios. Esta información se sube con antelación a la reunión, en cuanto está disponible.
- El borrador del acta de la sesión se envía a los Directores dentro de los cinco días siguientes de su celebración, para sus observaciones. El texto definitivo de la misma está disponible en la fecha de celebración de la siguiente sesión.
- En esta plataforma también se encuentran las actas firmadas y documentación presentada en cada sesión de Directorio desde el año 2013 en adelante.

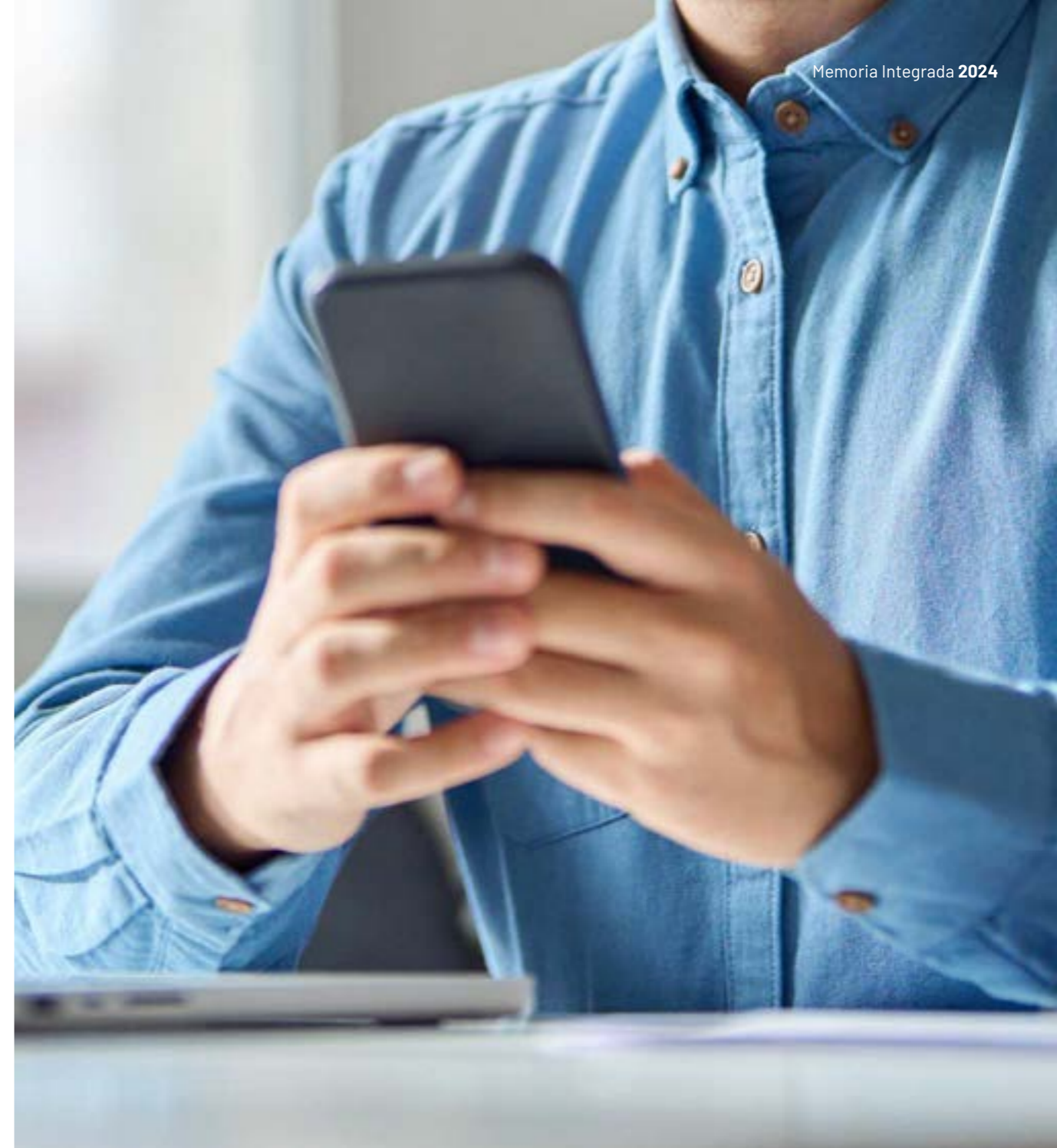
Asimismo, los directores tienen acceso al canal de denuncias y consultas de Entel, y pueden consultarlo cuando lo estimen conveniente.

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir con nuestro Manual de Gobierno Corporativo, Código de Ética y su Manual de Aplicación, que incluyen un apartado respecto al conflicto de intereses.

Nuestro Directorio ha implementado prácticas de gobierno corporativo basadas en diversas referencias nacionales e internacionales, si bien no adhiere de manera explícita a códigos de buen gobierno emanados de organismos públicos ni privados, nacionales ni extranjeros.

El Directorio revisa anualmente los alcances de los principales casos de directores sancionados por infracción a sus deberes y casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.

Respecto a la inducción de nuevos integrantes del Directorio, contamos con una política formal que es llevada a cabo por el Gerente General, y que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes de los miembros del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de nuestra compañía. Además, se celebrarán reuniones con las vicepresidencias y gerencias de apoyo del primer nivel jerárquico, para revisar y conocer en profundidad sus focos estratégicos, planes de acción, metas y desafíos.



Presentaciones al Directorio

NCG 461 3.2.vi, 3.2.vii, 3.2.ix.c, GRI 2-13, NIIF S1 27.a, 27.a.iii, 27.a.iv

A continuación, se presentan las áreas, la frecuencia y los principales temas abordados en las presentaciones realizadas al Directorio.

Área	Frecuencia	Temas abordados
Gerente General	Mensual	Reporta la gestión del negocio y aquellos temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.
Vicepresidente de Finanzas Corporativa	Trimestral	Presenta los Estados Financieros para ser aprobados y remitidos a la CMF.
Vicepresidentes de Mercados	Bianual	Presentan su plan anual y un estado de avance en distintos momentos del año.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales	Bimestral	Presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al menos una vez al año, revisa con el Directorio la matriz de riesgos de Entel y el plan anual de auditoría. Además, reporta bimestralmente las materias propias del Comité de Riesgos y Auditoría del Directorio.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Bianual	Da a conocer la situación de las redes y plataformas tecnológicas, su plan y un estado de avance.
Gerente General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Anual	Presenta su gestión en materias regulatorias.
Gerencia de Relación con Inversionistas	Anual	Da cuenta de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento de las principales actividades desarrolladas por el comité durante el año.
Audidores externos	Semestral con el Directorio / Trimestral con el Comité de Directores	Trabajan en el plan de auditoría y las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, a su juicio, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El Sujeto Responsable Principal, el Encargado de Libre Competencia y de Protección al Consumidor reporta sobre los modelos de cumplimiento y las actividades realizadas en cada uno.
Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones	Anual al Directorio / Anual al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento	Reporta las principales materias y avances en el área, especialmente temas ambientales y sociales, incluido cambio climático. Las unidades responsables sobre temáticas ASG tienen dentro de sus responsabilidades reportar al directorio sobre estas temáticas.



Canal de denuncias y consultas

NCG 461 3.2.xii.c,3.6.ix, GRI 2-16,2-26

Nuestro Canal de Denuncias y Consultas es un canal digital abierto a todos sus grupos de interés, para que miembros de la organización comuniquen faltas o infracciones a las normas internas o a las leyes. La plataforma es proporcionada y cuenta con el soporte tecnológico de Fundación Generación Empresarial.

Todos los casos son revisados por nuestro Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. **Los integrantes del Directorio tienen acceso individual para revisar dicha información.** El Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento se revisa bimestralmente el estado de avance de las investigaciones. El uso del canal de denuncias se promueve en instancias de inducción y capacitación, así como en el sitio web de Entel.

Situaciones de crisis

NCG 461 3.2.xi

En Entel contamos con un Comité de Crisis, un Manual de Crisis Comunicacional y planes de gestión de crisis para la continuidad del negocio que incluyen medidas, procedimientos y protocolos diseñados para mantener nuestras operaciones y negocios funcionando frente a contingencias inesperadas y minimizar impactos prolongados. Sin embargo, no hemos considerado necesario establecer una política específica para la continuidad del Directorio en estas situaciones.

Visitas a terreno del Directorio

NCG 461 3.2.iii,3.2.viii,3.2.ix, GRI 2-18

Durante 2024, el Directorio no realizó visitas a terreno.

Respecto a la evaluación de desempeño de los directores de Entel, actualmente este órgano no realiza una autoevaluación de acuerdo con la normativa existente.

Además de las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio y el Comité de Directores pueden contratar a los expertos y profesionales que consideren necesarios para ayudar en su trabajo, según lo establecido en la Ley de Sociedades Anónimas. En 2024, sus miembros participaron en capacitaciones sobre aspectos de gobiernos corporativos de su responsabilidad, libre competencia y materias relacionadas con gestión y auditoría.

No se contrataron asesorías externas durante 2024.

Comités de Directorio

NCG 461 3.3. i, 3.3. ii 3.3. iv, 3.3. v, 3.3.vi, 3.3.vii,3 GRI 2-9

El Directorio de Entel cuenta con dos comités integrados por directores, el Comité de Directores y el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, de esta forma, se gestionan aspectos críticos y se delegan algunas responsabilidades.

Comité	Comité de Directores	Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento
Rol del Comité	Órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas. El comité se reúne trimestralmente con la Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos y trimestralmente con la empresa de auditoría externa. El Gerente General y otros ejecutivos principales participan en esas reuniones. A los auditores externos se les ofrece la posibilidad de comentar cualquier tipo de materia sin la presencia del Gerente General y los ejecutivos principales.	Asistir al Directorio en sus responsabilidades de supervisión, diligencia e información, conforme a lo señalado en la Ley de Sociedades Anónimas, la Norma de Carácter General N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero, y la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, respecto de directrices, estrategias, supervisión y cumplimiento en las materias relacionadas con Auditoría, Cumplimiento y Gestión de Riesgos, considerando en este último ámbito, temas sociales, de medio ambiente y de gobernanza, tanto para Entel S.A. y sus filiales.
Principales funciones	Revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están (1) Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros; (2) La nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas; (3) Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobiernos Corporativos; (4) Las transacciones que trata el título XVI de la Ley 18.046, que revisa mensualmente en virtud de lo establecido en la Política de Habitualidad de la compañía; (5) Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de todos los trabajadores, gerentes y ejecutivos principales; (6) El plan de trabajo de auditorías externas y la carta de control interno.	El Comité estará encargado de asesorar al Directorio en el cumplimiento de las materias relacionadas con Auditoría, Gestión de Riesgos y Cumplimiento, siendo las principales funciones generales: (1) Proponer, supervisar y/o aprobar políticas, estrategias, normativas internas, estándares y/o prácticas nacionales o internacionales, relacionadas con las materias señaladas previamente. (2) Informar al Directorio sobre las acciones ejecutadas en el Comité. (3) Informar al Directorio sobre la eficacia de los procesos financieros y no financieros y sistemas que soportan el sistema de control interno de la compañía. (4) Asegurar y promover la adopción de buenas prácticas de gobierno e integridad corporativa, alineados con los principios y estrategias de negocio de la compañía. (5) Efectuar un seguimiento sistemático y periódico sobre el estado de las denuncias y faltas relacionadas con el Código de Ética recibidas en el Canal de Denuncias y Consultas de la compañía, y que se han establecido las sanciones y planes de acción correctivas, adecuadas, en los casos que amerite. (6) Velar porque el Directorio reciba capacitación sobre temas relevantes y/o críticos relacionados con ámbitos de riesgos que afectan a la compañía, según las tendencias globales, del negocio y las regulaciones vigentes, para poder desempeñar eficazmente su cometido, según la Ley de Sociedades Anónimas.

Comité	Comité de Directores	Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento
<p>Principales actividades durante el año</p>	<p>Durante 2024, el Comité de Directores dio estricto cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046. La sociedad celebró diversas operaciones relacionadas, conforme a la Política de Habitualidad, las que se ajustaron en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalecían en el mercado al tiempo de su celebración, las que corresponden a negocios habituales propios del giro y de las cuales se da cuenta en la Nota 9 denominada "Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas" de los Estados Financieros Consolidados de la compañía, incluidos en la sección "Información adicional" de esta Memoria.</p>	<p>Durante 2024, el Comité se reunió en sesiones bimestrales, en las que se revisaron temas relativos a los macro riesgos empresariales, control interno, el plan de auditoría, las denuncias recogidas por el Comité de Ética, su avance, casos destacados y riesgos de delitos económicos del Modelo de Prevención de Delitos.</p>
<p>Periodicidad</p>	<p>Anualmente, reportamos específicamente sobre el cumplimiento de las funciones del Comité. Mensualmente, informamos la revisión de las operaciones incluidas en nuestra Política de Habitualidad. Además, este Comité realiza reuniones trimestrales con nuestra Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos, así como con la empresa de auditoría externa, en las que participan el Gerente General y otros ejecutivos principales. También brindamos a los auditores externos la posibilidad de plantear cualquier asunto sin la presencia del Gerente General ni de los ejecutivos principales.</p>	<p>Bimestral, cada 2 meses.</p>
<p>Miembros del Comité</p>	<p>2024 Enrique Gundermann (Independiente) Luz Granier Bulnes (Independiente) Luis Felipe Gazitúa (No independiente)</p>	<p>2024 Enrique Gundermann (Independiente) Andrés Echeverría Luis Felipe Gazitúa, presidente del comité</p>
<p>Contratación de asesorías</p>	<p>Durante 2024, no se contrataron asesorías externas.</p>	<p>Durante 2024, no se contrataron asesorías externas</p>



Remuneraciones de los directores

NCG 461 3.2.ii, GRI 2-19,2-20

La Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril de 2023 aprobó una remuneración mensual para todos los directores consistente en una suma fija de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), más 25 UTM por cada sesión a la

que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes. El Presidente recibe el doble de la cantidad indicada y el Vicepresidente, una y media vez.

Directores y ejecutivos de Entel no son remunerados con acciones ni participación en el patrimonio de la empresa, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

La participación en el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento no contempla pago de remuneraciones.

Director	Dieta Directorio		Comité de Directores		Remuneración total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Juan Hurtado	100.947.000	111.757.850	-	-	100.947.000	111.757.850
Luis Felipe Gazitúa	85.169.000	88.803.001	18.927.000	19.734.000	104.096.000	108.537.001
Andrés Echeverría	56.780.000	59.202.000	-	-	56.780.000	59.202.000
Juan Mac-Auliffe	56.780.000	59.202.000	-	-	56.780.000	59.202.000
Bernardo Matte	53.617.000	52.619.775	-	-	53.617.000	52.619.775
Richard Büchi	56.780.000	59.202.000	-	-	56.780.000	59.202.000
Jorge Salvatierra	18.679.000	0	6.226.000	-	24.906.000	0
Patricio Parodi	18.679.000	0	-	-	18.679.000	0
Enrique Gundermann	56.780.000	59.202.000	18.927.000	19.734.000	75.706.000	78.936.000
Carla Brusoni	38.100.000	57.536.300	-	-	38.100.000	57.536.300
Luz Granier	38.100.000	59.202.000	12.700.000	19.734.000	50.801.000	78.936.000
Total	580.411.000	606.726.926	56.780.000	59.202.000	637.192.000	665.928.926

Equipo Ejecutivo

NCG 4613.4.i

Nuestra alta administración está compuesta por el Gerente General y sus reportes directos, incluyendo al Gerente General de Entel Perú. Este equipo tiene la respon-

sabilidad de implementar las estrategias definidas por el Directorio y coordinar eficientemente las áreas clave de nuestra compañía.



Antonio Büchi Buc

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir del 2000

Gerente General del Grupo Entel

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



José Luis Poch Piretta

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993

Vicepresidente B2C Corporativo

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



Mario Núñez Popper

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde 1993

Vicepresidente B2B

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



Julián San Martín Arjona

En el cargo desde marzo de 2023 y en el Grupo Entel a partir de diciembre de 2006

Vicepresidente de Negocios Digitales B2B

Ingeniero civil industrial de la Universidad de las Américas e Ingeniero en computación de la Universidad de Chile.
C.I. 7.005.576-7



Marcelo Bermúdez Sáenz

En el cargo desde mayo de 2023

Vicepresidente de Finanzas Corporativa

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Duke.
C.I. 10.037.988-0



Sebastián Domínguez Philippi

En el cargo desde noviembre de 2022 y en el Grupo Entel a partir de junio del 2000

CTIO

Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Economía de la Universidad de Cambridge.
C.I. 10.864.289-0



Luis Felipe Silva Rivera³

En el cargo desde diciembre de 2024

Gerente Legal

Abogado de la Universidad Diego Portales.
C.I 13.829.053-0



Manuel Araya Arroyo

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

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

³Hasta julio de 2024, Oscar Zarhi Villagra estaba en el cargo de Gerente Legal de Entel.



María Francisca Florenzano Valdés

En el cargo desde noviembre de 2022

Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones

Socióloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Salud Pública de la Universidad de Cambridge, doctorada en Salud Pública de la Universidad de Chile, Máster en Políticas y Desarrollo Social de la London School of Economics.
C.I. 7.047.502-2



Roberto Douglas Thompson Sánchez

En el cargo desde noviembre de 2022

Vicepresidente de Personas Corporativa

Sicólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.
C.I. 12.845.574-4



José Manuel Ovalle Vergara

En el cargo desde abril de 2024

Vicepresidente de Estrategia y Desarrollo de Negocios

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA de University of Chicago Booth School of Business.
C.I 15.385.319-3



Alexis Antonio Licci Pino

En el cargo desde enero de 2022 y en el Grupo Entel desde 1998

Gerente General de Entel Perú

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I. 12.856.166-8

Diversidad del Equipo Ejecutivo



Género

11 

1 



Nacionalidad

1  Chilenas 0  Extranjeros

11  Chilenos 0  Extranjeros



Edad

Menos de 30 años	0	0
Entre 30 y 40 años	0	0
Entre 41 y 50 años	0	3
Entre 51 y 60 años	1	7
Entre 61 y 70 años	0	1
Más de 70 años	0	0



Antigüedad

Menos de 3 años	1	4
Entre 3 y 6 años	0	0
Más de 6 años y menos de 9 años	0	0
Entre 9 y 12 años	0	0
Más de 12 años	0	7





Plan de sucesión

NCG 461 3.6.x

Según el artículo 25 de nuestro Manual de Gobierno Corporativo, en caso de ausencia temporal del Gerente General, el vicepresidente B2C Corporativo asumirá sus funciones. Si este tampoco está disponible, el CTIO tomará el relevo. Ante una vacante permanente, se convocará al Directorio a la brevedad para designar un reemplazo.

La estructura de compensaciones se revisa en el Comité de Directores, de acuerdo con lo establecido en la Ley, sin considerar la aprobación por parte de los accionistas. La presentación incluye una comparación con el mercado realizada por un asesor externo, tanto para efectos de remuneraciones como de bonos.

No se realizan pagos en forma de acciones al Gerente General ni a los principales ejecutivos.

Remuneraciones del Equipo Ejecutivo

NCG 461 3.4.ii,3.4.iii,3.6.xi,3.6.xii GRI 2-19

En Chile, el Art. 25 del Manual de Gobierno Corporativo de la compañía, en su inciso tercero, establece el procedimiento que se utiliza para determinar las remuneraciones y compensaciones del Gerente General y los principales ejecutivos de la compañía, las que no se divulgan públicamente.

En el caso de Entel Perú, el Directorio solicita que consultoras externas reconocidas en el mercado realicen una o dos veces al año diagnósticos salariales y estructurales de las políticas de compensación e indemnización del Gerente General y demás ejecutivos principales. Para someterlas a aprobación de los accionistas, se presentan distintos escenarios que miden su impacto organizacional y presupuestal.

Los ejecutivos de Entel Chile, incluido el Gerente General, reciben un bono anual por gestión (MBO), que se calcula según fórmulas preestablecidas sobre la base del logro de metas corporativas, estratégicas y específicas de cada área, además de proyectos estratégicos. Esto permite alinear la gestión al plan de negocio, implementando también metas compartidas entre las diferentes áreas.

La compensación variable de los ejecutivos de Entel Perú combina el sueldo anual base con pagos por concepto de comisiones de metas anualizadas, así como el bono anual (MBO).

Existe un plan de incentivos de largo plazo que considera pagos fijos y variables, con un tope superior para estos últimos. Se utiliza un método sintético para simular la propiedad de acciones diferidas. Esto incluye pagos que se reciben en el tiempo y que dependen del rendimiento de la acción, incluyendo dividendos, durante seis años.

En 2024 la plana ejecutiva de Entel Chile recibió un total de CLP 6.229.310.295 por concepto de compensaciones; 54% de ese monto correspondió a compensación fija. La cifra es un 12% más que la del periodo anterior, lo cual se explica porque en 2023, se cerró con solo 10 ejecutivos principales, mientras que al cierre de 2024 son 12.



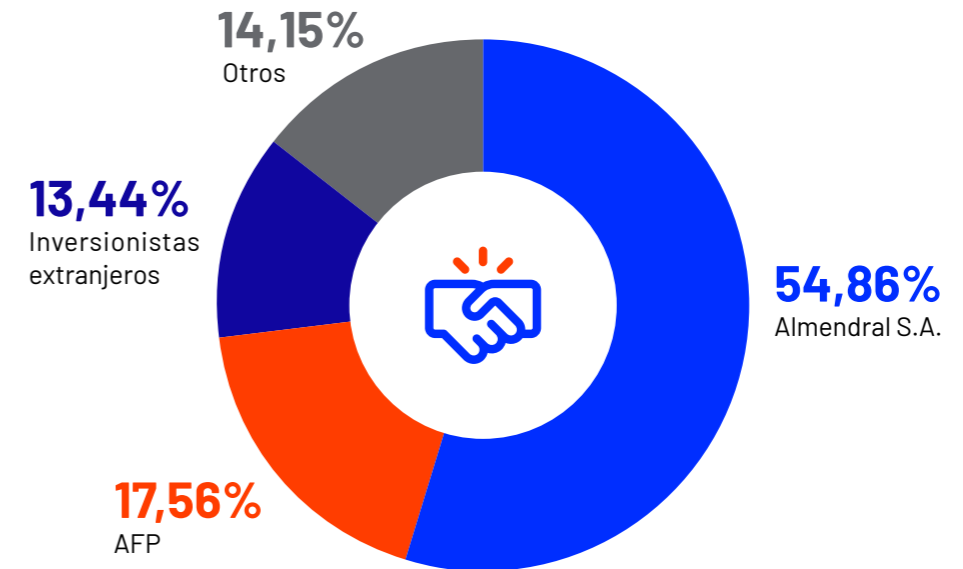
1.5 Estructura de Propiedad

NCG 461 2.3.1

Al 31 de diciembre de 2024 la propiedad se repartía entre 1.728 accionistas registrados, siendo el accionista controlador Almendral SA.

No existen personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí solas o con otras con que tengan un acuerdo de actuación conjunta, puedan de-

signar, a lo menos, un miembro del Directorio o administración de la sociedad, o posean un 10% o más del capital. Con 302.017.113 acciones de serie única, Entel cotiza en la Bolsa de Santiago de Chile, siendo parte del Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA) el cual se compone por las 30 sociedades con mayor capitalización de mercado en la Bolsa de Santiago.



1.6

Relación con Inversionistas

Mantenemos una relación cercana, fluida y transparente con nuestros accionistas, inversores institucionales, tenedores de bonos, analistas financieros y agencias de calificación de riesgo. A través de nuestra Gerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, proporcionamos información oportuna y de calidad sobre los principales temas financieros, estratégicos y operacionales de la compañía, facilitando diversas instancias de interacción:

- Conferencias de presentaciones de resultados trimestrales: se realizaron cuatro durante 2024, el 26 de enero, el 9 de mayo, el 8 de agosto y el 7 de noviembre.
- Participación en conferencias de inversionistas locales e internacionales: participamos en seis conferencias donde tuvimos reuniones con inversionistas de renta fija y equity de diversos países.
- Junta de Accionistas: la sesión ordinaria se efectuó el 23 de abril de 2024. No hubo juntas extraordinarias durante el año.
- Investor Day 2024.
- Reuniones presenciales y virtuales.
- Rondas de presentaciones (roadshows y non-deal roadshows).

El 87% de los inversionistas consultados en la Encuesta Anual de Reputación y Riesgos SSIndex **evaluó positivamente la claridad y la consistencia de la estrategia de la compañía**, representando un aumento del 2,4% respecto a nuestra última medición.

En el sitio web institucional se encuentra disponible una amplia gama de documentos de interés para los inversionistas, incluyendo estados financieros, presentaciones de resultados trimestrales, memorias integradas anuales, comunicados de prensa, análisis razonados y presentaciones corporativas, en español e inglés. También se puede acceder al Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, vigente desde 2010.

Cobertura de analistas: Entel cuenta con diez coberturas de analistas, de las cuales siete son internacionales y tres nacionales. Se consideran las coberturas de todos los informes provenientes de los principales corredores globales y locales, con excepción de aquellos que no han actualizado sus estimaciones en los últimos 12 meses.



1.7

Reconocimientos y Rankings 2024



Top employer

Entel es reconocida nuevamente como **una de las empresas con mejores prácticas laborales del país.**



Sustainability Yearbook de S&P Global

Entel se posicionó como líder latinoamericano de su categoría en el prestigioso anuario de sostenibilidad de S&P Global. Ocupa el lugar número 12 entre todas las Telco del mundo.



Ranking CX index 1º lugar categoría Telco

Premio organizado por CX Latam Group, Datum y CEN-TRUM PUCP sobre Experiencia de cliente.



Merco Talento

1º lugar empresas 9º lugar Ranking General.



Open Signal

Por mejor calidad de la red en varias categorías en Chile y Perú.



Mic

Primer lugar en ranking TELECOM "Most innovative companies 2024".



Institutional Investor 2024

Entel es reconocida en New York como **una de las mejores empresas de Latam.**



Premios Lealtad del Consumidor Alco

Entel obtiene el **primer lugar por lealtad de clientes** en Internet Hogar y Telefonía Móvil.



CXI Index - IV Edición 2024

1º lugar en la categoría Telefonía Móvil. Premio organizado por Activa Research y la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez sobre Experiencia de cliente.



Palo Alto Networks

Partner de más alta categoría Diamond innovador.



Premio al mejor desempeño de la Red Móvil y de la Red Móvil 5G en Chile 2024 otorgado por NPerf

En enero 2025, la empresa NPerf entregó a Entel los premios al mejor desempeño del internet móvil y al mejor desempeño de la red 5G de Chile durante el año 2024.



Best Customer Experience 2024

Entel elegida la mejor compañía de telecomunicaciones en Chile, según el estudio Best Consumer Experience (BCX) 2024, realizado por la consultora IZO.



ABE (Asociación de Buenos Empleadores de AmCham Perú)

Distinción otorgada por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) a aquellas organizaciones que demuestran un compromiso ejemplar en el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.



IZO 2024 Sello BCX 2024 a la mejor compañía de Telcos en Chile

Este es un reconocimiento a Entel del compromiso con entregar la mejor experiencia de uso a todos nuestros clientes.



Merco empresas y líderes

1º lugar en categoría Telco 2024 en Chile y Perú. En el caso de Chile, además Top Ten en Ranking General país. 2º lugar en Mejor equipo de Comunicaciones Corporativas.

Apagado red 2G de Entel fue reconocido como iniciativa sostenible del año por Pacto Global de Naciones Unidas

En CONECTA 2024, los premios de Pacto Global de Naciones Unidas, fuimos reconocidos con el primer lugar en la categoría "Interconexión ODS" por nuestra iniciativa "Habilitación y Recambio Tecnológico por Apagado Red 2G, sin dejar a nadie atrás". Este reconocimiento destaca la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 9: Industria, innovación e infraestructura; ODS 10: Reducción de desigualdades y ODS 12: Producción y consumo responsables.



Marcas Chile 3D

Por segundo año consecutivo, Entel Chile es **reconocida como la marca más valorada por las personas.**



ALCO 2024

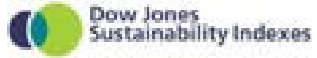
1º lugar en lealtad del consumidor en categorías Telefonía Móvil e Internet Hogar.



Conecta - Pacto Global

Primer lugar en la categoría interconexión ODS.

Presencia en rankings e índices de sostenibilidad



Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Única empresa de telecomunicaciones sudamericana incluida en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Incluida por octavo año consecutivo, ocupando el 15% superior de la industria a nivel global.



CDP (Carbon Disclosure Project)

Hemos participado por tercer año consecutivo en la evaluación de CDP, que mide la gestión climática. Entel ha mejorado su posición de C a B.





02.

Cómo creamos valor



2.1 Propósito y Valores Corporativos

NCG 461 2.1, 2.3.1, GRI 2-1

Movidos por nuestro propósito, hemos impulsado por varias décadas la conectividad e inclusión digital en Chile, incorporando a un número importante de territorios y grupos más postergados, **para que nadie quede atrás.**

En una sociedad que a diario profundiza su nivel de digitalización, interconexión y uso de nuevas tecnologías, su bienestar económico y social depende progresivamente del nivel de madurez que se logre de cobertura, conectividad de red fija y móvil, y la accesibilidad, dominio de habilidades digitales y uso de nuevas tecnologías de sus personas, comunidades e instituciones.

Esta mirada común se sostiene en nuestros **pilares culturales** que en 2023 fueron renovados, a través de un proceso colaborativo que involucró a las distintas áreas y equipos de la compañía en ambos países donde operamos. Así, se unificó cómo la organización aborda sus retos, alineándose con la estrategia corporativa, que ha puesto más énfasis en el comportamiento ético, la sostenibilidad y la valoración de las personas.

Nuestros pilares culturales contienen en sí los valores que nos movilizan: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valorar la diversidad, ser eficientes, innovadores y atreverse a probar nuevas formas de hacer las cosas, para ir siempre por más.

Pilares culturales

¡Hazlo increíble!

- Hacemos que las cosas pasen y lo hacemos extraordinario.
- Lideramos desde nuestro rol y logramos resultados increíbles.
- Reconocemos las buenas ideas y colaboramos para impulsarlas.

¡Haz lo correcto!

- Construimos una cultura de respeto, donde cada persona se siente valorada, incluida e inspirada.
- Nunca tomamos atajos, trabajamos de forma ética y actuamos con integridad.
- Somos fieles a nuestros principios.

¡Conecta con las personas!

- Nos comunicamos de manera asertiva y respetuosa.
- Somos protagonistas de nuestro propio desarrollo e impulsamos el aprendizaje constante.
- Confiamos en las capacidades de nuestros equipos y su compromiso con la entrega de los resultados.
- Cuidamos de las personas y su experiencia desde cualquier lugar.

¡Vive como tu cliente!

- Somos empáticos y dirigimos nuestras acciones para potenciar la experiencia, proporcionando soluciones simples, cercanas y sorprendentes.
- Centramos las decisiones en el cliente, lo mantenemos al lado, consideramos sus inquietudes y necesidades para entregar valor y construir una relación de largo plazo.
- Escuchamos para entender y aprender de los clientes, colaboradores, grupos de interés y la comunidad en general, brindando una solución.

¡Cambia el mundo!

- Nos atrevemos a cuestionar lo establecido y proponemos ideas innovadoras, basándonos en la información.
- Hacemos del mundo un lugar más conectado, utilizando la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Lideramos la transformación: colaboramos y construimos de forma ágil.
- Trabajamos de forma sostenible, promoviendo el desarrollo social, económico y ambiental.

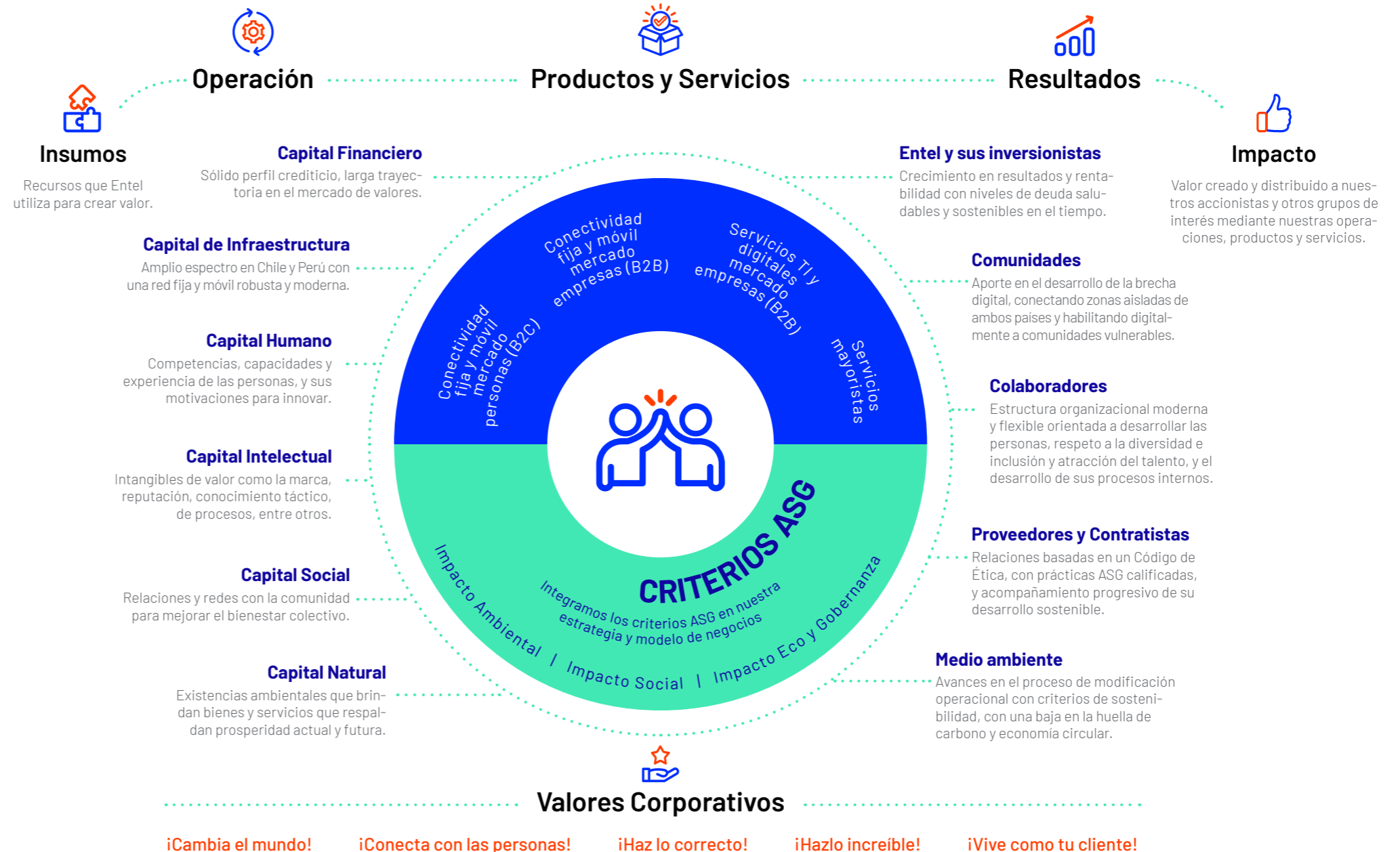


2.2 Modelo de Creación de Valor

¿Hacia dónde vamos?

NCG 461 4.1, GRI 2-6

Somos una empresa de telecomunicaciones y tecnología que, al posicionar su estrategia de sostenibilidad en el centro de su modelo de negocios, celebra su pasado con orgullo, vive su presente con pasión y responsabilidad, y proyecta su futuro con convicción y humildad, entendiendo que jugamos un rol muy importante en la vida de millones de personas, comunidades e instituciones.





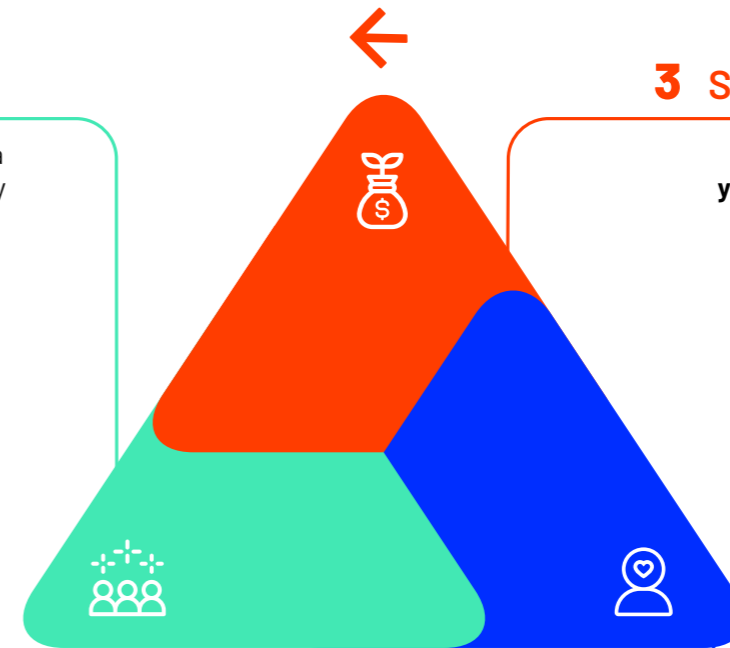
El modelo de creación de valor de Entel se materializa en nuestra gestión diaria, a través de la siguiente ecuación de creación de valor:

1 Fundamentos clave

Una **red robusta**, obsesión por una **experiencia excepcional**, cultura y **personas**, y una **arquitectura digital moderna**.

3 Sostenibilidad financiera

Esto se refleja en un **ARPU más alto** y **clientes más leales**, con una menor tasa de churn.



2 Brand power y satisfacción

Una marca **consistente y empática**, con altos niveles de satisfacción del cliente.

Todo esto nos lleva a obtener una **4 Rentabilidad Superior**

2.3 Objetivos Estratégicos y Modelo de Negocio Grupo Entel 2025-2027

Focos: Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad

En el marco de nuestra visión a largo plazo, hemos desarrollado un plan estratégico integral que establece objetivos claros con fundamentos clave basados en nuestro ciclo de creación de valor.

Objetivos Estratégicos

Seguir **liderando el negocio móvil** en Chile.

Rentabilizar negocios de conectividad B2B en Chile y Perú.

Crecer en negocio hogar tanto en Chile como en Perú.

Seguir ganando escala en servicio móvil Perú para asegurar márgenes sostenibles.

Capturar nuevas oportunidades en el negocio digital B2B en Chile y Perú.



Fundamentos claves

01. Mantener el liderazgo tecnológico y de calidad de nuestra red.

02. Entregar la mejor experiencia al cliente para convertirlos en fans.

03. Ser operador líder en eficiencias operacionales, cuidando propuestas de valor en calidad y experiencia.

04. Desarrollar capacidades de sistemas y plataformas TIC, con foco en agilidad.

05. Atraer y cautivar talento para transformar la compañía ante un entorno digital acelerado.

06. Comunicación asertiva y transparente, acompañada de una marca cercana, dinámica y ciudadana.



Objetivos Estratégicos

Conectividad Móvil B2C

En el ámbito móvil, buscamos consolidar nuestra posición de liderazgo en Chile y ganar escala y rentabilidad en Perú, alineando nuestras acciones con objetivos para cada mercado.

Liderazgo en el negocio móvil Chile

A lo largo de seis décadas, hemos logrado anticipar cambios y conectar al país.

- Contamos con un revenue share del 41% en servicios móviles, destacando por nuestro liderazgo constante en el mercado.
- Somos líderes en presencia y conexiones 5G, alcanzando un 47,5% de participación de mercado.
- Nuestro poder de marca y los indicadores de experiencia del cliente reflejan nuestra fortaleza en el sector.

10 años transformando el mercado peruano

- Hemos triplicado nuestro revenue share en servicios móviles, pasando del 7,2% al 24,2% desde 2014, consolidándonos en el segundo lugar.
- Alcanzamos un ~31% de share del EBITDA del Grupo Entel en 2024.
- Mejoramos el margen EBITDA en +19 pp en los últimos cinco años.

A futuro aspiramos a:

Seguir liderando el negocio móvil en Chile: Nuestros esfuerzos se centran en mantener una posición competitiva que nos permita liderar el mercado:

- Aspiramos a aumentar en +2 pp nuestro revenue share, manteniendo estables las demás condiciones del mercado (ceteris paribus).
- Realizaremos un esfuerzo transitorio en intensidad de CAPEX 5G, incrementando durante los próximos dos años la intensidad de capex respecto de nuestros ingresos.
- Buscamos mantener un RONA aproximado de 11% a 13%, asegurando un rendimiento financiero sólido.

Seguir ganando escala en servicio móvil en Perú

Nuestra meta es transformar el mercado móvil peruano, alcanzando una mayor escala y rentabilidad:

- Ganar al menos 3-5 pp de revenue share.
- Lograr un margen EBITDA del 28-30%.
- Intensificar el CAPEX en +1-2 pp, mejorando el RONA en +3-4 pp.
- Mantener liderazgo en el negocio móvil en todos los segmentos, tomando oportunidad de acuerdo D2C con Starlink.

Conectividad Fija B2C

Nuestro objetivo es crecer en hogares y Pymes, protegiendo nuestra base móvil y consolidándonos como un actor relevante en el mercado de fibra en Chile y Perú.

- Alcanzar un market share del 20-25% en Chile y del 15-20% en Perú.
- Proteger nuestra base de clientes móviles mientras facilitamos la integración hacia una oferta convergente.
- Expandir la cobertura de manera eficiente a través de acuerdos con operadores neutros, reduciendo riesgos y costos.

Conectividad y Negocios Digitales B2B

NCG 461 6.2.i i, 6.2.iii, 6.2.iv

Conectividad Fija B2B

Crece en Fibra

Nuestro objetivo es crecer en hogares y pymes, protegiendo nuestra base móvil y consolidándonos como un actor relevante en el mercado de fibra en Chile y Perú.

- Alcanzar un market share en fibra mercado personas del 20-25% en Chile y del 15-20% en Perú.
- Proteger nuestra base de clientes móviles mientras observamos el desarrollo hacia una oferta convergente.
- Expandir la cobertura de manera eficiente a través de acuerdos con operadores neutros, reduciendo riesgos y costos.

Rentabilizar conectividad Fija

Buscamos dar la mejor experiencia a nuestros clientes, acompañándolos en las necesidades de sus negocios como su principal asesor en conectividad y tomando oportunidades de crecimiento. Todo esto con un foco en mejorar la rentabilidad del negocio B2B ofreciendo servicios de conectividad de internet fija para Pymes y soluciones empresariales avanzados tipo MPLS y SDWAN para grandes empresas y corporaciones.

- Seguir crecimiento en segmento PYME en el negocio fijo, apalancados en nueva infraestructura de fibra óptica ON*NETFIBRA.
- Proteger posicionamiento en Grandes Empresas y Corporaciones en el negocio fijo, llevando la experiencia de cliente al próximo nivel y acompañándolos en sus procesos de mejoras tecnológicas.
- Lograr un RONA del negocio B2B de 10%.



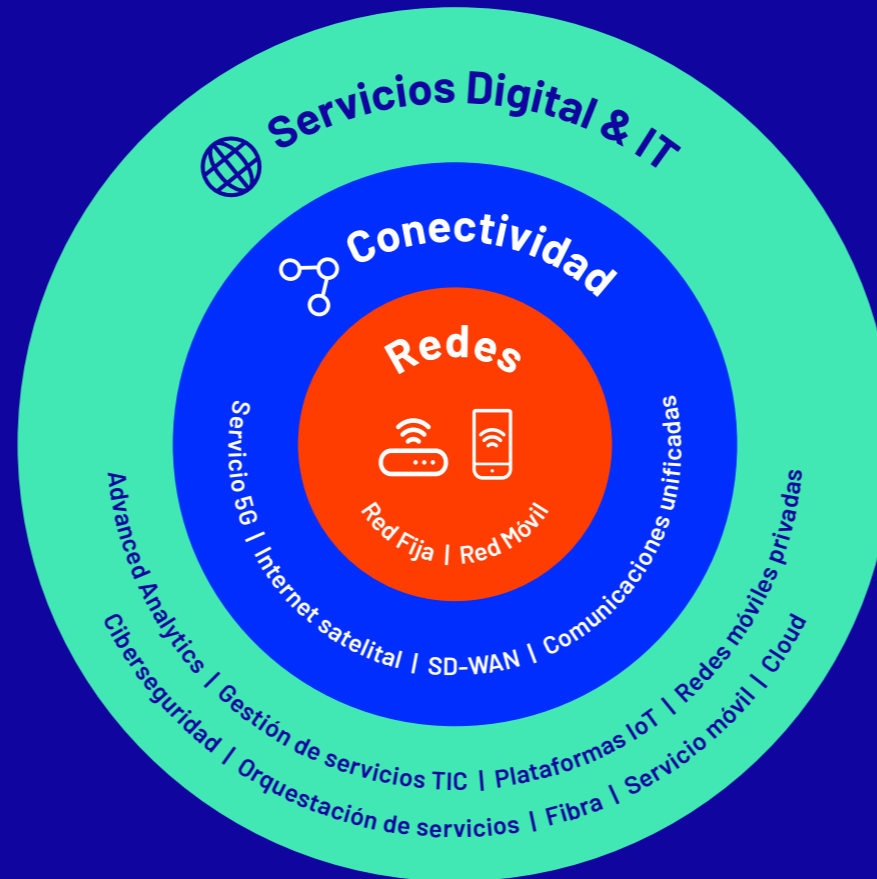
Negocios Digitales

Entel Digital fue creada para aprovechar nuestro liderazgo en conectividad y desarrollar negocios adyacentes, como soluciones digitales y administración de infraestructura TI. La propuesta de valor de Entel Digital (foco estrategia de negocios) se compone de un portafolio de servicios estructurado en dos niveles:

Soluciones digitales avanzadas: integra tecnologías emergentes como IoT, Big Data, inteligencia artificial, ciberseguridad, analítica y geo inteligencia, e impulsa la transformación digital en organizaciones de distintos sectores, mejorando su competitividad y capacidad de innovación.

Administrar y opera infraestructura TI, tanto en modos on premise como de nube.

El viaje de Entel: de Telco a Techco para un futuro digital



Captura de nuevas oportunidades en el negocio digital B2B para transformar y modernizar las operaciones de nuestros clientes.

- Una meta de representar el 10% de los ingresos de Entel Consolidado.
- Ampliar nuestro portafolio de soluciones digitales, en los siguientes productos:
 - OnWay:** monitoreo de flotas en tiempo real.
 - Elements:** gestión inteligente de recursos naturales.
 - Crowds:** análisis aplicado para negocios y políticas públicas.
 - Ciberseguridad:** protección proactiva frente a riesgos.



Aspiramos a la diversificación del negocio de conectividad B2B junto al lanzamiento de Entel Digital, en donde ofreceremos soluciones, seguras, flexibles y escalables para una gestión más eficiente, integrada y sustentable de las empresas.

Así, los ejes Móvil y Fijo, Conectividad y Soluciones Digitales para personas y empresas **muestran cómo dirigimos nuestra estrategia para enfrentar los retos del sector**, aprovechar las oportunidades del mercado y crear valor sostenible en nuestras operaciones en Chile y Perú, en línea con el análisis de doble materialidad.

2.4 Doble materialidad

GRI 3-1 GRI 3-2, GRI 2-14

Entel realiza, al menos cada dos años, el proceso de análisis de doble materialidad, con revisiones constantes que incluyen a sus grupos de interés externos e internos en la identificación y valoración de aquellos factores ASG que son pertinentes y esenciales para la generación de valor a largo plazo.

El más reciente análisis fue realizado en 2024, año en que actualizamos la metodología de análisis de acuerdo con los Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad promovidos por la Directiva sobre Información de Sostenibilidad (CSRD) y las adecuaciones a la Norma de Carácter General 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que impulsan la incorporación de las NIIF S1 y S2, destacando la interoperabilidad de ambas directrices en la gestión de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs). En este contexto, el análisis de doble materialidad consideró:

1. Materialidad de impacto: evaluamos cómo nuestras actividades afectan al entorno, incluyendo impactos positivos y negativos en nuestras comunidades, clientes, proveedores y colaboradores.

2. Materialidad financiera: analizamos los riesgos y oportunidades relacionados con aspectos ASG que pueden incidir en la rentabilidad y sostenibilidad de nuestro negocio.

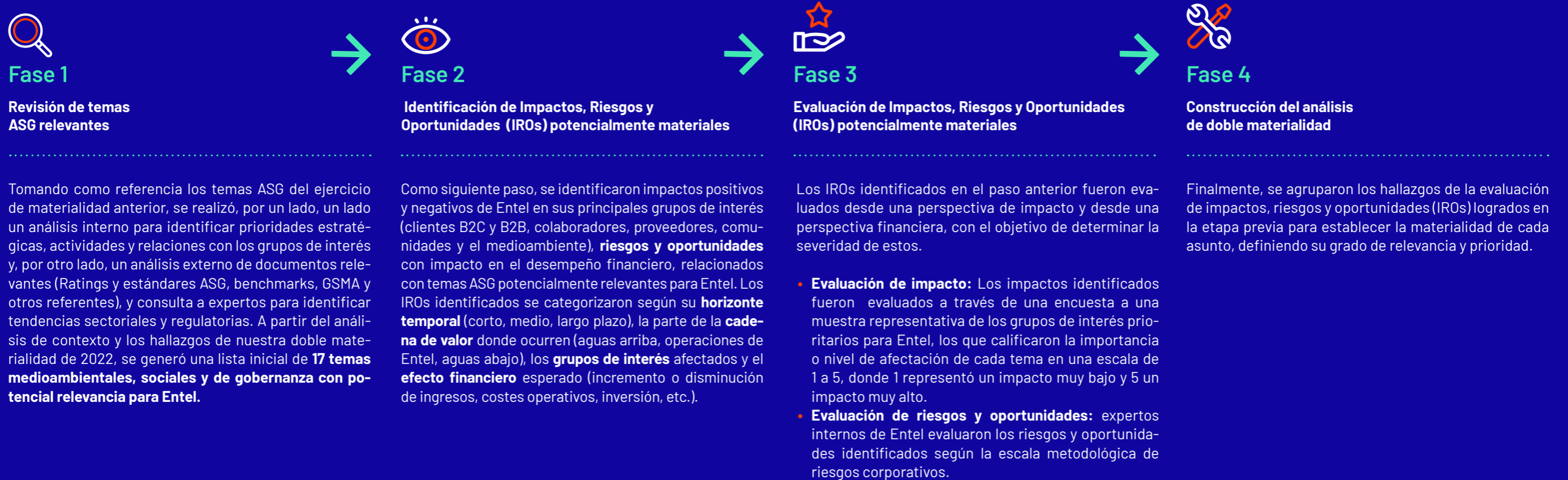
Materialidad de Impacto






Materialidad financiera



El análisis de doble materialidad se dividió en cuatro fases:



Resultados del análisis de Doble Materialidad de Entel

	Tema ASG	Material (Sí/No)	1.1. Materialidad de Impacto		1.2. Materialidad Financiera	
			Evaluación	Material (Sí/No)	Evaluación	Material (Sí/No)
 Ambiental	Adaptación y mitigación del cambio climático	Sí	Muy Alto	Sí	Alto	Sí
	Economía circular	Sí	Muy Alto	Sí	Medio	Sí
	Biodiversidad	Sí	Muy Alto	Sí	Bajo	No
	Agua	Sí	Muy Alto	Sí	Bajo	No
 Social	Atracción y retención de talentos	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Diversidad e inclusión en el trabajo	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Desarrollo de capacidades digitales	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Protección y tratamiento de datos personales	Sí	Muy Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Salud y bienestar de los colaboradores y contratistas	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
	Uso responsable de productos y servicios	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
	Innovación y digitalización de la economía	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Expansión y adaptación de la red	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Relacionamiento y gestión territorial	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
 Gobernanza	Ética y responsabilidad corporativa	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Gestión de proveedores y contratistas	Sí	Medio	Sí	Medio	Sí
	Seguridad de la información y ciberseguridad	Sí	Muy Alto	Sí	Alto	Sí

En el caso de la **materialidad de impacto**, se incluyó el tipo de impacto (positivo/negativo), grupo de interés afectado, el horizonte temporal (corto, medio o largo plazo), la parte de la cadena de valor en la que sucede el im-















pacto (Upstream, Entel y/o Downstream). Los principales impactos positivos y negativos del análisis se presentan a continuación:


	Tema material	Descripción del impacto	Grupo de interés afectado	Ubicación en la cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la Memoria en que se detalla la gestión	Contribución ODS	Enfoque DDHH
Impactos positivos	Desarrollo de capacidades digitales	Mayor accesibilidad y usabilidad digital para colectivos con brechas digitales	Clientes	Downstream	Actual	Capítulo 6		
		Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales de adultos mayores, niñas y adolescentes	Comunidades, clientes	Downstream	Actual	Capítulo 6		
		Incremento de la alfabetización/digitalización de empresas	Clientes	Downstream	Actual	Capítulo 6		
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Aumento de la satisfacción y evaluación del cliente con una atención eficiente y personalizada	Clientes	Entel, Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6		
		Provisión de conectividad frente a amenazas climáticas físicas	Clientes, Comunidad	Entel, Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6		
	Relacionamiento y gestión territorial	Diálogo comunitario para la mitigación de impactos negativos relacionados con la instalación de redes	Comunidad	Entel, Upstream	Actual	Capítulo 6		
	Innovación y digitalización de la economía	Apoyo a emprendedores tecnológicos e impulso a soluciones innovadoras con impacto social	Comunidad	Downstream	Actual	Capítulo 6		
		Impulso de la transformación digital en sectores económicos	Comunidad, Clientes	Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6		
	Expansión y adaptación de la red	Mantener calidad y cobertura ante despliegue de nuevas tecnologías. Disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y zonas aisladas	Comunidad	Entel, Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6		

	Tema material	Descripción del impacto	Grupo de interés afectado	Ubicación en la cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la Memoria en que se detalla la gestión	Contribución ODS	Enfoque DDHH
Impactos negativos	Relacionamiento y gestión territorial	Preocupación de las comunidades por afectación a la salud	Upstream, Entel, Comunidad	Upstream	Actual	Capítulo 6		

En el caso de la **materialidad financiera**, se incluyó el efecto financiero, el grupo de interés afectado, el horizonte temporal, la parte de la cadena de valor en la que sucede el riesgo u oportunidad (Upstream, Entel y/o Downstream).

	Tema material	Descripción del impacto	Efecto financiero	Cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la memoria	ODS	Enfoque DDHH
Oportunidades	Desarrollo de capacidades digitales	Mercado potencial sin explotar por brecha existente en capacidades digitales	+ Ingresos	Downstream	Potencial: mediano plazo	Capítulo 6		
		Optimización de procesos y aumento de eficiencia interna a través de soluciones tecnológicas innovadoras	- Costos	Entel	Potencial: corto plazo	Capítulo 5		
	Innovación y digitalización de la economía	Ciudades sostenibles e innovación de la economía a través del Internet de las cosas	+ Ingresos	Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3		
		Fomento de la innovación y desarrollo tecnológico a través de interacciones con el ecosistema de innovación	+ Ingresos	Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3		
	Expansión y adaptación de la red	Mercado potencial sin explotar por brecha existente en cobertura de red	+ Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3 y 6		
		Conectividad satelital para aumentar la accesibilidad y usabilidad	+ Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3 y 6		

	Tema material	Descripción del impacto	Efecto financiero	Cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la memoria	ODS	Enfoque DDHH
Riesgos	Expansión y adaptación de la red	Inviabilidad técnica, regulatoria y medioambiental en la implementación	+ Costos - Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 2, 3 y 6	  	
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Dificultad en el mantenimiento de calidad de red	+ Costos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3 y 6	  	
		Discontinuidad de procesos críticos que impactan en clientes	- Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: mediano plazo	Capítulo 3 y 6	  	
	Relacionamiento y gestión territorial	Movimientos sociales contrarios a instalación de infraestructura física	+ Costos - Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: largo plazo	Capítulo 3 y 6	  	

 **Impacto relevante en DDHH.

El análisis de doble materialidad guía nuestra Estrategia de Sostenibilidad "Conciencia en Todas" 2024-2030. Esto nos ayuda a fijar objetivos, políticas, planes de acción y

metas, y también se usa como una herramienta para gestionar la sostenibilidad en nuestra operación interna.



2.5

Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030

NCG 461 4.2 NIIF S127.a.v., 51.a, 51.b, 51.c, 51.d, 51.e, 51.f, 51.g

En Entel, entendemos la sostenibilidad como parte integral de nuestra forma de hacer negocios y buscamos plasmarla en la integración progresiva de nuestro modelo de negocios, proceso de toma de decisiones y valores culturales, con la gestión del impacto económico, social y medio ambiental del despliegue operacional, y propuesta de valor de nuestros productos y servicios.





03.

Gestión financiera y comercial

3.1

Contexto de mercado

NCG 4616.1.ii, 6.2.viii

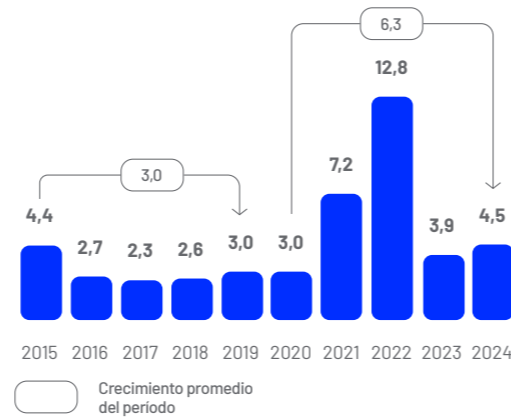
Durante 2024, el entorno macroeconómico, tanto a nivel global como local, tuvo un impacto significativo en nuestras operaciones en Chile y Perú. En ambos países, hemos vivido un prolongado periodo de bajas tasas de crecimiento económico, caracterizado por altas tasas de interés, inflación pronunciada y volatilidad en el tipo de cambio, especialmente en Chile, lo que afectó directamente nuestra estructura de costos.

Esta alta inflación, sumada a la depreciación del tipo de cambio, resultó en un desafío relevante en términos de costos de insumos, bienes de capital y servicios, generando una mayor presión financiera para las empresas, incluida Entel.

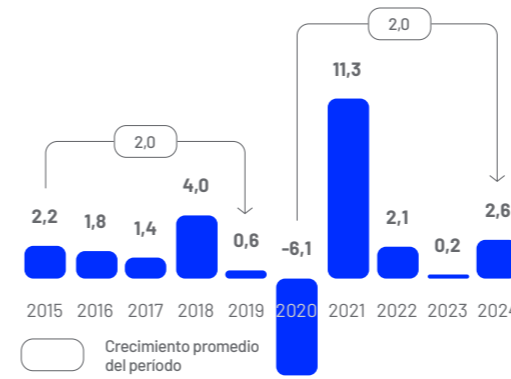
Asimismo, el alza en el precio de la energía también incrementó nuestros costos operativos; y las mayores exigencias regulatorias, tanto en Chile como Perú, generaron impactos diferenciados, exigiendo ajustes operacionales.

La industria de las telecomunicaciones, además, se mantuvo altamente competitiva, lo que intensificó los desafíos, tanto en el mercado móvil como en el fijo. Junto con lo anterior, durante el año un actor relevante en Chile como WOM, se acogió a un proceso de reorganización financiera a través del mecanismo *Chapter 11* en abril de 2024, lo que le permitió acordar una reestructuración financiera con sus acreedores e implicó un cambio en su estructura de propiedad, en tanto que Claro-VTR recibió la aprobación de la FNE para la toma de control por parte de América Móvil. Lo anterior refleja la complejidad financiera del sector, que continúa enfrentando importantes desafíos en un entorno de bajo crecimiento y presión de costos.

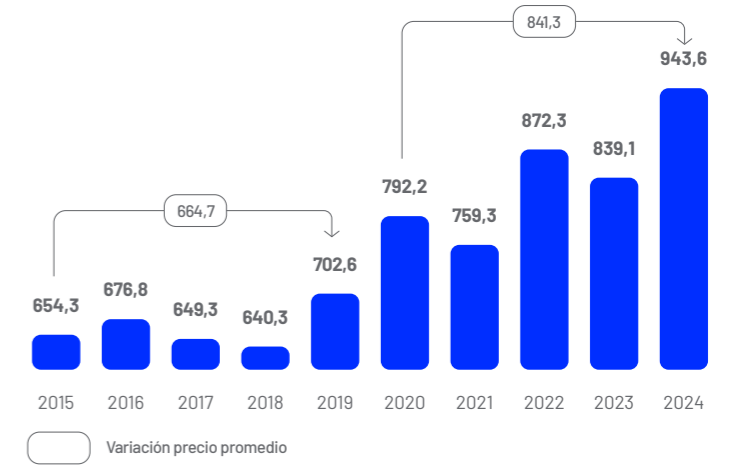
IPC Chile %



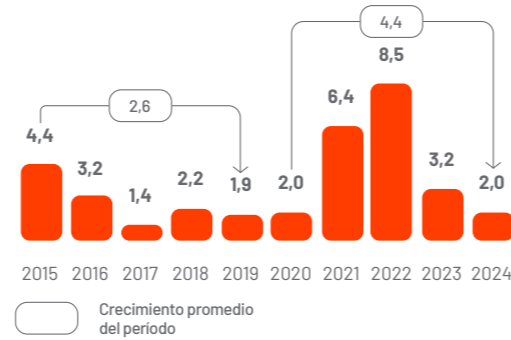
PIB Chile %



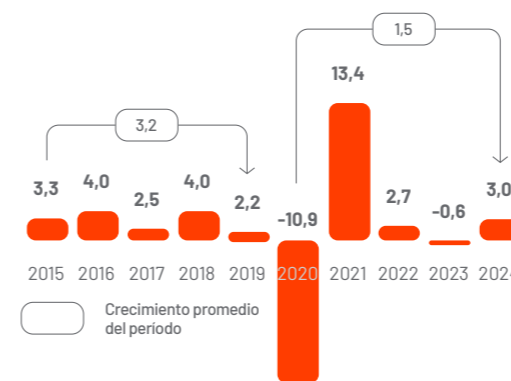
Precio promedio CLP/USD



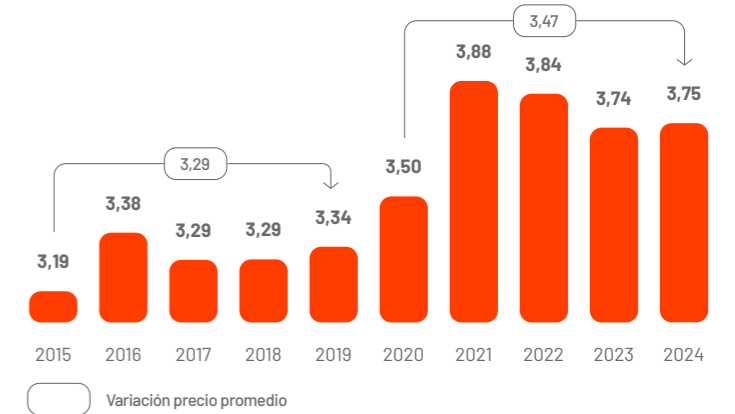
IPC Perú %



PIB Perú %

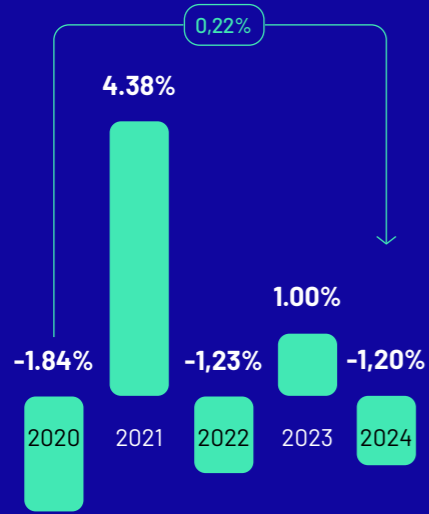


Precio promedio PEN/USD

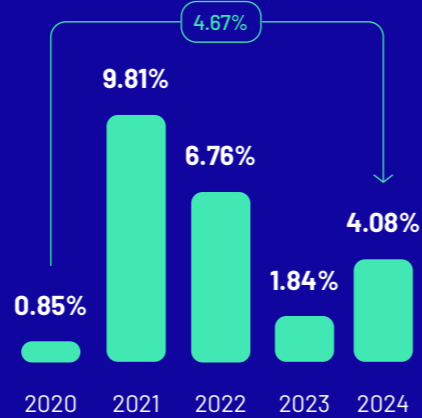


Fuente: Banco Central de Chile, IMF, Banco Central de Perú, Reportes empresas y estimaciones internas.

Crecimiento de los ingresos por servicios móviles de la industria en Chile



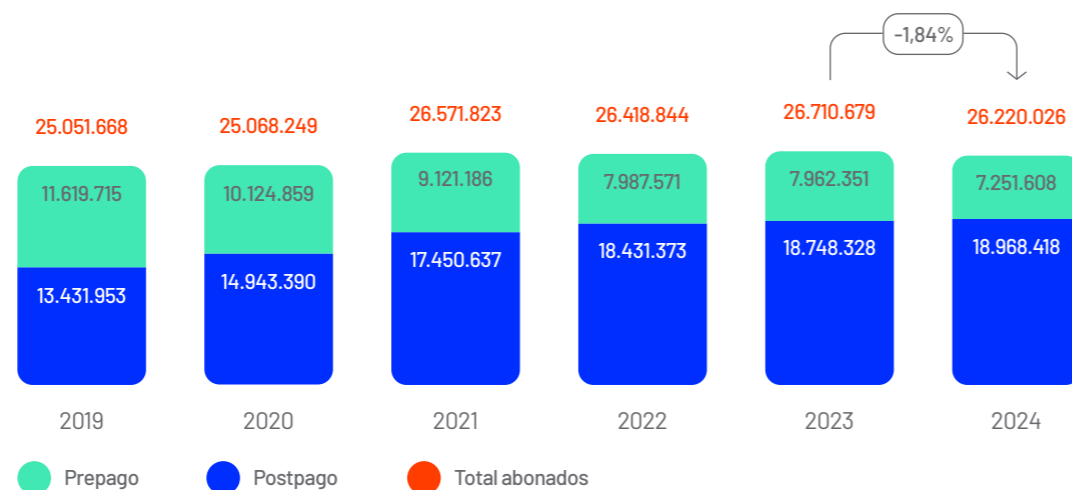
Crecimiento de los ingresos por servicios móviles de la industria en Perú



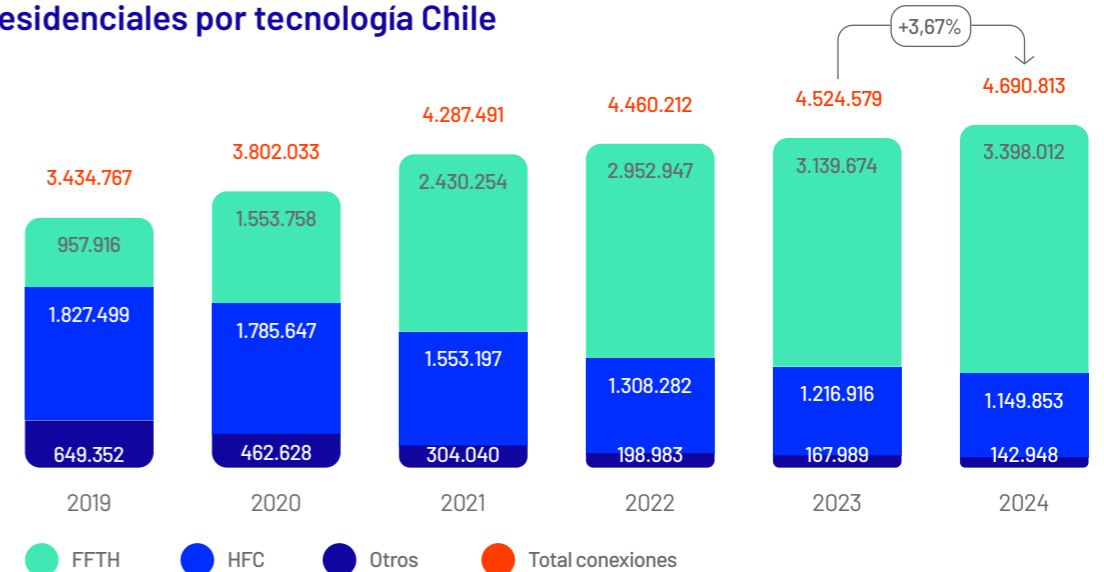
Situación de la industria en Chile

En 2024, el sector de las telecomunicaciones en Chile experimentó una transformación acelerada, impulsada por avances tecnológicos, una creciente demanda de conectividad y una intensa competencia entre los principales operadores. Esto se tradujo en una industria sin mayor crecimiento tanto en servicios móviles como fijos.

Evolución de abonados móviles Chile



Evolución de conexiones fijas residenciales por tecnología Chile



Mercado Móvil

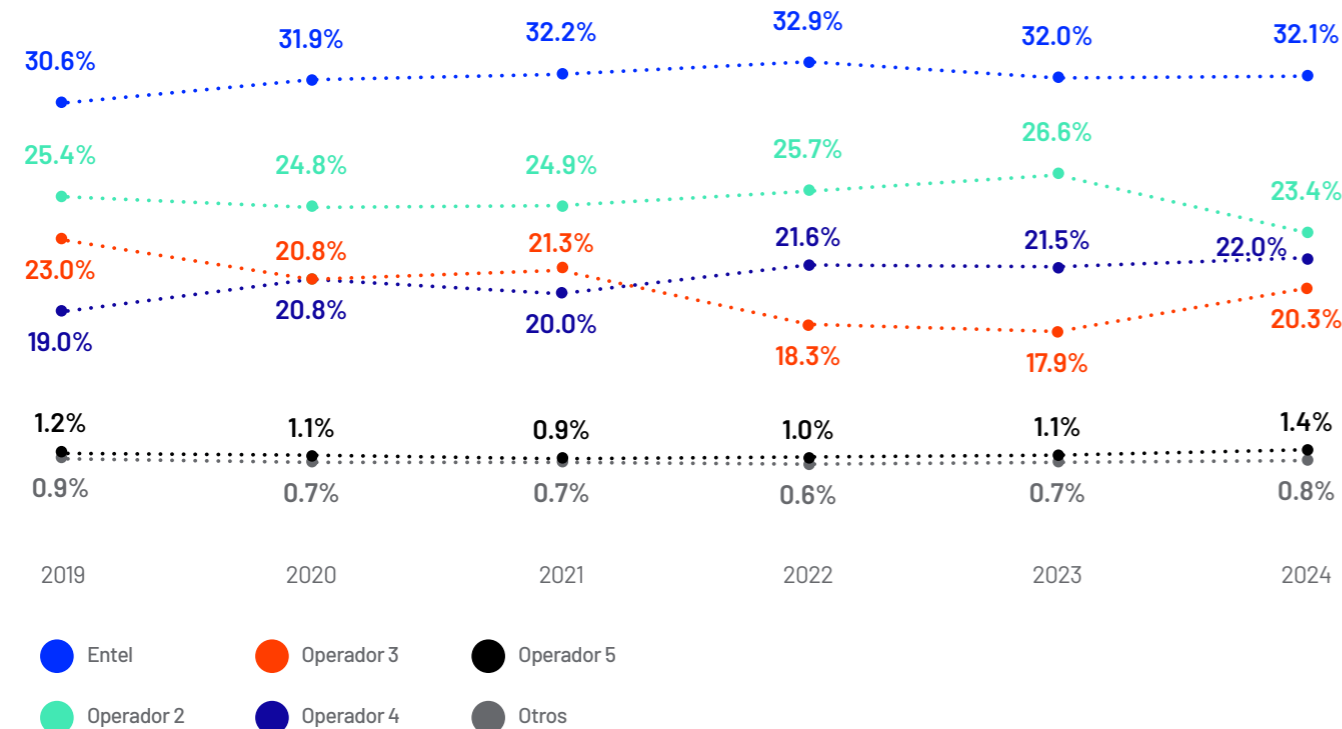
En 2024, Entel reafirmó su posición de liderazgo en el mercado de telecomunicaciones móviles (suscripción y prepago), manteniendo una participación estable y levemente creciente en el número de abonados del 32,1% comparado con 32,0% a fines de 2023. Movistar, por otro lado, experimentó una disminución, pasando del 26,6% al

23,4%. Claro-VTR vio un incremento en su cuota de mercado, subiendo del 19,0% al 21,7%. WOM también experimentó un pequeño aumento, pasando del 21,6% al 22,0%.

En cuanto los accesos a internet a través de móviles en tecnologías 3G+4G+5G, éstos alcanzaron 23,1 millones en 2024, con un alza de 2,9% en 12 meses. Con todo, en un mercado complejo, Entel logró mantener su posición de

liderazgo en este mercado en Chile, alcanzando un 35% de participación de mercado en 2024, con una brecha relevante respecto de sus competidores.

Participación de mercado Móvil Chile, abonados (prepago + postpago)



Fuente: Subtel.

Conexiones totales y market share por tecnología (3G+4G+5G) y 5G

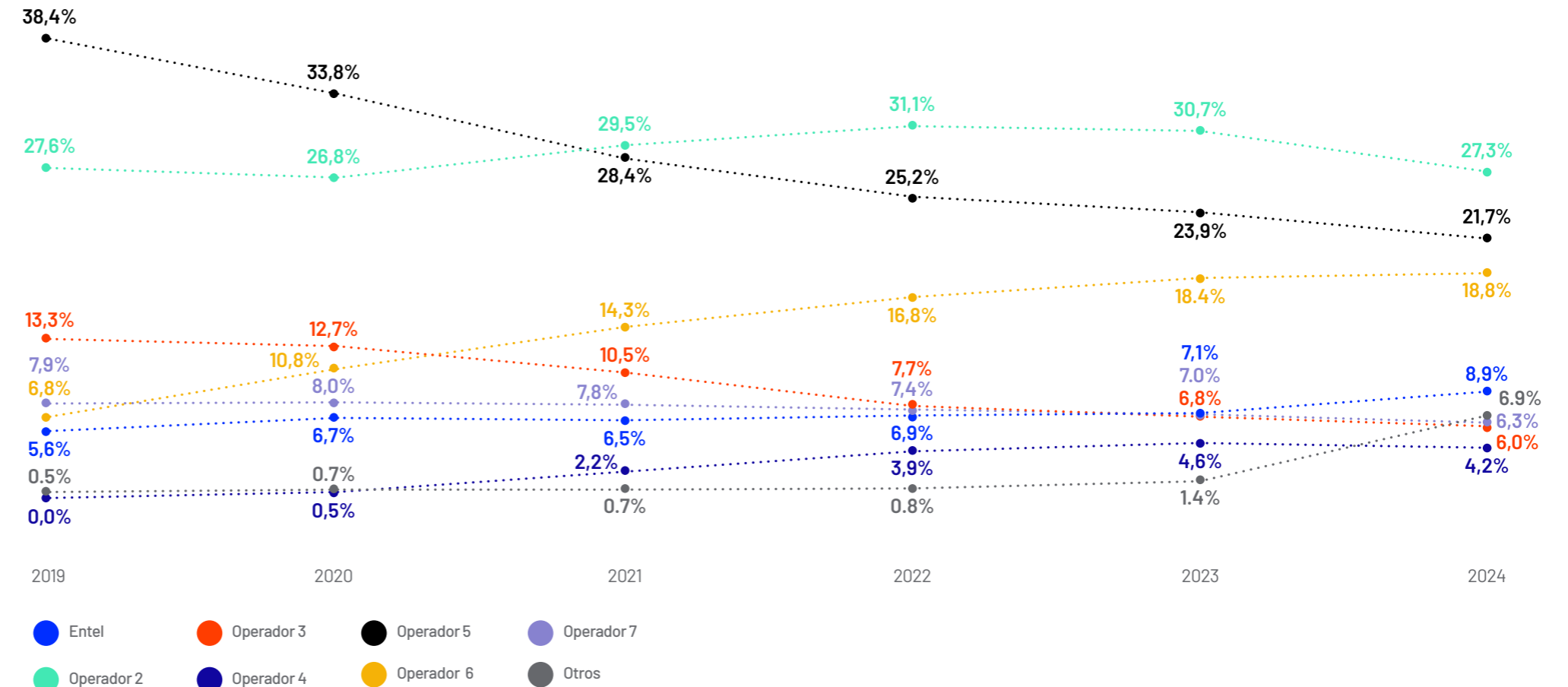
En miles	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Industria conexiones 3G + 4G + 5G	18.961	20.543	22.599	22.407	22.473	23.127
Entel conexiones 3G + 4G + 5G	6.078	7.124	7.840	7.769	7.777	8.152
Market share Entel 3G-4G-5G (%)	32,1%	34,7%	34,7%	34,7%	34,6%	35,2%
Industria conexiones 5G	-	-	32	2.040	3.845	6.107
Entel conexiones 5G	-	-	32	905	1.596	2.903
Market share Entel 5G (%)	-	-	100,0%	44,3%	41,5%	47,5%

Respecto a la **competencia en el mercado móvil 5G**, a diciembre de 2024, con Entel liderando y aumentando su participación con un 47,5% (+ 6 puntos porcentuales respecto 2023).

Mercado fijo

El mercado de internet fijo en Chile creció, impulsado por la expansión de la fibra óptica y una mayor demanda de conectividad. Con 27,3 millones de conexiones y una penetración de 136,3 accesos por cada 100 habitantes, la digitalización ha cobrado un papel clave en la sociedad. La competencia entre operadores se ha centrado en mejorar la calidad del servicio mediante infraestructuras avanzadas y mayor estabilidad de la red. Entel lideró el crecimiento de la industria, incorporando 114.053 conexiones fijas, alcanzando una participación de mercado de 8,9%, siendo la empresa que más conexiones sumó. La competitividad en este mercado se concentró en la fibra óptica, que se ha convertido en la tecnología dominante, con más del 70 % de participación en Chile. Así, en 2024, Entel alcanzó una participación de mercado del 12,3% tras el acuerdo firmado a fines de 2023 con ON*NETFIBRA.

Participación de mercado Fijo Chile, conexiones residenciales y comerciales



Fuente: Subtel

Situación de la industria en Perú

El contexto económico de Perú para 2024 mostró una mejora progresiva, impulsada por la recuperación de sectores que fueron afectados por las condiciones del año anterior.

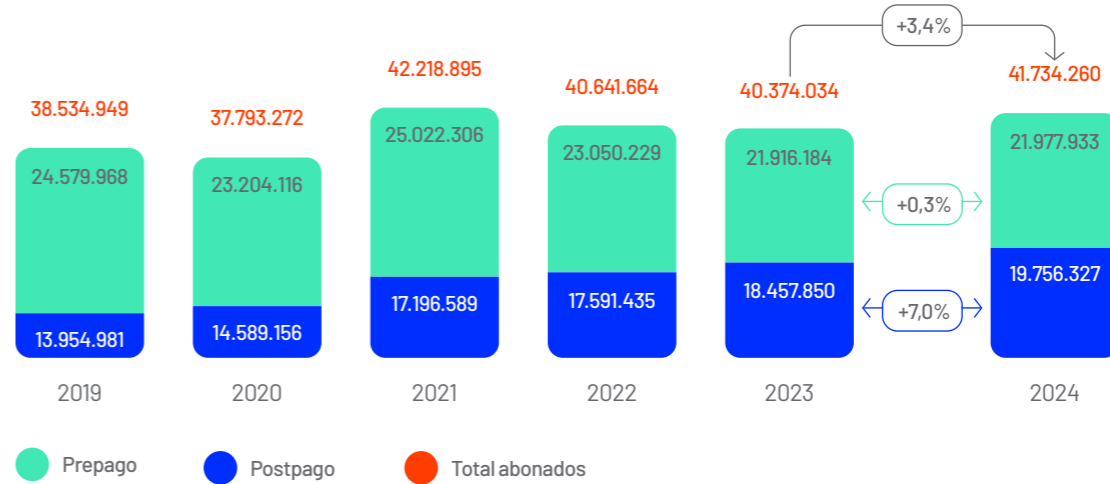
El desempeño de la economía en 2024 se destacó por una mejor demanda interna, la que junto con una gestión monetaria prudente permitió mantener una inflación alineada con la meta del Gobierno y un tipo de cambio estable. Es así como la inflación disminuyó desde 3,2% registrado en 2023 a un 2,0% en 2024, mientras que el tipo de cambio del dólar (USD/PEN) se mantuvo en niveles de 3,75 a finales de 2024. Por otro lado, el Producto Bruto Interno (PBI) de Perú mostró una recuperación con un crecimiento del 3,3% en 2024, tras una ligera contracción del -0,6% en 2023, lo que reflejó la resiliencia de la economía peruana ante los desafíos recientes.

La industria móvil presenta un alto nivel de rotación de clientes ("revolving") y grandes descuentos en canales *push*. En el segmento de postpago, Entel Perú lideró el crecimiento de líneas en la industria durante el segundo y tercer trimestre, gracias a una estrategia de ventas enfocada en calidad de red y servicio, así como programas de blindaje de clientes actuales, lo que ha permitido reducir la tasa de *Churn*.

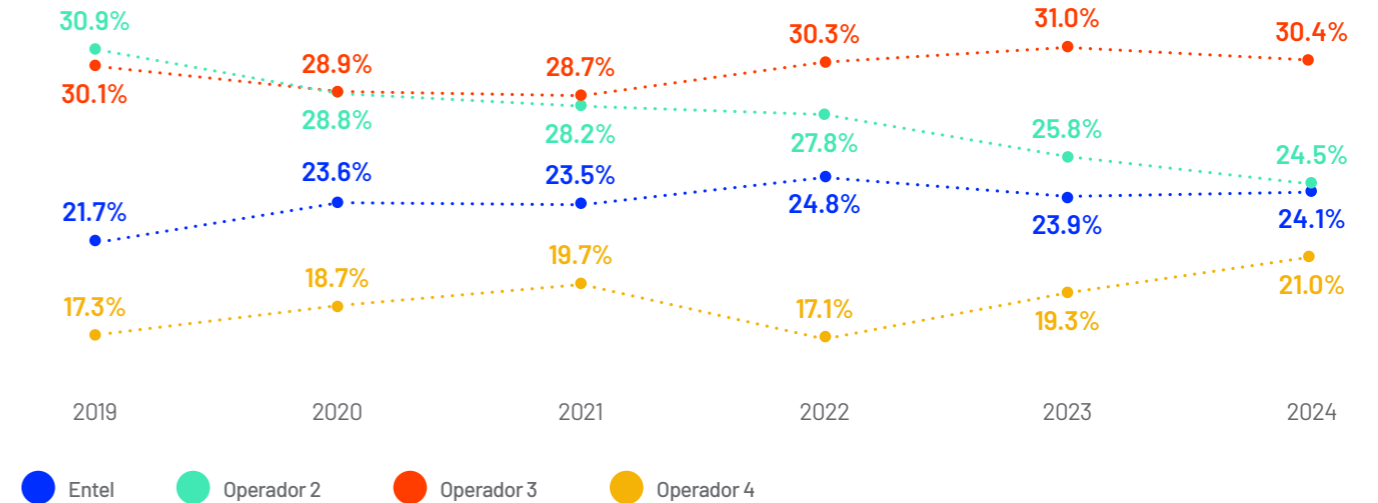
Industria Móvil en Perú (2021-2024)

La base total de clientes en la industria móvil pasó de 42.2 millones en 2021 a 41,7 millones en 2024, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) de -0,4%, sin embargo, con una aceleración en el crecimiento del segmento de suscripción pasando a representar desde un 40.5% de la base Móvil el año 2021 a 47.5% el año 2024. En cuanto a los ingresos totales, la industria generó 3,505 millones de dólares en 2021, experimentando un incremento del 2.8% en 2022, pero cayendo a los 3,449 millones de dólares en 2023, principalmente por la menor venta de terminales en un periodo negativo en el ciclo económico (caída del PBI 2023) y mayor foco de los operadores en el servicio, con un crecimiento del 2.5% en los ingresos totales para 2024 y de 4.1% en ingresos de Servicios.

Perú Industria Móvil



Participación de mercado Móvil Perú, abonados (prepago + postpago)





3.2 Resultados consolidados

El dinamismo del sector, junto con la presión competitiva y los desafíos regulatorios, exige a las empresas un enfoque estratégico para garantizar su sostenibilidad financiera. En Entel, nuestra capacidad de adaptación y liderazgo en el mercado, y el trabajo en la innovación tecnológica, infraestructura y atracción de talento, nos permite seguir ofreciendo una conectividad confiable y de calidad y soluciones tecnológicas de alto impacto, fortaleciendo nuestro modelo de negocio con una visión de crecimiento sostenible en un entorno altamente desafiante.

Así, nos hemos consolidado como empresa líder en el despliegue de 5G en Chile y Perú, destacando nuestra alianza con Starlink para acceder a la conexión satelital directo al celular (D2C) y expandir la cobertura en áreas rurales. Las primeras pruebas de esta nueva forma de conectarse se realizaron en febrero de este 2024 y resultaron exitosas. Así, Entel se transforma en la primera empresa de telecomunicaciones de Latinoamérica en brindar este servicio a sus clientes.

En 2024, nuestros ingresos operacionales alcanzaron un total de CLP 2.764.760 millones, un aumento del 7,4% respecto al año anterior. Este resultado se debe principalmente al fuerte desempeño en ingresos móviles en Chile (+7,5%) y Perú (+13,8%), impulsados por el aumento en la venta de equipos (+24,3%) y los ingresos fijos en Chile (+9,3%), con un crecimiento destacado en ingresos del negocio fibra hogar "FTTH" (+37,8%). Excluyendo las

ventas no recurrentes del año 2023 (venta de red de fibra), nuestros ingresos aumentaron un 9,8% interanual debido al crecimiento sostenido en el negocio móvil y de fibra óptica.

Al cierre del 2024, nuestro EBITDA fue de CLP 788.613 millones, con un incremento del 3,4% respecto a 2023. Esto se explica por el impacto positivo del aumento en ingresos móviles, por la revaluación del sol peruano frente al peso chileno en un 12% afectando a las filiales peruanas, y la eficiencia en costos, que contribuyó con CLP 57,5 mil millones a nuestro EBITDA. Cabe destacar que para efectos comparativos con el ejercicio 2023, se deben considerar los efectos extraordinarios generados por los ingresos de la venta de infraestructura de fibra, que aportaron CLP 52.251 millones, y el mayor costo de incobrable de Perú que impactó en CLP 32.129 millones.

Sin considerar estos efectos extraordinarios, nuestro EBITDA tuvo un aumento del 6,6% interanual, influido por el crecimiento del negocio móvil en Perú y Chile, así como por eficiencia operativa, los cuales pudieron compensar los efectos de alza de costos por un mayor tipo de cambio, inflación y arriendo de fibra. En 2024, Entel logró un margen EBITDA consolidado de 28,5% lo que representa una ligera disminución en comparación con el 29,6% obtenido en 2023, explicado por los efectos extraordinarios del año 2023. Sin considerar estos efectos extraordinarios, el margen EBITDA de 2024 disminuyó

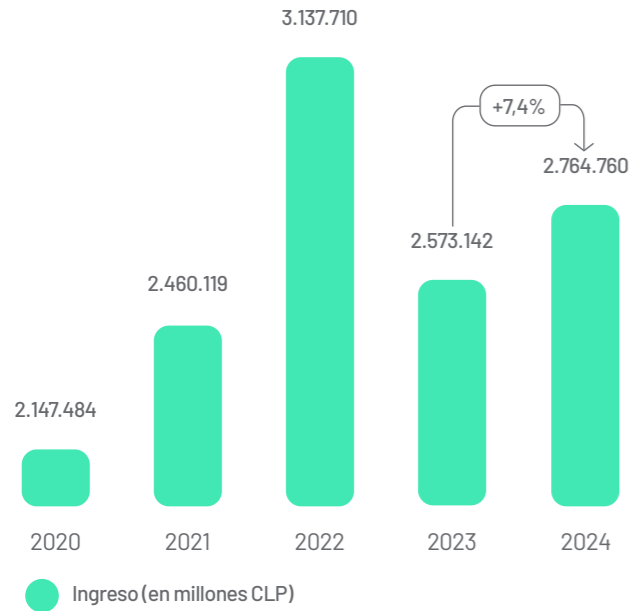
en 0,9 pp, explicado por los mayores costos asociados a mayor tipo de cambio y arriendo de fibra. El resultado operacional disminuyó en un -7%, pasando de CLP 249.569 millones a CLP 230.853 millones.

Los resultados no operacionales presentan una mejora del 23%, principalmente por mayores ingresos financieros provenientes de intereses obtenidos en instrumentos financieros producto de los mayores saldos de caja invertidos, menores gastos por reajustes asociados a los menores niveles de inflación respecto del mismo período del año anterior, un menor stock de obligaciones reajustables, y menores gastos financieros dada la menor deuda bruta y menores tasas.

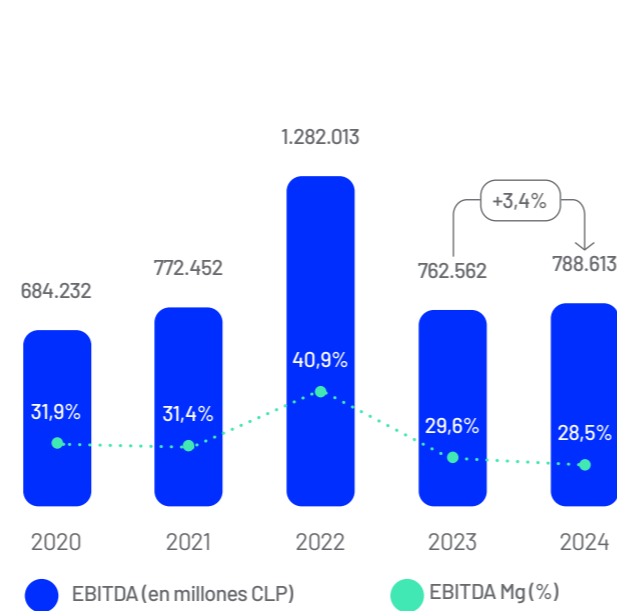
La utilidad neta resultó en una ganancia de CLP 67.672 millones, una disminución del 23,9% interanual, impactada por los efectos del tipo de cambio relacionados con inversiones en Perú y la venta de fibra en 2023 y efecto incobrable de Perú. Aislando estos efectos en los dos años, la utilidad neta así expresada evidenció un alza de 30%.

Resultados evolutivos consolidados (en millones de CLP)

Ingresos



EBITDA y EBITDA Mg



EBIT

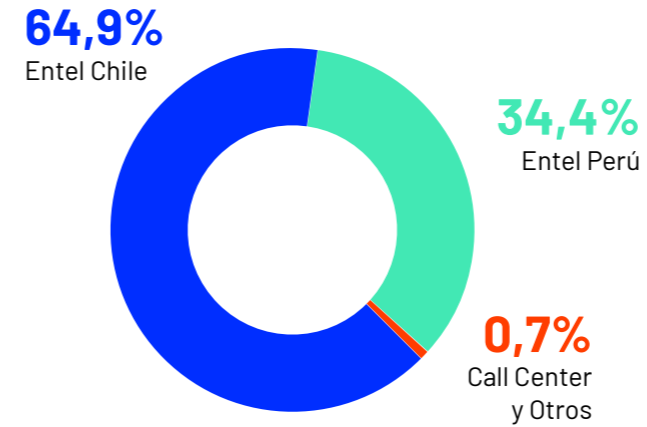


Utilidad del ejercicio





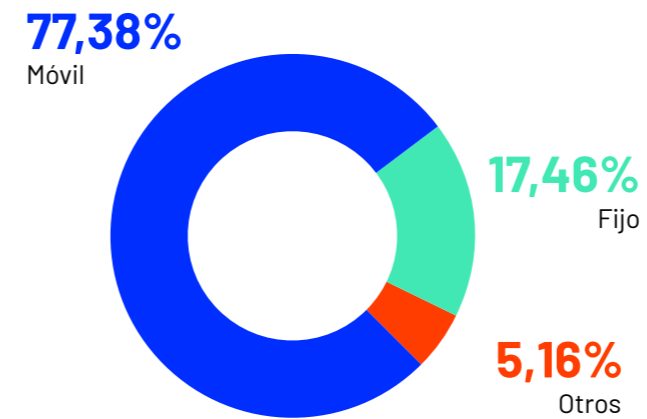
Distribución porcentual de ingresos consolidados 2024



Programa de Eficiencia Entel + Reloaded

A través de un programa de eficiencia, optimizamos nuestros costos, logrando ahorros anuales en 2024 por US \$63 millones, mediante más de 200 iniciativas estratégicas. Este esfuerzo asegura nuestra competitividad y sostenibilidad financiera, al tiempo que avanzamos en nuestra transición de una Telco (con foco en telecomunicaciones) a una Techco (telecomunicaciones + tecnología), impulsada por la integración de la IA (Inteligencia artificial) y alianzas tecnológicas innovadoras, como nuestra colaboración con Starlink bajo la alianza D2C.

Porcentaje de distribución de ingresos por negocio



Durante el año 2024 ninguno de los clientes en forma individual representó más del 10% o más de los ingresos totales consolidados. Tres proveedores representaron en forma individual al menos un 10% del total de compras efectuadas en el periodo.

3.3

Resultados por segmentos

NCG 461 6.2.i

En Entel buscamos consolidar nuestra posición en los mercados de telecomunicaciones de Chile y Perú a través de una oferta diversificada de servicios móviles, fijos y digitales. Nuestro enfoque está en la expansión de redes, la digitalización y el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas para empresas y personas. Con una estrategia orientada al crecimiento sostenible, optimizamos nuestros modelos de negocio para fortalecer nuestra competitividad y ofrecer mayor valor a nuestros clientes personas y empresas.

Entel Chile

En un mercado maduro y competitivo, y frente a un escenario económico desafiante, Entel logró mantener una evolución positiva en clientes de telefonía móvil de mayor valor. Además, continuó profundizando su penetración en datos móviles, respaldada por un alto reconocimiento de marca, una infraestructura superior y una experiencia multicanal optimizada gracias a inversiones en transformación digital y mejoras operacionales.

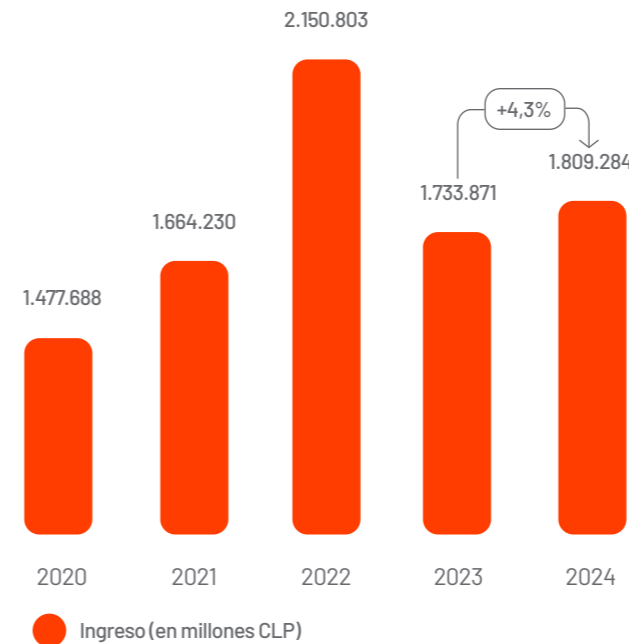
Estos atributos nos permitieron consolidar nuestro liderazgo en participación de ingresos, logrando un crecimiento interanual del 4,3%, alcanzando los CLP

1.809.284 millones. Excluyendo los ingresos extraordinarios de la venta de fibra en 2023, los ingresos crecieron en 2024 un 7.74% explicados por el aumento en la venta de equipos (+24%), servicios fijos (+9%) y servicios móviles (+1,7%).

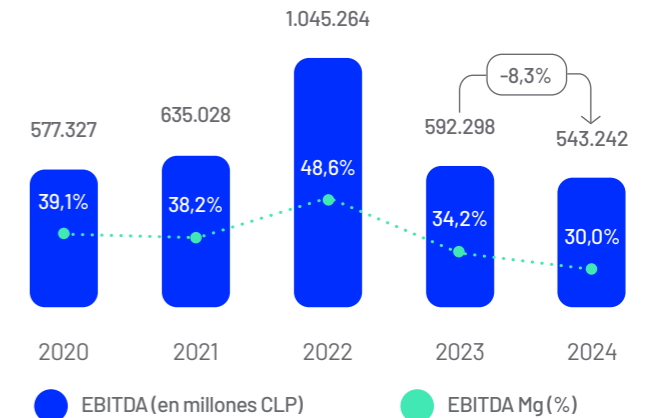
Al cierre del 2024, el EBITDA alcanzó CLP 543.242 millones, una disminución del 8,3% respecto a 2023, explicado principalmente por los efectos extraordinarios de la venta de fibra óptica en 2023 por CLP 52.251 millones. Sin considerar este efecto extraordinario, el EBITDA aumentó un 1,2% interanual, influido tanto por el crecimiento del negocio móvil como por las eficiencias operativas. Esto logró compensar los efectos del alza de costos por un mayor tipo de cambio, inflación y arriendo de fibra.

Así, en 2024 Entel Chile logró un margen EBITDA de un 30,0%, lo que representa una disminución en comparación con el 34,2% obtenido en 2023 explicado por los efectos extraordinarios del año 2023. Sin considerar estos efectos extraordinarios el margen EBITDA de 2024 disminuyó en 1,97 puntos porcentuales, explicado por los mayores costos asociados a mayor tipo de cambio y arriendo de fibra.

Ingresos



EBITDA y EBITDA Mg



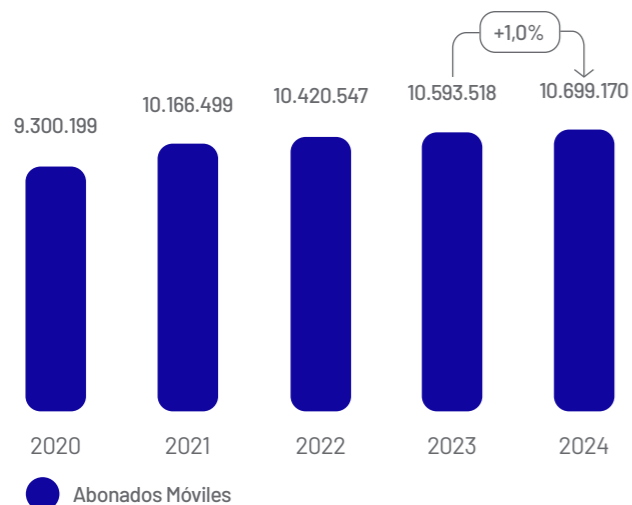
Negocio Móvil

En 2024, seguimos liderando en Chile con 10.699.170 de clientes distribuidos en mercado de personas (B2C) y empresas (B2B). Las adiciones netas en postpago (+495 mil, +6,8%) se debieron al aumento en servicios de voz (+4,9%) e IoT (+18,6%). El segmento prepago se redujo un 11,8% debido a la migración a postpago. Los ingresos anuales crecieron un 7,5% a CLP 1.248.483 millones, impulsados por equipos y accesorios (+24,3%) y servicios (+5%).

Las ventas de dispositivos aumentaron gracias a más unidades vendidas, dispositivos de mayor valor, y opciones de financiamiento, llegando a representar un 30% de los ingresos móviles.

El ARPU móvil en Chile alcanzó \$9.059, un 8,1% mayor a 2023, empujado principalmente por estrategias de precios eficaces, mejoras operativas y una mejor experiencia del cliente, lo que además se tradujo en un menor Churn en postpago y prepago.

Abonados Móviles



Negocio Fijo

Los servicios relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet proporcionadas al segmento empresarial, junto con servicios digitales y de TI relacionados con la seguridad y los servicios en la nube, y el residencial "Entel Hogar", aumentaron un 9,2% interanual, explicado por el crecimiento en TI (+12%) y los servicios de Internet "Entel Hogar Fibra".

Las conexiones alámbricas han crecido un 43,11% respecto del 2023, alcanzando 522.876 conexiones impulsadas principalmente por el despliegue de Fibra. Por contraparte, las conexiones inalámbricas cayeron un 33,02% con respecto a 2023, llegando a 107.330.

Esto se condice con el cambio de tecnología desde Banda Ancha Fija Inalámbrica (BAFI) hacia Fibra, en línea con el foco estratégico de Entel de crecer en este mercado luego del acuerdo firmado con ON*NETFIBRA en diciembre de 2023, que permitió el acceso a 4,3 millones de casas pasadas en Chile, y que condujo a un crecimiento en casas conectadas de un 51,4% con respecto a 2023, alcanzando 377.290 conexiones.

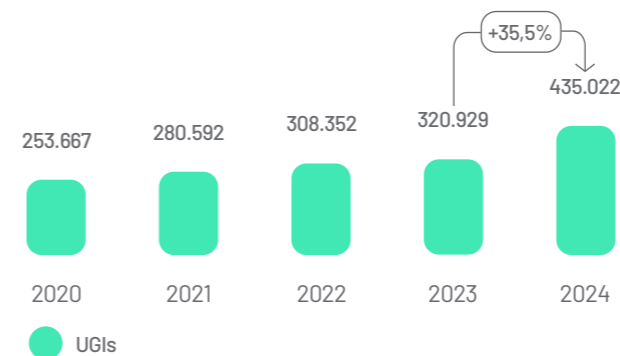
La inversión en fibra hogar alcanzó CLP 62.347 millones, un 20,9% mayor a 2023. Eso se explica principalmente al despliegue de Fibra en Chile. Por otra parte, las inversiones en el negocio TI y Empresas han caído a CLP 5.466 millones y CLP 48.791 millones, reduciéndose un 43,9% y un 16,2% comparado con 2023, respectivamente.

En 2024, seguimos fortaleciendo nuestra presencia en el mercado residencial, logrando un crecimiento significativo en clientes conectados a fibra óptica, que alcanzaron 377.3 mil UGI al cierre del año, lo que representa un

incremento interanual del 51,4%. Este desempeño impulsó un crecimiento de los ingresos por estos servicios en un 48,6% respecto de 2023.

En total, al 31 de diciembre de 2024, el segmento Hogar registraba 630 mil UGI en modalidad de suscripción, incluyendo televisión OTT, lo que equivale a un 19,9% más que el año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por la expansión de la cobertura de fibra óptica, aunque con una reducción del 33,0% en los servicios prestados a través de banda ancha móvil inalámbrico. Como resultado, los ingresos de servicios fijos totalizaron CLP 451.405 millones, reflejando un incremento del 9,2% en comparación con 2023.

Conexiones internet (residenciales y comerciales)



Mercado Personas B2C Chile⁴

Empujados por una expansión de 5,0% de la base de clientes, los servicios móviles de postpago impulsado por el aumento en la actividad comercial a través de diferentes canales de venta y el compromiso de ofrecer la mejor calidad de red y experiencia del cliente, generó la mayor participación del crecimiento de postpago en la industria, arrojando ingresos anuales de CLP 677.915 millones, lo que corresponde a un aumento de 3,4% respecto de 2023.

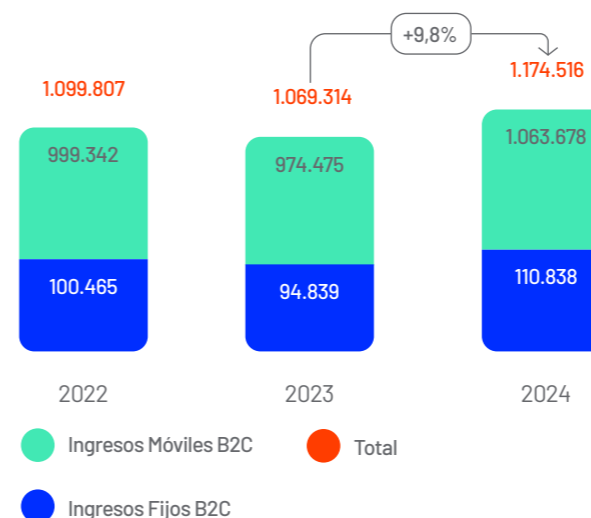
En cambio, en prepago cayeron un 9,8% a CLP 45.163 millones, debido a un descenso de 11,8% de los clientes. Las ventas de equipos registraron aumento significativo, lo que llevó a que sus ingresos fueran un 24,9% mayores que en 2023, llegando a CLP 306.860 millones debido a un mayor número de dispositivos vendidos durante el período, una mayor proporción de dispositivos de alto valor, lo cual también fue apoyado por un mayor tipo de cambio y opciones de financiamiento para las compras. En total, el negocio móvil produjo ingresos por CLP 1.063.678 millones en 2024, un aumento de 9,2% del año previo. Con todo, la base de clientes o abonados móviles llegó a 8.022.567 al cierre de 2024.

Los servicios fijos aumentaron un 16,9% interanual, debido al crecimiento de los servicios de fibra Entel Hogar "FTTH" (+37,8% interanual), representando el 82,4% de los ingresos fijos del segmento (+12 p.p. interanual). Desde el lanzamiento de la nueva cobertura de fibra, Entel ha aumentado significativamente su base de conectividad de fibra (+50,5% interanual), liderando el crecimiento de la industria durante los últimos tres trimestres en un mercado competitivo. Los ingresos por servicios in-

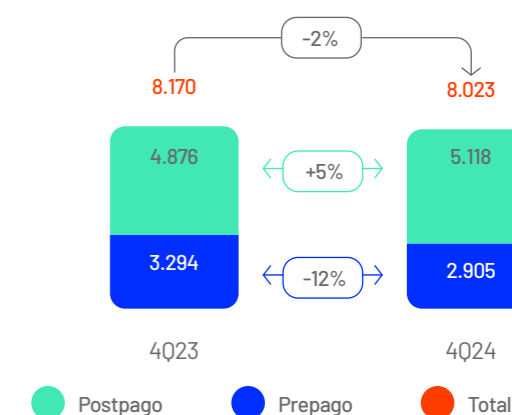
alámbricos para el segmento residencial disminuyeron (-32,4%), relacionados con desconexiones de TV satelital inalámbrica, banda ancha y voz.

El EBITDA en el segmento B2C en 2024 fue de CLP 386.511 millones, aumentando un 6,5% interanual. El margen EBITDA fue del 32,9%, -1,03 puntos porcentuales en comparación con el 2023, debido al menor EBITDA de servicios fijo.

Ingresos fijos e ingresos móviles (millones CLP)



Abonados Móviles B2C (Miles)



Resultados B2C Chile

Millones CLP	2023	2024	Var%
Ingreso Móvil	974.475	1.063.678	9,2%
Servicios	705.471	723.078	2,5%
Suscripción	655.401	677.915	3,4%
Prepago	50.069	45.163	-9,8%
Otros Negocios	23.257	33.740	45,1%
Ingreso Fijo	94.839	110.838	16,9%

UGI Fijos	4Q23	4Q24	%
B2C (Miles)			
Fibra Internet	243	366	51%
Telefonía	20	20	-1%
TV	60	78	29%
OTT	33	44	34%
Inalámbrico	160	89	-44%
RGU totales	517	597	16%

⁴ Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada.

Una experiencia distintiva

En Entel Personas (B2C) la **experiencia está en el centro de nuestras decisiones**, convirtiéndose en el principal activo para generar una ventaja sostenible en el negocio. Nuestros focos y proyectos se centran en tener la mejor **RED móvil y RED fija, la experiencia en nuestros canales** y asegurarnos que nuestros clientes siempre estén **correctamente informados** de sus productos y servicios, centrado en una **cultura interna que esté conectada a las necesidades de nuestros clientes**.

En Entel utilizamos diversas **métricas para evaluar y mejorar la atención al cliente**, tanto en el mercado B2C como en el B2B. Estas métricas se centran en la satisfacción del cliente, la eficiencia en la resolución de problemas y la calidad del servicio.

En 2024, desplegamos el **programa “Vive como tu cliente”**, el que busca dar continuidad al programa de transformación Entel Up. Su propósito es nuestra consolidación como el líder indiscutible en “Customer Experience” (CX), involucrando a todas las áreas de la organización y poniendo al cliente en el centro de nuestro día a día.

Este programa permite metodológicamente, **sensibilizar la organización, conectando los modelos de incentivos** a un proceso de Mejora Continua Estructural, activando equipos multidisciplinarios para atender de **forma efectiva las necesidades de los clientes**. Los incentivos buscan alinear a los ejecutivos con métricas de satisfacción y ventas, promoviendo una atención integral que no solo se centre en los resultados comerciales, sino en construir relaciones de largo plazo con los clientes.

En 2024, nuestro Net Promotor Score (NPS) promedio, fue de 35,8. El gráfico a continuación refleja la evolución de este indicador a lo largo del año.

NPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Prom. año
Entel	33,5	23	33,3	38,4	37,5	40,7	36,9	31,7	31,7	39	37,3	36,1	35,8



Interacciones por canal (mercado móvil)

La digitalización de nuestros clientes es parte importante de nuestra estrategia de canalidad. Nuestra experiencia busca la facilidad, resolutivez y comodidad de nuestros clientes, donde la autoatención es un principio clave para alcanzar el objetivo.

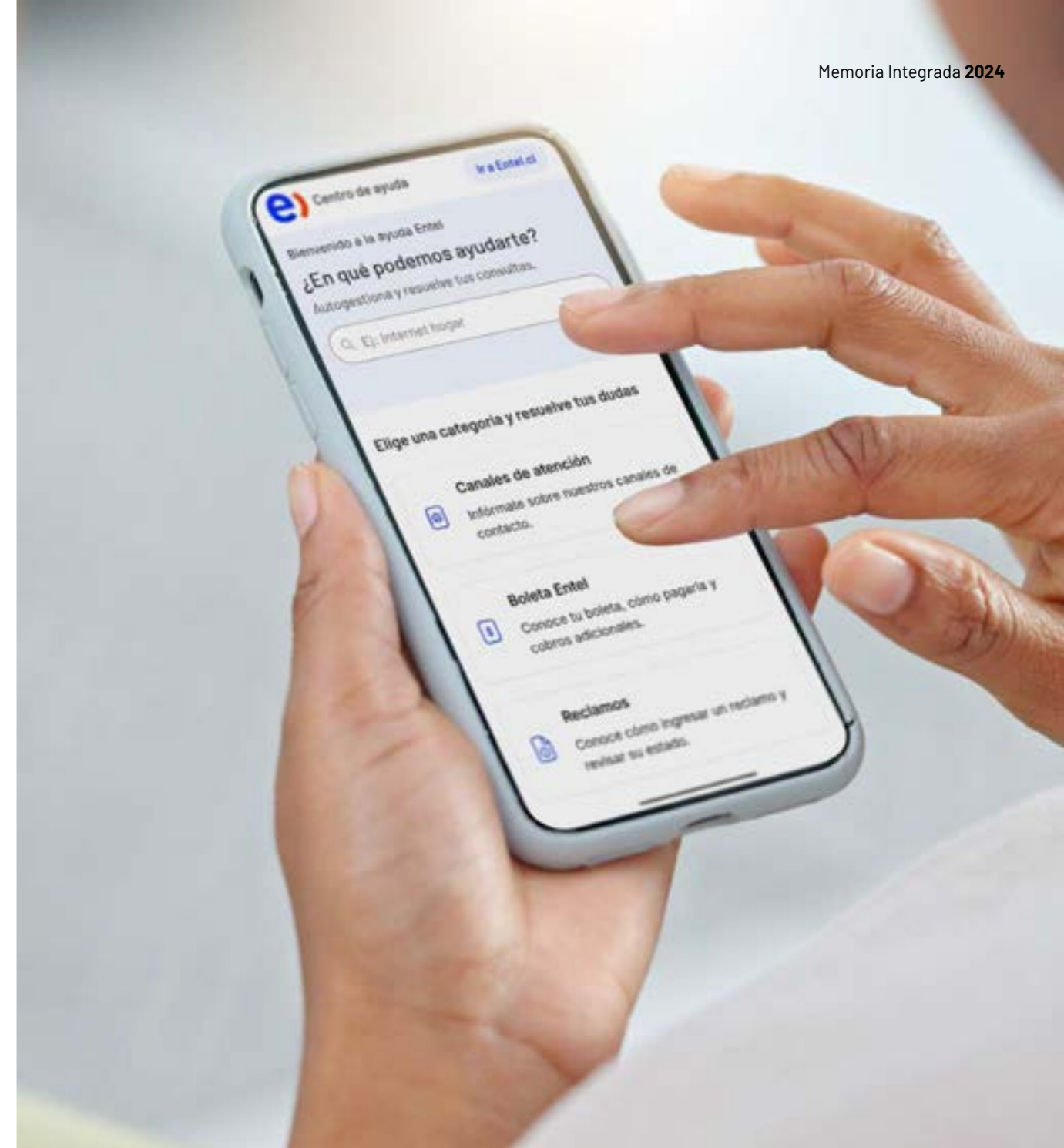
Interacciones en canales B2C	Interacciones (Promedio Mensual)		% Participación	
	2023	2024	2023	2023
Online (Público y Privado)	5.372.648	3.863.738	19,8%	12,8%
Bot (Voz y Texto)	614.037	392.759	2,3%	1,3%
WhatsApp asistido	126.767	139.161	0,5%	0,5%
Telefónico (Call voz, IVR y USSD)	3.923.947	4.295.583	14,5%	14,2%
Tiendas y agentes	519.772	534.203	1,9%	1,8%
App	16.529.721	21.066.695	61,0%	69,5%
Total	27.086.892	30.292.139	100%	100%

** Interacciones anuales de venta y postventa, generadas por nuestros clientes. Se considera una interacción a cualquier solicitud o requerimiento inbound del cliente que genera algún tipo de respuesta por parte del Entel.

Durante el 2024, se vio un alza de un 11,6% en el crecimiento de las interacciones de nuestra APP-ENTEL, reduciendo significativamente las interacciones en canales automáticos no-digitales y códigos cortos USSD, aportando transacciones a nuestros clientes de mayor valor. Al mismo tiempo, se ve una reducción en la mezcla de los canales Públicos-Privados Web, como resultado de un proceso de optimización y mejora en los viajes di-

gitales con el objetivo de aumentar la efectividad y resolutivez hacia el cliente. Estas transformaciones han ido de la mano con una tendencia positiva en los niveles de satisfacción en los distintos canales de atención.

Parte importante del monitoreo de la percepción de nuestros clientes, es la tasa de problemas que medimos en nuestra base de clientes.





Reclamos recibidos para el B2C Chile 2024

Detalle	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Número de Reclamos	6.388	5.796	6.049	6.100	6.186	6.632	6.718	9.836	6.228	6.522	6.000	6.603
Tiempo Respuesta	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3
Tasa de reclamos	0,08%	0,07%	0,07%	0,07%	0,08%	0,08%	0,08%	0,12%	0,07%	0,08%	0,07%	0,08%
Promedio Respuesta	3,4 días (5 días plazo legal)											

Nota: La tasa promedio de reclamos durante el año 2023 fue de 0,17%. En 2024, logramos reducirla en un 52%, alcanzando una tasa promedio de 0,08%.

Comparado con el 2023, los reclamos ingresados durante el 2024 disminuyeron en un 21%, gracias a las diferentes acciones que buscaban, resolver desde el origen los problemas reportados con mejoras en la red móvil y fija.

Como resultado del esfuerzo constante de la compañía por implementar sus mejores prácticas para ofrecer una experiencia memorable, excepcional y diferencial al

cliente, Entel fue elegida **la mejor compañía de telecomunicaciones en Chile, según el estudio Best Consumer Experience (BCX) 2024**, realizado por la consultora IZO, como también fuimos reconocidos por nuestros clientes a través de los **premios lealtad del consumidor Alco 2024, en los segmentos B2C fija y móvil.**

Poder de marca (Brand Power)

El año 2024 marcó un hito significativo para Entel al conmemorar nuestro 60º aniversario en Chile y 10º aniversario en Perú, reforzando el compromiso de la compañía por aportar al país acercando las infinitas posibilidades de la tecnología a través de la conectividad, la innovación y una propuesta de valor relevante y cercana para todos nuestros clientes y grupos de interés. El gran eje de la comunicación fue "Futuro con Historia", que refleja nuestra visión sobre los grandes desafíos que vienen sin perder de vista la experiencia, logros y aprendizajes de todo lo que hemos construido a lo largo del tiempo, la solidez de la compañía y el liderazgo en la industria de las telecomunicaciones.

En torno a este aniversario, se implementaron campañas memorables y reconocidas en distintas instancias, revivimos a través de la inteligencia artificial momentos que nos identifican a todos y donde Entel ha estado acompañando a las personas y empresas. Gracias al Club Entel entregamos experiencias sorprendentes, renombramos la estación metro Moneda durante agosto como Estación Entel y recorrimos el país para acercar la marca a las personas, lo que se reflejó en récord de penetración de nuestro Club de Beneficios y de interacción positiva de la marca en todas las redes sociales.

En Chile, estas iniciativas contribuyeron a fortalecer la confianza de las personas en la marca lo que se refleja en distintos rankings y estudios realizados durante el 2024, entre ellos, las mediciones periódicas de Brand Power realizadas con Kantar y algunos como:

Brand Finance Chile 10: Entel es la marca más fuerte de Chile y una de las tres más valiosas, según el informe Chile 10 de la consultora Brand Finance.

Chile 3D: El estudio de valoración de marcas realizado por GfK reconoció nuevamente a Entel como líder del mercado.

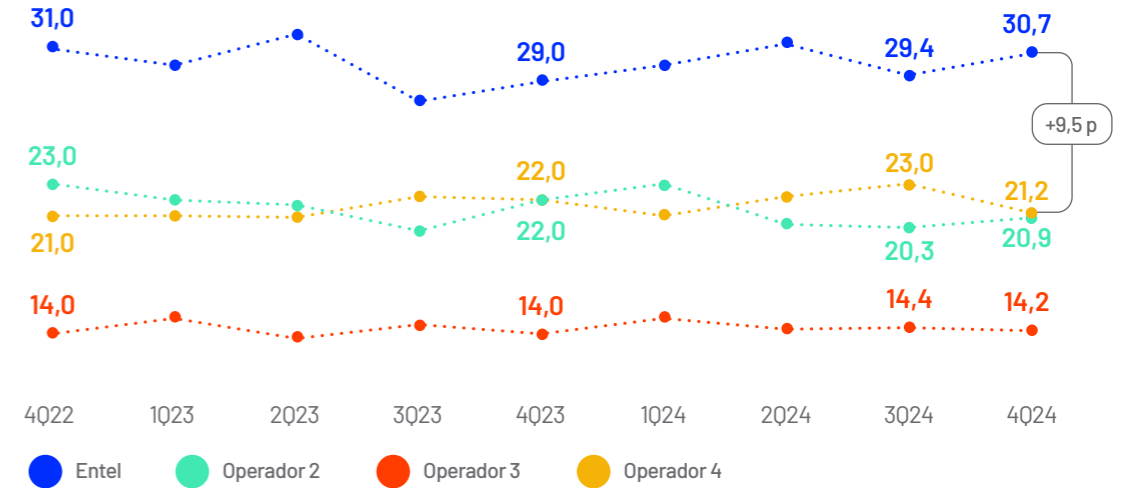
Índice de Confianza de Clientes: La empresa se destacó por ser una de las marcas con un reconocimiento sostenido de los últimos 10 años en el Premio a la Confianza de Clientes en la Industria de las Telecomunicaciones.

Marcas Ciudadanas: Entel se posicionó como el líder indiscutible en la industria Telco, ubicándose en el puesto 24 en el listado general correspondiente al segundo semestre del año reportado, según estudio CADEM.

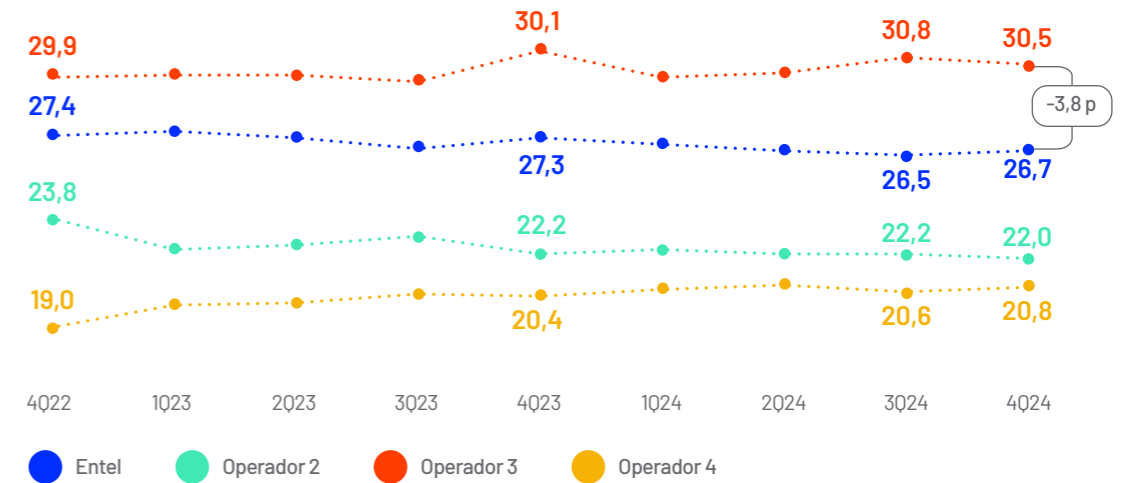
Nuestro compromiso seguirá siendo conectar y llevar la tecnología a cada rincón del país, hablar como una marca consistente, relevante y auténtica que trabaja incansablemente para ofrecer una experiencia valorada y que mejora continuamente porque entiende las necesidades de sus clientes.

Hemos fortalecido nuestra marca, su alcance y la satisfacción de nuestros clientes, lo cual se refleja en resultados concretos y en nuestro liderazgo en la industria.

Brand Power - Chile¹



Brand Power - Perú²



¹Kantar Market Research; Subtel.
²Kantar Market Research; OSIPTEL.

Mercado B2B Empresas Chile

Los ingresos móviles en B2B empresas crecieron un 2.7% en comparación a 2023, alcanzando CLP 232.550 millones. Esto se explica principalmente por un aumento en la venta de equipos, que subió en un 8.0%. Por contraparte, los ingresos del negocio fijo alcanzaron CLP 221.925 millones, aumentando un 11.64% con respecto a 2023.

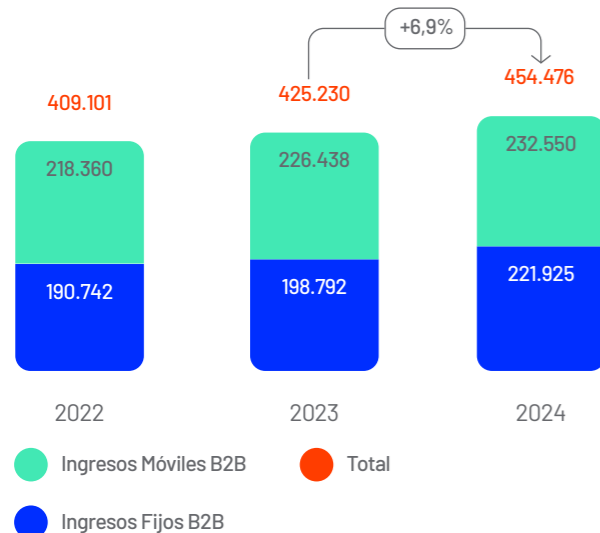
El EBITDA del negocio móvil de B2B empresas alcanzó CLP 94.194 millones (+9.73% vs 2023) y el del negocio fijo CLP 56.644 millones (+11.75% vs 2023). El Margen EBITDA alcanzó un 40.50% en el negocio móvil y un 25.41% en el negocio fijo, aumentando en 2.6 y 0.08 puntos base, respectivamente.

Con todo, el EBITDA del Mercado B2B Empresas en Chile alcanzó en 2024 CLP 150.837 millones (+10,48% vs 2023), alcanzando un Margen EBITDA de 33,19%, aumentando 1,08 puntos base con respecto a 2023.

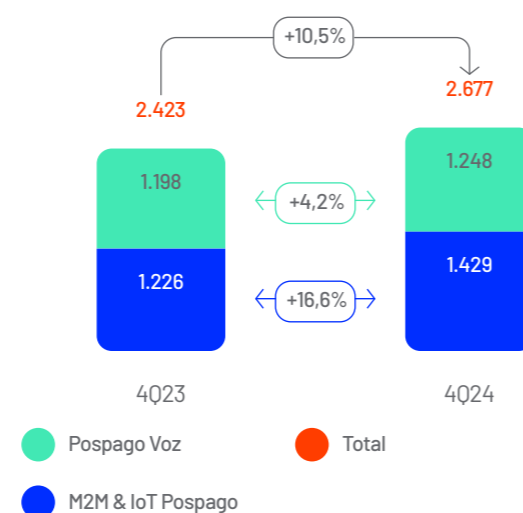
Resultados B2B Chile

Millones CLP	2023	2024	Var%
Ingreso Móvil	226.439	232.550	2,7%
Suscripción	158.366	159.623	0,8%
Equipos	66.261	71.568	8,0%
Otros Negocios	1.812	1.359	-25,0%
Ingreso Fijo	198.792	221.926	11,6%

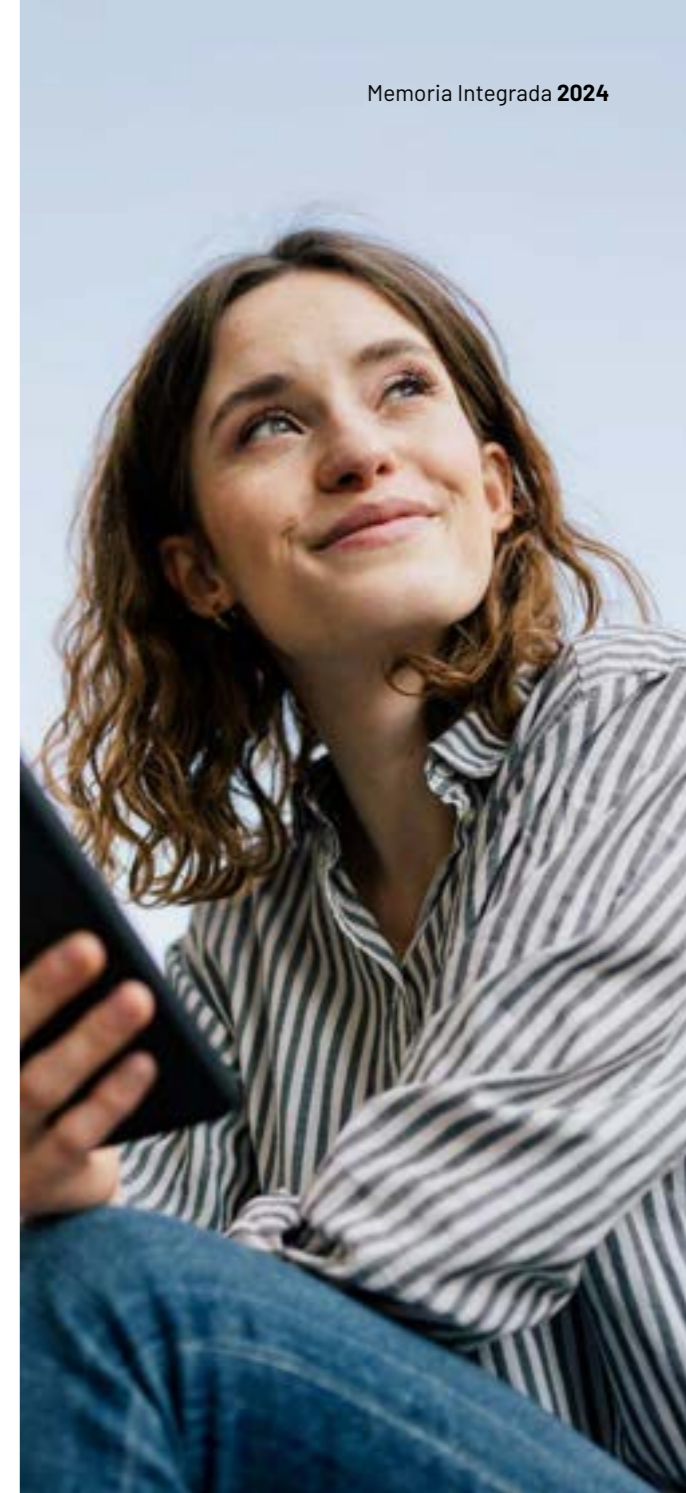
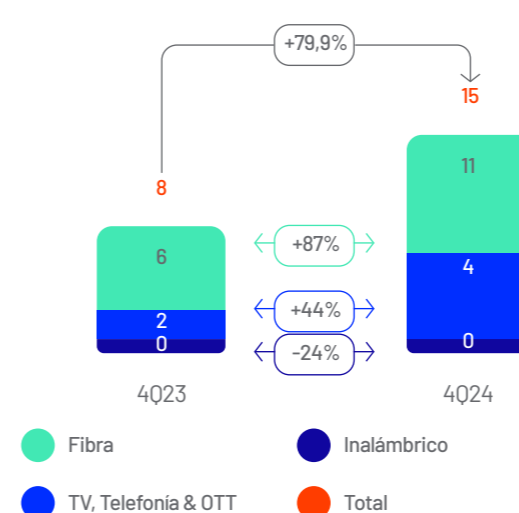
Ingresos B2B Chile (millones CLP)



Abonados Móviles B2B (Miles)



UGI Fijos B2B (Miles)



Experiencia de clientes

En Entel Empresas, potenciar la digitalización y la autogestión de nuestros clientes es una de nuestras prioridades estratégicas. Buscamos ofrecerles una experiencia cada vez más simple, eficiente y adaptada a sus necesidades, con un ecosistema digital que les permita gestionar sus servicios de manera autónoma.

Nuestro enfoque está siempre en la mejora continua, por lo que escuchamos la voz del cliente mediante encuestas y certificaciones externas que garantizan la calidad de nuestro servicio. Implementamos un Modelo de Mejora Continua Estructural, activando equipos multidisciplinarios para atender de forma efectiva sus necesidades.

Además, nuestros incentivos están alineados con métricas de satisfacción y ventas, promoviendo una atención integral que no solo se centre en los resultados comerciales, sino en construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes y consolidarnos como su partner tecnológico.

Modelo atención del Cliente Entel Empresas

Los objetivos de nuestras iniciativas en este ámbito de acción son:

Optimización de respuestas a incidentes en los servicios fijos: Este es uno de los aspectos más sensibles para nuestros clientes, por lo que hemos enfocado nuestros esfuerzos en resolver estos incidentes con la mayor rapidez posible y evitar su repetición. Los resultados han sido positivos, reflejándose en los altos niveles de satisfacción con la conectividad fija.

Digitalización de las atenciones a clientes: Durante 2024, trabajamos en mejorar y simplificar la experiencia en nuestros portales privados, asegurando una integración fluida con el portal público de e-commerce. Renovamos el diseño de secciones clave como la visualización de facturas, optimizamos el acceso a los portales y habilitamos nuevas funcionalidades, como el bloqueo y desbloqueo de líneas o el reinicio automático de la red móvil. Además, disponemos de múltiples canales digitales como, Mi Entel, nuestra aplicación Entel Empresas, Chatbot, IVR y redes sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook y X), brindando así una atención omnicanal accesible y eficiente.

Transformación digital interna: En línea con nuestra estrategia de digitalización, completamos un importante hito de modernización tecnológica con el Proyecto TDE, optimizando la gestión de atención al cliente con un ecosistema digital más ágil y personalizado.

Además, desplegamos la solución Full Stack en el negocio móvil a través de todos los canales de atención.

Índice de satisfacción neta (benchmark) mercado B2B

	2023	2024
Satisfacción Móvil	67	60
Satisfacción Fija	63	65

Interacciones por canal B2B (RUT únicos)

	2023	2024
Call center	206.636	200.320
Web	55.490	93.756
APP	21.305	36.750
Chat	24.473	27.320
Tiendas	54.795	60.987
Ejecutivo	22.982	23.258
Agente captura	4.412	6.082
Total	390.093	448.473



Entel Digital Chile

NCG 461 6.2.i i, 6.2.iii, 6.2.iv

En Entel Digital nos abrimos paso en el ámbito tecnológico, ofreciendo soluciones innovadoras basadas en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y aplicaciones en la nube. Atendemos a empresas de todos los tamaños, desde pequeñas hasta grandes corporaciones.

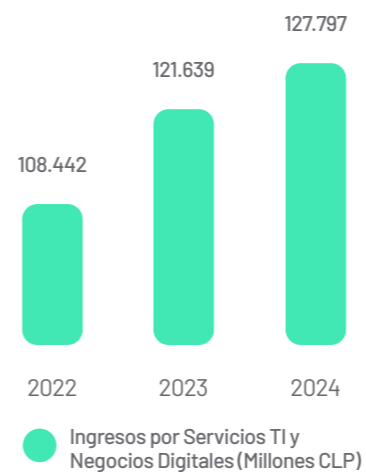
Nuestro portafolio incluye soluciones digitales en el ámbito de internet de las cosas (IoT), como conectividad aplicada al IoT (LTE, narrowband y 5G), la gestión de flotas vehiculares, el monitoreo ambiental y recursos naturales, la monetización de los datos de la red móvil, APIs y video analítica con 5G. También brindamos servicios especializados en ciberseguridad, nube híbrida, y soluciones CRM y ERP, a través de alianzas con líderes como Sales Force, Oracle y SAP. En el área de TI, destacamos con servicios de soporte (EUS), administración de servicios TI y AIOps, además de la gestión de SAP.

En 2024, los ingresos por servicios TI y negocios digitales experimentaron un crecimiento de más del 5% en comparación con el año anterior, llegando a CLP 127,797 millones impulsados principalmente por servicios de Ciberseguridad, que registró ingresos por CLP 31,192 millones (un aumento del 30,1% vs 2023), seguido de IoT, cuyas ventas en 2024 fueron CLP 16,041 millones (un crecimiento del 7,4% vs 2023) y TI, cuyo ingreso alcanzó CLP 64,036 millones (un incremento del 5,3% vs 2023).

Con relación a los servicios IoT, se destaca la excelente aceptación de nuestras soluciones de conectividad gestionada en todos los segmentos, alcanzando +1,5 millones de dispositivos conectados con soluciones digitales en Chile lo que representa un crecimiento de 42%, respecto al 2023.

Para mantener esta tendencia de crecimiento, nos enfocamos en varias áreas clave, especialmente en IoT, donde la sensorización de equipos industriales representa una gran oportunidad gracias a nuestra ventaja en conectividad con redes LTE, narrowband y 5G. Otros pilares de crecimiento incluyen soluciones digitales basadas en tecnologías emergentes, servicios integrales de ciberseguridad, migración multicloud, la implementación de soluciones de negocio como CRM y ERP, y la administración de infraestructura de TI.

Evolución de Ingresos por Servicios TI y Negocios Digitales en 2024



*Para 2022 se incluyen los ingresos generados por los servicios TI y negocios digitales de la cartera del Mercado Corporaciones.

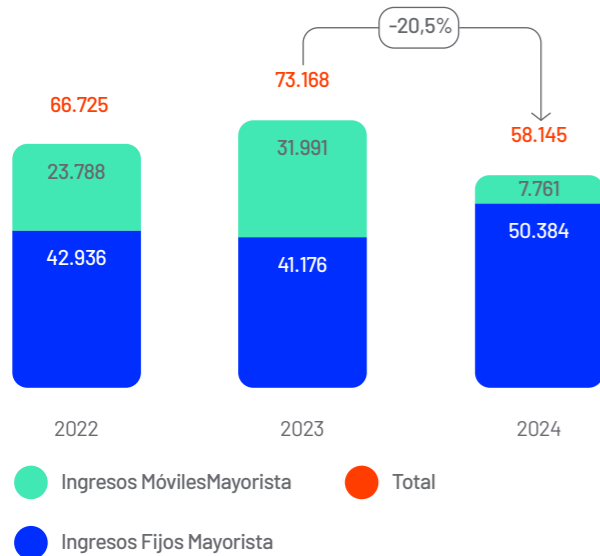
Experiencia de clientes

Para desarrollar soluciones digitales realmente transformadoras, es fundamental comprender a fondo las necesidades de cada cliente. Por ello, en Entel Digital ofrecemos una atención altamente personalizada, gestionada por un equipo especializado que busca consolidarse como un socio estratégico para las empresas. La eficacia de esta propuesta se mide a través de la metodología NPS, utilizando la lealtad del cliente como un indicador clave de éxito.

Mayorista

En 2024, los ingresos del negocio mayorista han caído un 20,5% en comparación a 2023, pasando de CLP 73.168 millones a CLP 58.145 millones. Esta caída se debe principalmente por menores ingresos por roaming nacional y menores ingresos por arriendo de infraestructura a otros operadores.

Ingresos móviles y fijos (millones CLP)



Call Center

En 2024, nuestros ingresos de Entel Call Center alcanzaron CLP 76.836 millones, lo que representa un aumento del 6.0% respecto del año anterior. El EBITDA fue de CLP 3.135 millones, un 41.3% menos que en 2023, reflejando desafíos en costos operativos y optimización de procesos.

El principal hito de Call Center en 2024 fue la expansión de servicios de atención omnicanal, incorporando nuevas plataformas digitales para mejorar la experiencia del cliente y optimizar tiempos de respuesta.

Nota: Resultados de Entel Call Center incluyen servicios a filiales.

Resultados Call Center

Millones CLP	2023	2024	Var%
Ingresos	72.461	76.836	+6,0%
EBITDA	5.343	3.135	-41,3%



Entel Perú

Llegamos a Perú en 2014 con el objetivo de expandir nuestro negocio hacia un mercado en crecimiento, transformando así el statu quo dominado por dos operadores. En los últimos 10 años, Entel ha cambiado significativamente la dinámica competitiva y los estándares de los servicios del mercado con el 4G, la portabilidad móvil y un mejor servicio al cliente.

Nuestra clara propuesta de valor en términos de marca y experiencia general se ha reflejado en resultados positivos. Un crecimiento significativo en nuestra participación sobre

los ingresos por servicios del mercado en la última década nos ha convertido en el segundo operador en el mercado, alcanzando un 25,7% de margen EBITDA al cierre de 2024. En la última década, hemos experimentado un crecimiento significativo en nuestra participación en los ingresos por servicios del mercado, lo que nos ha posicionado como el segundo operador con 24.2% de participación. Además, al cierre de 2024, alcanzamos un margen de EBITDA de 25.7%.

En 2024, los ingresos totales en Perú alcanzaron USD 997,6 millones, creciendo un 1,3% con respecto a los USD

984,6 millones de 2023. En 2024, los ingresos totales en Perú alcanzaron USD 997,5 millones, creciendo un 1,3% con respecto a los USD 984,6 millones de 2023. Asimismo, el EBITDA alcanzó USD 256 millones, creciendo un 32,6% con respecto a 2023 y registrando un margen EBITDA de un 25,7%. Este crecimiento considera efectos extraordinarios por la provisión de incobrables en 2023 por USD 39,8 millones. Excluyendo estos efectos, el crecimiento orgánico es de un 9,92% en comparación con 2023 y registrando un margen EBITDA de un 25,7%. Excluyendo los efectos extraordinarios por provisión de

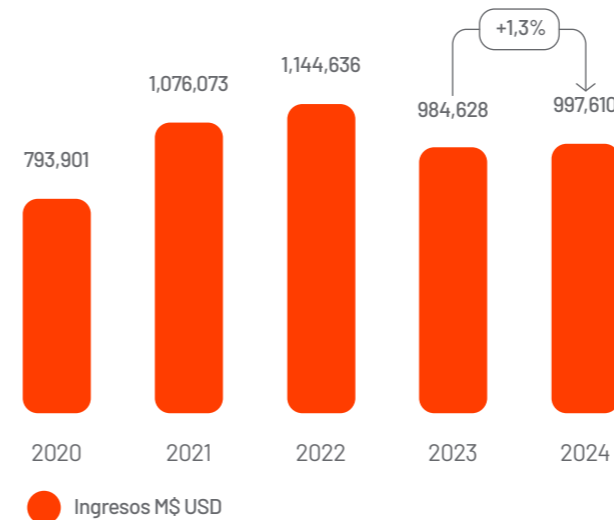
incobrables, el crecimiento orgánico es de un 9,92% en comparación a 2023, con un Margen EBITDA que creció 2,93 puntos base. En adelante, buscamos escalar aumentando nuestra participación de ingresos por más de 3 puntos base, alcanzando márgenes EBITDA competitivos de entre un 27% y un 30%.

Resultados Entel Perú 2024

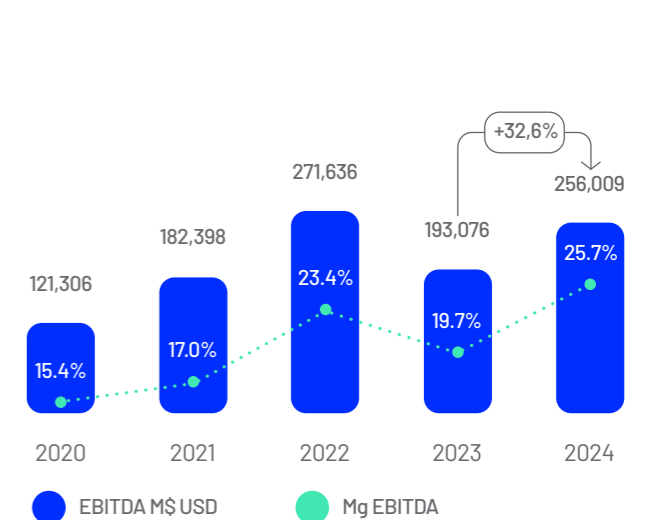
M\$ USD	2023	2024	Var%
Ingresos	984.628	997.610	1,3%
Ingresos móviles (Servicios y Equipo)	928.639	942.722	1,5%
Servicios	642.213	652.705	1,6%
Equipos	286.425	290.017	1,3%
Negocios Fijos	33.055	34.079	3,1%
Negocio mayorista y tráfico	6.350	7.759	22,2%
Otros ingresos / Venta de activos	16.584	13.049	-21,3%
EBITDA	193.076	256.009	32,6%
Mg. EBITDA	19,7%	25,7%	

**Todos los valores convertidos a USD a TC constante de 3,7668 USD/SOL.

Ingresos



EBITDA Y EBITDA Mg





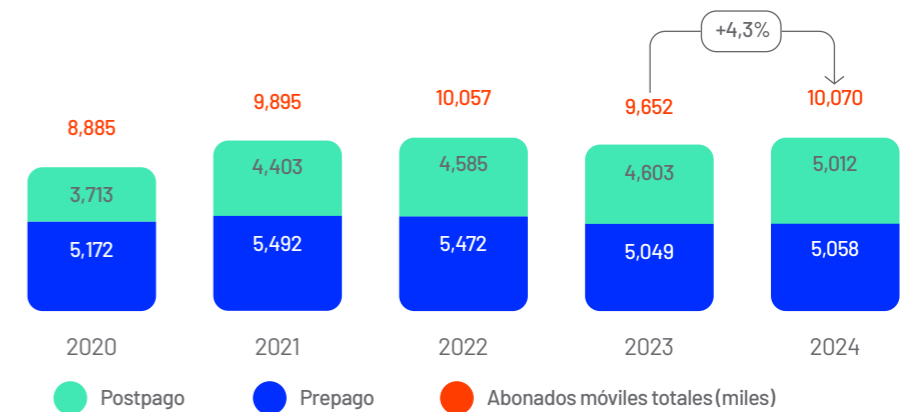
Negocio móvil

Durante 2024, hemos triplicado nuestra participación en los ingresos desde 2014, desde un 6,8% a más de un 26%. Nuestra base móvil alcanzó 10.070.055 al 31 de diciembre de 2024, con incrementos tanto en nuestra base de abonados de prepago (+0.2% vs 2023) como por, sobre todo, de postpago (+10.1% vs 2023).

Los ingresos móviles alcanzaron USD 942,7 millones (+1,5% vs 2023), compuestos por USD 652,7 millones por servicios móviles (+1.6% vs 2023) y USD 290,0 por equipos móviles (+1,3% vs 2023), explicado por la expansión de las tiendas exprés y al fortalecimiento de los canales de venta, los que generaron un aumento significativo de la base de abonados.

El ARPU móvil en Perú alcanzó USD 5,52, un 2% menor a 2023 explicado principalmente por mayores descuentos y promociones. Asimismo, el Churn estuvo 0,2 puntos porcentuales por sobre el de 2023, empujado principalmente por mayor Churn en prepago. Sin embargo, el Churn de postpago cayó en 2024, incluso dejando una variación negativa en el último trimestre de 2024.

Abonados Móviles Entel Perú



Negocio Fijo

Los ingresos del negocio fijo alcanzaron USD 34.1 millones en 2024, un 3,1% mayor al mismo período de 2023. Este aumento se explica principalmente por mayores ingresos TI del segmento B2B. Por su parte, las UGI en el segmento fijo residencial (conexiones inalámbricas) cayeron un 32.7% en comparación a 2023. Esta disminución se explica por el cambio tecnológico que está adoptando la industria desde BAFI a Fibra óptica.

Mayorista y Otros

En 2024, los ingresos del negocio mayorista fueron de USD 7.8 millones un 22,2% más altos que en el año 2023. Esta positiva variación se explica por un incremento en arriendos de red a otros operadores.

Experiencia de clientes

Al igual que en Chile, nuestro foco está en brindar a nuestros clientes una experiencia de atención simple, ágil y cercana implementando medidas orientadas a la resolución en primer contacto, modelos de atención de valor y programas de solución de causa raíz. Destacan, por ejemplo, programas de escucha como En Vivo y Directo 2023, en el que colaboradores visitaron el call center para conocer en forma directa los requerimientos de sus clientes. También impulsa con fuerza la digitalización de las interacciones, con medidas como la implementación de nuevas funcionalidades en la aplicación y el sitio Mi Entel, que incluyen la opción de agendar citas en tienda y transar dólares de manera segura gracias a una alianza con la casa de cambio digital TuCambista.

Adicionalmente, en 2024 la empresa repotenció la plataforma de beneficios en tres aspectos: Generando innovación, repotenciando alianzas y otorgando el doble de beneficios al segmento de clientes con planes familia.

En 2024, nuestro Net Promotor Score (NPS) promedio fue de 28, terminando el año con un NPS de 32, siendo el mejor puntaje de la industria en el país.



3.4

Una red sólida y robusta para para soportar los servicios

Tema | Cobertura y
Material | Calidad de la red

GRI 201-1, 203-1, 3-3
CSA3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4
SASB TC-TL-520a.2, TC-TL-520a.3, TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C, TC-TL-000.D, GRI 203-1

Entel se destaca, desde su creación, por su compromiso con la conectividad de primer nivel, adaptándose al crecimiento del tráfico de datos. Nuestros clientes valoran nuestra excelente señal tanto en áreas urbanas como remotas. Gracias a inversiones estratégicas y tecnología avanzada, incluyendo 5G, soluciones en la nube y automatización, Entel ofrece un servicio de alta calidad. Nuestro plan de inversiones trianual asegura mantener la calidad del servicio y expandir la cobertura de nuestra red móvil. A finales de 2024, 2,9 millones de clientes utilizan los servicios de 5G correspondiente al 32% de nuestra base total de clientes de internet móvil.

El tráfico de Internet móvil ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, con una tasa compuesta anual de crecimiento (CAGR) del 20% entre 2021 y 2024⁵.



⁵Más información en capítulo [Gestión Social: ítem Inclusión digital](#).

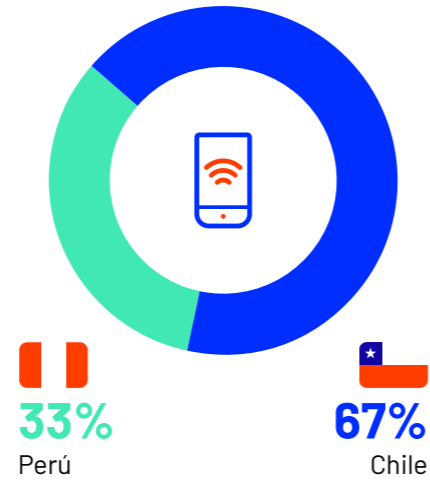
Plan de Acción, Compromiso y Progreso

Para garantizar la calidad de nuestra red móvil, nuestro Comité Mejor Red realiza análisis y gestión sistemáticos. Equipos multidisciplinarios trabajan para asegurar un rendimiento óptimo de la red, alineados con nuestra estrategia de ser los líderes del mercado y optimizar el CAPEX por zona.

Inversión en redes

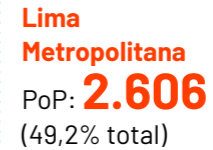
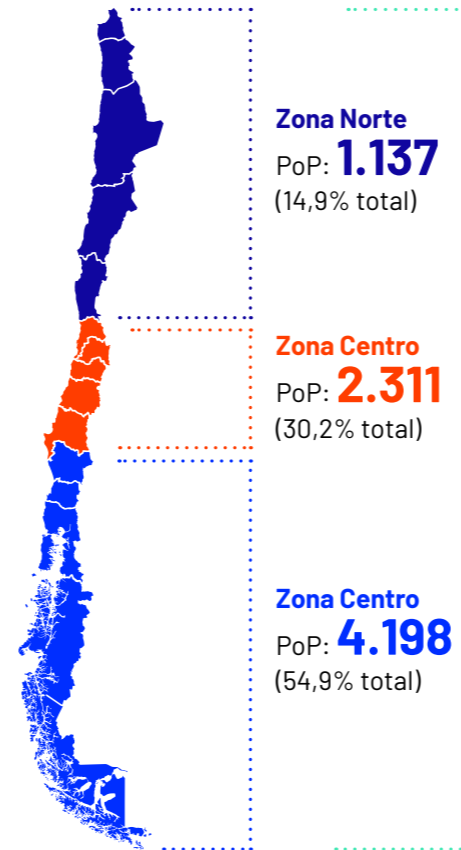
Para expandir la cobertura en Entel ejecutamos un plan de inversiones trianual, que ajustamos anualmente según las condiciones de mercado, económicas y de implementación. En 2024, nuestras inversiones consolidadas alcanzaron CLP 477.049 millones, un 0,2% más que en 2023, reflejando una gestión eficiente y estratégica de los recursos. Nuestro principal foco fue el desarrollo de la red móvil, con una inversión de CLP 199.684 millones en Chile y CLP 144.728 millones en Perú. De este total, destinamos CLP 81.385 millones al despliegue de la red 5G en su expansión comercial en Chile, mientras que, en Perú, priorizamos el fortalecimiento de la red 4G. Además, invertimos CLP 68.056 millones en la expansión del negocio Hogar, mientras que el resto de las inversiones se enfocaron en el desarrollo de nuestra infraestructura fija, TI, ciberseguridad para empresas y otros proyectos transversales que fortalecen nuestros servicios.

Inversiones en redes 2024 (en millones de CLP)



Despliegue de Red Móvil

En Chile, la red se divide en macrozonas donde cada equipo analiza KPIs de redes y mercado, tomando acciones correctivas que busquen mejorar performance de nuestras redes tanto en tecnología 4G como 5G.



Infraestructura robusta: Asignación de espectro Chile

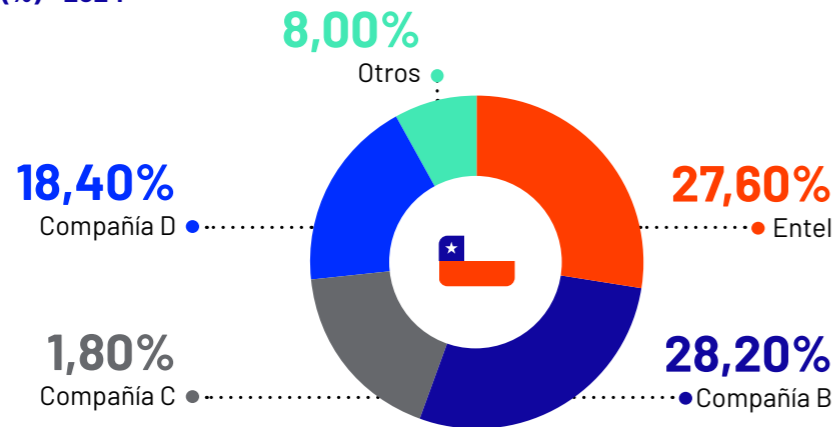
Banda	Rango Frecuencias (MHz)	Total MHz
26 GHz	27.100-27.500	4 x 100 MHz TDD en 20 Comunas
3500MHz (móvil)	3.300-3.350	50 MHz TDD, Nacional
3500MHz (fijo)	3.400-3.425 / 3.500-3.525	2 x 25 MHz TDD, Nacional
2600MHz	UL 2.525-2,545 / DL 2.645-2.665	40MHz FDD, Nacional
1900MHz	Bloque A: UL 1.850-1.865 / DL 1.930-1.945 Bloque C: UL 1.895-1.910 / DL 1.975-1.990	60 MHz FDD, Nacional
900MHz	UL 907-912 / DL 952-957	10 MHz FDD, Nacional
700MHz	UL 723-738 / DL 778-793	30MHz FDD, Nacional

Asignación de espectro Perú

Banda	Grupo Entel (MHz)	Comentario
700MHz	30 MHz	FDD Nacional
800MHz	canales de 25KHz	FDD distintas asignaciones de canales para Lima y Provincias
1.9GHz	35 MHz	FDD Nacional
2.1GHz	40 MHz	FDD Nacional
2.6GHz	40 MHz	FDD Lima y 6 Provincias
2.3GHz*	30 MHz	TDD Lima y 5 Departamentos
3.5GHz	100 MHz	TDD Entel + Americatel, 100MHz en 5 Departamentos y 50 MHz en 7 Departamentos
39 GHz	800 MHz	TDD Provincias de Lima y Callao

Espectro Chile¹

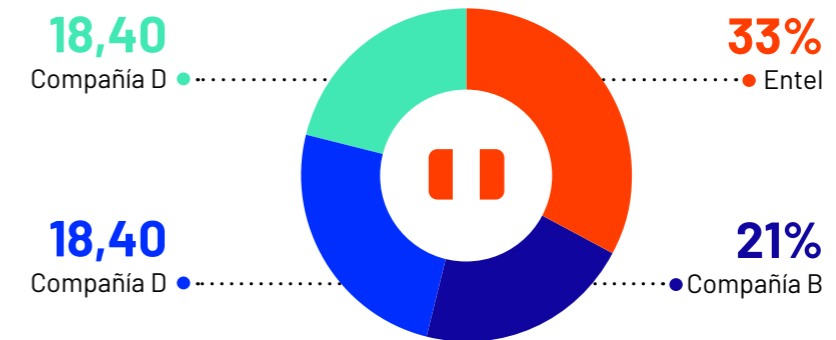
Market share (%) - 2024



Fuente: Entel.
¹ 50 MHz restringido para su uso en negocios fijos. El gráfico excluye la banda de 26 GHz donde Entel posee 400 MHz.

Espectro Perú¹

Market share (%) - 2023



Fuente: Entel.
¹ 50 MHz restringido para su uso en negocios fijos. El gráfico excluye la banda de 26 GHz donde Entel posee 400 MHz.

Proyecto 5G en Chile

La eficiencia de la red 5G

La tecnología 5G es la solución más eficiente para gestionar el crecimiento exponencial del tráfico de datos. A diferencia del 4G, que requeriría una gran expansión de estaciones base, 5G permite una mayor capacidad de tráfico con menos antenas, muchas de las cuales pueden instalarse sobre infraestructura existente.

Además de reducir costos por tráfico cursado, esta tecnología optimiza el uso de energía, consumiendo menos kilovatios por cada gigabyte traficado, lo que la convierte en una alternativa más sostenible.

La evolución 5G

El despliegue de 5G puede realizarse bajo dos modelos: Non-Stand Alone (NSA) y Stand Alone (SA). 5G NSA combina la nueva tecnología de acceso 5G New Radio (NR) con el núcleo (CORE Red Móvil) de red 4G, permitiendo a los operadores aprovechar su infraestructura existente y acelerar la introducción de capacidades 5G en el mercado.

Por otro lado, 5G SA es una red completamente independiente, con su propio núcleo (CORE Red Móvil) 5G, lo que permite habilitar aplicaciones avanzadas que NSA no puede soportar, como la asignación de recursos dedica-

dos mediante network slicing. Mientras NSA facilita una implementación rápida, SA representa el futuro del 5G, con nuevas funcionalidades para soportar casos de uso más complejos y nuevos productos.

En Entel, avanzamos hacia la próxima etapa del desarrollo 5G con una estrategia clara y progresiva. Hemos iniciado un proceso de implementación de los bloques funcionales para 5G Stand Alone que permitirán el desarrollo de los nuevos casos de uso y productos.

Cifras destacadas del 5G 2024

5G alcanza a un **23%** del tráfico total.

En nov/2024 hay **2.25** millones de móviles activos 5G.

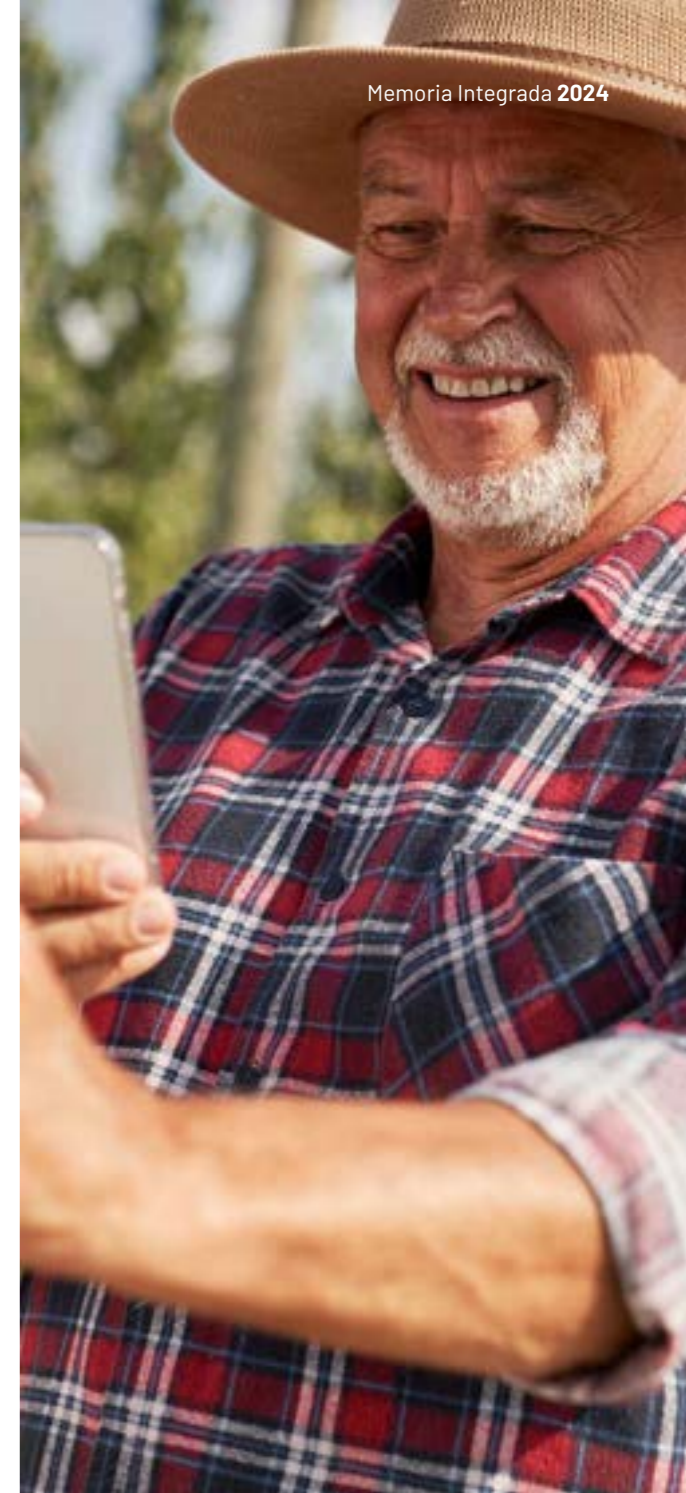
GOU 5G = 38,3 GB (Nov. 2024).

Paralelamente, seguimos avanzando en la incorporación de tecnologías clave para la evolución de nuestra red. Esto incluye el despliegue de IPv6 para gestionar el creciente número de dispositivos conectados, la implementación de soluciones en Cloud y el uso de herramientas de automatización e inteligencia artificial, esenciales para optimizar la gestión y operación de las redes del futuro.

Nuestra Red de Fibra Óptica

Entel posee una red de fibra óptica de 28.700 kms que permite ofrecer servicios de conectividad de alta capacidad y confiabilidad, estructurada en distintos niveles para garantizar un servicio óptimo. La Red Troncal de aproximadamente 5.000 kms es a la columna vertebral de sus comunicaciones en el país, conectando los principales puntos regionales de Arica a Puerto Montt. Desde allí, las redes regionales y redes de distribución extienden la conectividad de fibra óptica a los centros urbanos de cada región y finalmente hasta los puntos de acceso locales, permitiendo llegar con fibra óptica hacia una parte importante de sus sitios móviles, otros nodos de la red y clientes finales. Nuestras principales rutas son redundantes, con 2 o más caminos alternativos, complementada con capacidades de transporte y rutas de fibra óptica de terceros, sobre 6.500 Kms. distribuidos en gran parte del país, hacen que nuestra infraestructura esté diseñada para dar el mejor servicio de conectividad y alta capacidad.

Los **reconocimientos** recibos por Entel reflejan nuestro compromiso con la innovación y la entrega de un servicio de excelencia para nuestros clientes. **Premio a la Mejor Red de Chile 2024** otorgado por OpenSignal en su reporte anual publicado en febrero 2025. En Entel hemos demostrado nuestro liderazgo en la industria de telecomunicaciones en Chile al obtener 14 de los 16 premios en distintas categorías de experiencia móvil en el informe de OpenSignal - Mobile Experience Awards, medidos en el cuarto trimestre del 2024. En particular, nos hemos consolidado como el mejor en red 5G, destacando en múltiples métricas de rendimiento y calidad de servicio.



Calidad de red
Principales indicadores

Tráfico de red (petabytes) de Entel Chile 2024			
Red móvil		Red fija inalámbrica	
	2.576 PB		42 PB
Red IM (DL+UL)		RED BAFI (DL+UL)	
Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)		Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)	

Promedio de velocidad de descargas (Mbps) contenidos propios o de alianzas comerciales			
Red Móvil		Red GPON	
	52,14 Mbps	14,46 Mbps	438 Mbps
Download Speed Experiencie	Upload Speed Experience Red móvil		Velocidad en downlink, diciembre 2024

Tráfico de red (petabytes) de Entel Perú 2024			
Red móvil		Red fija inalámbrica	
	1.599,8 PB		76,2 PB
Red IM (DL+UL)		RED BAFI (DL+UL)	
Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)		Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)	

Promedio de velocidad de descargas (Mbps) contenidos propios o de alianzas comerciales			
Red Móvil		Red GPON	
	17,9 Mbps	13,2 Mbps	102 Mbps
Download Speed Experiencie	Upload Speed Experience Red móvil		Velocidad en downlink, diciembre 2024

Premios a la Mejor Red de Chile en 2024 por Open Signal

Experiencia de red móvil

Nº de dimensiones ganadas / total de dimensiones de la categoría.

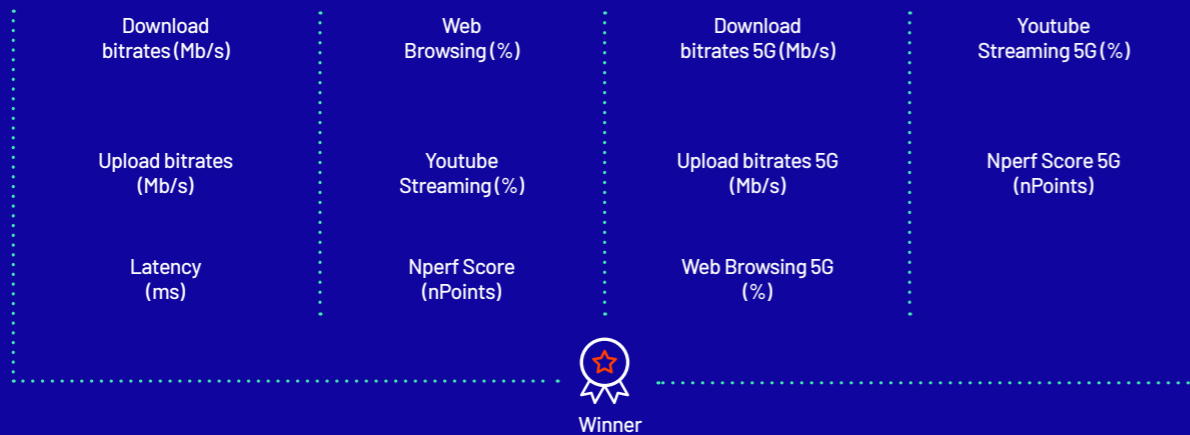
Chile	Experiencia General	Experiencia 5G	Cobertura	Consistencia
Entel	4 / 5	5 / 5	3 / 4	2 / 2
Op. 2	0 / 5	0 / 5	1 / 4	0 / 2
Op. 3	0 / 5	-	1 / 2	0 / 2
Op. 4	1 / 5	1 / 5	1 / 4	0 / 2

Entel gana en **14/16** categorías en Chile y en **7/14** categorías en Perú. **Es líder en experiencia en ambos países.**

Premio al mejor desempeño de la Red Móvil y de la Red Móvil 5G en Chile 2024 otorgado por NPerf. En enero 2025, la empresa NPerf entregó a Entel los premios al mejor desempeño del internet móvil y al mejor desempeño de la red 5G de Chile durante el año 2024. En Entel

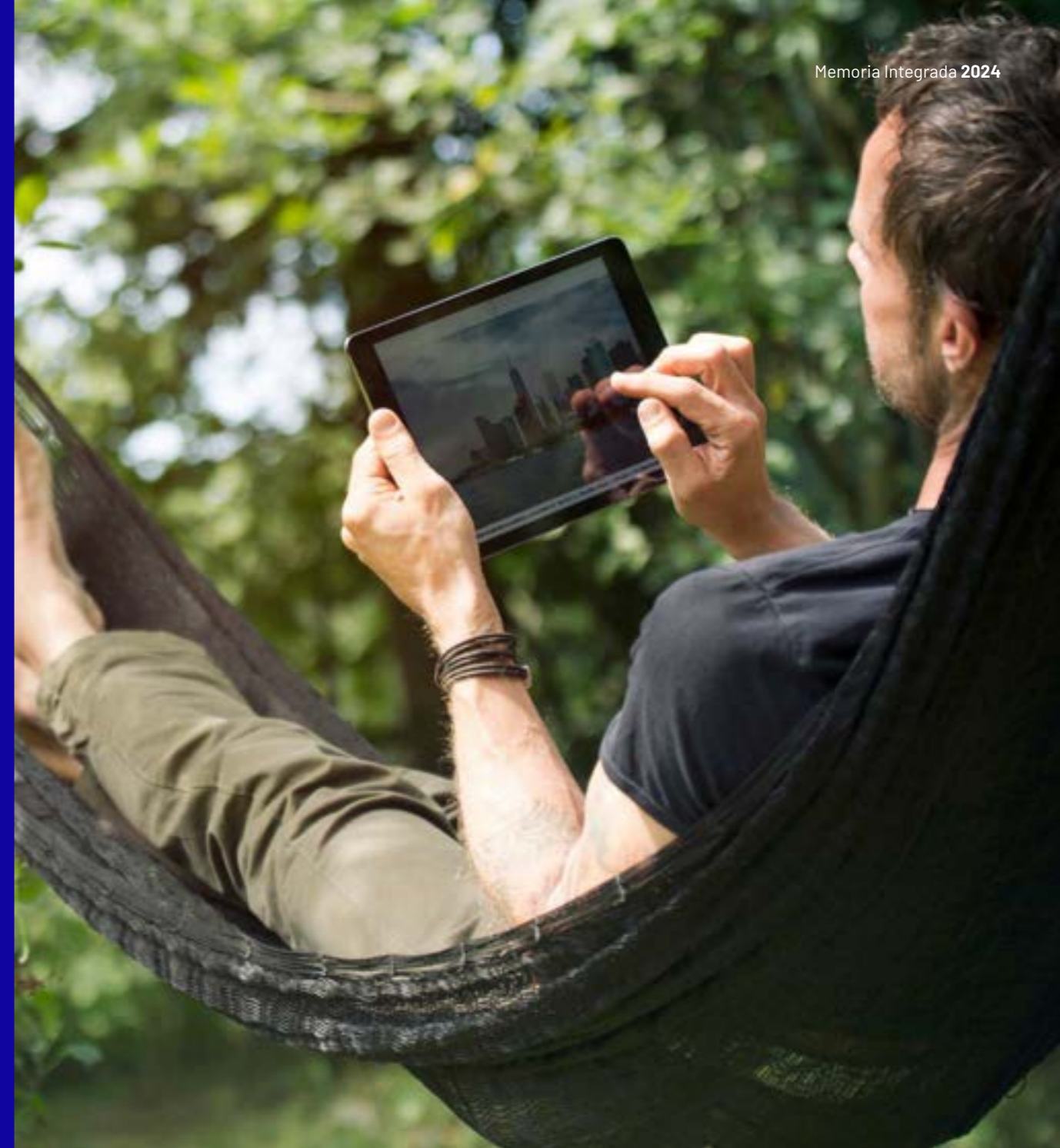
buscamos entregar a nuestros clientes el mejor servicio disponible y ser la empresa líder en telecomunicaciones lo que hemos logrado al obtener el primer lugar en 11 de 12 de las categorías medidas por Nperf.

Premios a la Mejor Red de Chile en 2024 por NPerf



Sello BCX 2024 a la mejor compañía de Telcos en Chile. Este es un reconocimiento a Entel del compromiso con entregar la mejor experiencia de uso a todos nuestros clientes. Entel ha sido premiado por BCX (IZO) que evalúa las dimensiones de [a] Interacción: es fácil conse-

guir lo que necesito cuando interactúo con la empresa, [b] Producto: los productos/servicios que ofrece la empresa resuelven las necesidades de los clientes, y [c] Marca: los clientes sienten un vínculo emocional con la marca de la empresa.





Experiencia Entel Perú

Según el 'Mobile Network Experience Report' de Opensignal, en la categoría Consistent Quality, Entel Perú se ubica como la empresa que ofrece la mejor experiencia de red móvil del país.

Este indicador refleja la capacidad de nuestra red para mantener un nivel de desempeño consistente en activi-

dades como videollamadas, navegación web, reproducción de contenido en streaming y otros usos frecuentes. Además, en este mismo reporte, Entel Perú lidera las categorías de Games Experience, Upload Speed Experience, 5G Games Experience, 5G Upload Speed y Availability.

Perú	Experiencia General	Experiencia 5G	Cobertura	Consistencia
Entel	2 / 4	2 / 4	1 / 4	2 / 2
Op. 2	0 / 4	1 / 4	0 / 4	0 / 2
Op. 3	2 / 4	1 / 4	2 / 4	0 / 2
Op. 4	0 / 4	0 / 4	0 / 4	0 / 2

3.5

Innovación y adaptación al entorno digital y tecnológico

Visión

La innovación en Entel es un proceso que se utiliza como herramienta para adaptarnos a un entorno de transformación constante. Esta nos permite anticiparnos a los nuevos desafíos, respondiendo con una oferta de productos y servicios de calidad, novedosos y sostenibles, que generan impactos positivos en el bienestar y progreso de nuestros clientes y de la sociedad.

Así, en Entel hemos avanzado en un portafolio de iniciativas, destacando la exploración e implementación de casos de uso en 5G Stand Alone e inteligencia artificial (IA), para ser actores relevantes en el desarrollo de estas nuevas tecnologías que nos permitan impactar positivamente nuestro negocio junto a la calidad de vida de clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

Gobernanza

NCG 461 3.1.v

Nuestro Modelo de Innovación Corporativo tiene por objetivo instalar capacidades, marcos de referencia, y habilitadores que promuevan la innovación en servicios, productos y procesos con el fin de generar una experiencia distintiva y una transformación en cultura organizacional, en las plataformas tecnológicas y en los modelos de negocios, con el fin de fortalecer nuestras ventajas competitivas.

La innovación es liderada en Entel por Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo, a través de Gerencia Innovación Corporativa quien es la responsable gestionar las distintas actividades e iniciativas en ejecución, en permanente coordinación con las vicepresidencias de los mercados (B2C, B2B Telco y B2B Negocios Digitales) y de CTIO tanto en Chile y Perú.



Pilares estratégicos

Nuestro modelo de innovación desarrolla un ecosistema que articula estrategia, tecnologías, procesos, cultura y colaboraciones en torno a las oportunidades que traen las nuevas tecnologías, en base a tres pilares:

Foco Cliente

Entendimiento de nuestros clientes y sus necesidades, identificando tempranamente cambios de preferencias y de comportamientos, con el fin de detectar oportunidades para ayudar satisfacer sus necesidades.


Visión del futuro

Visión y propósito de los desafíos de nuestra sociedad en el futuro, con una estrategia clara con el fin de proyectarnos como un agente transformador, focalizando nuestros esfuerzos en identificar iniciativas que contribuyan a fortalecer nuestras ventajas competitivas y a capturar valor.

Adaptación

Generamos una cultura Lean Agile-Innovadora, que permite explorar rápidamente oportunidades y soluciones tecnológicas, migrando hacia ideas, oportunidades y prácticas, que nos permitan operar en un ambiente desafiante y en constante evolución.

Para más información sobre nuestra estrategia de innovación ver:

 (<https://informacion-corporativa.entel.cl/innovacion/bases-modelo-innovacion>)

Plan de acción, compromiso y progreso

Programas de innovación Adaptativos

Tema | Innovación y digitalización de la economía
Material

Programa Digital Flow

Esta iniciativa tiene por objetivo el desarrollo de capacidades digitales aplicadas, promover la adopción tecnológica en la compañía y desarrollar un portafolio de ideas que utilicen tecnología de interés para Entel.

Durante el 2024 el foco de los Digital Flow estuvo en el descubrimiento de casos de uso y desarrollo de capacidades en IA Generativa, entre lo que podemos destacar:

Se realizaron

4 versiones del digital flow (3 Chile y 1 Perú)

3 VP fueron parte del programa

Participaron más de **1402** colaboradores en total

Identificamos **50** Casos de uso de IA Generativa

Y se trabajaron **17** PoC autogestionadas en sus respectivas áreas



Programa de Escalamiento y Amplificación de la IA Gen en Entel

Un foco relevante de Entel es ser una organización que data driven, poniendo énfasis en la generación, captura y uso de datos para la toma de decisiones, lo cual está fuertemente apalancado en el uso de IA.

Tomando en cuenta lo anterior, los espacios en los cuales creemos hay una oportunidad para la captura de valor de IA son los siguientes:

- **Conductas de riesgo:** lograr un entendimiento permanente del comportamiento comercial de nuestros clientes en profundidad para ajustar nuestra oferta de valor (market fit).
- **Operación y redes:** ser más eficiente en la utilización de recursos y así mejorar la gestión del OPEX y capex, ajustando nuestros procesos e infraestructura para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- **Próxima mejor acción & Marketing:** tener visión 360 de nuestros clientes es una necesidad crítica., ya que nos ello ajustar nuestra oferta de productos y servicios y mejorar la experiencia comercial y en los canales de atención.
- **Monetización de la información:** identificar y desarrollar modelos que nos permitan genera valor de nuestra información anonimizada en negocios digitales cumpliendo con el más alto estándar de protección de datos.

A fines del 2023 en Entel desarrolló un proceso de reflexión estratégica con el fin de definir un marco de acción concreto para la instalación de la IA en la organización, el cual fue liderado por las gerencias de Analytics & Data Governance y de Innovación Corporativa, cuyo resultado fue

la definición del Programa de Escalamiento y Amplificación de la IA que se basa en 4 pilares estratégicos:

Gobierno

La instalación de tecnologías disruptivas conlleva una serie de desafíos. En Entel hemos implementado un modelo de gobierno corporativo, basado en 3 niveles de toma de decisiones: comité de líderes, comités de negocio y comité de tecnología y arquitectura.

Arquitectura

Desarrollo de un modelo de trabajo y un AI Landscape que nos permite trabajar con distintos proveedores de modelos de análisis de datos, en una arquitectura componible y un orquestador que permite organizar los distintos modelos desarrollados, con comunicaciones e integraciones vía APIs.

Capacitación

En conjunto con la VP de Personas se lanzó una academia de formación en análisis de datos e IA, lo que nos ha permitido mejorar el talento interno. El 2024 pasaron por la academia más de 400 personas de distintas áreas de Entel, mejorando sus competencias en datos e IA en más de un 60%.

Embudo de casos de uso

Construcción de un portafolio de 200 casos de uso transversales a toda la organización y que considera tanto Chile como Perú, a partir de un proceso de reflexión interno, sesiones de ideación con las áreas de negocio y la realización de los digital Flow. Dichos casos de uso son agrupados en 3 grandes arquetipos 1) asistentes: preguntas y respuestas sobre uno o más tópicos definidos, 2) insights: obtención de conocimiento desde fuentes de información no estructurada, para tomar mejores decisiones y auditar procesos 3) personalización de contenido; para adecuar textos, imágenes y voz a las necesidades de cada usuario final.

Casos de éxito

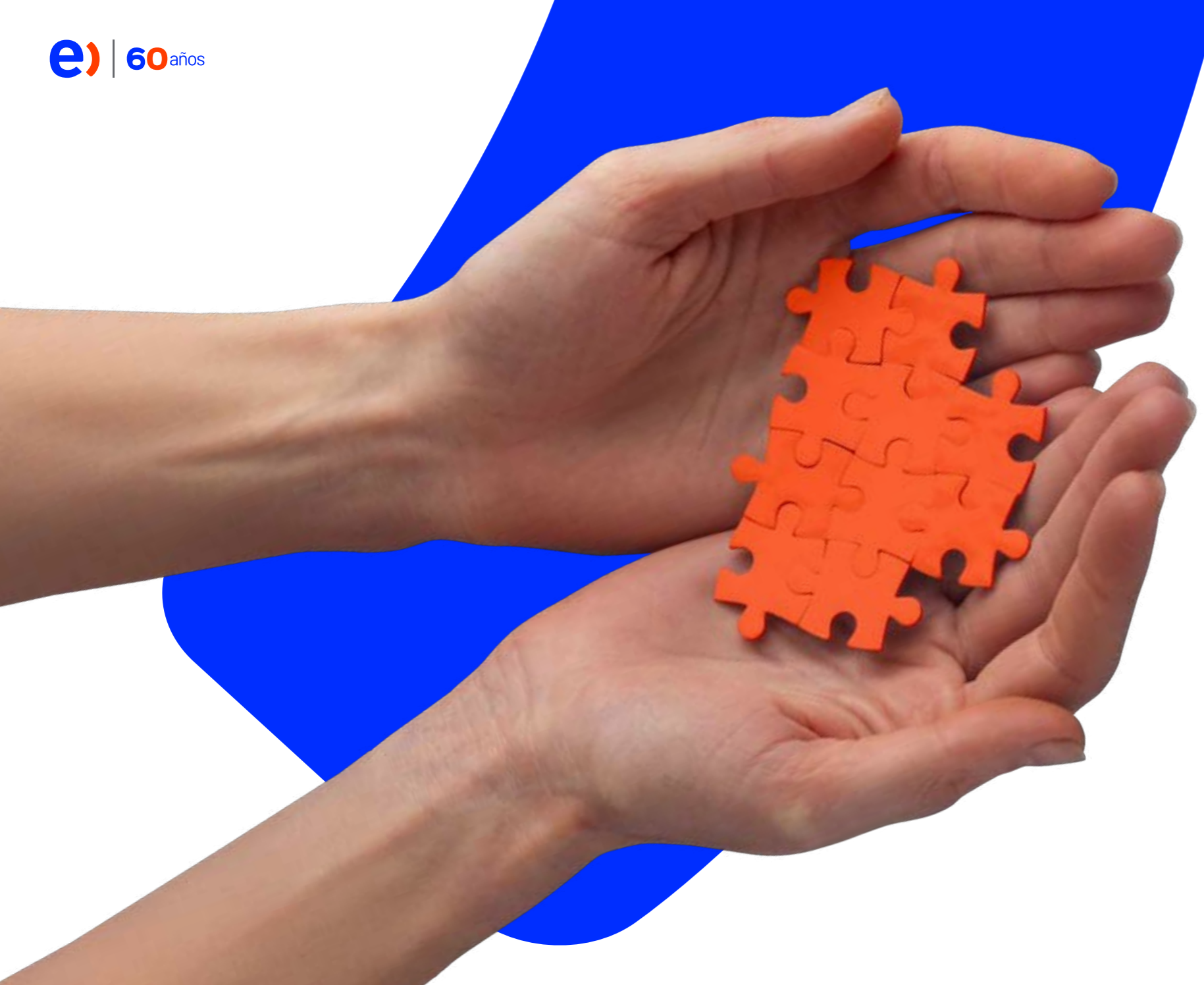
SinfonIA

Es una herramienta que utiliza IA mediante el análisis de interacciones de clientes en nuestros distintos canales. Permite identificar adherencia a los protocolos, clasificar y resumir interacciones y analizar silencios y sentimientos entre otros.

Entre sus logros destacan la mejora en tiempos del proceso de análisis de audio en 96% (pasando de 4 semanas a 1 día en el análisis de 10,000 audios), lo que permite implementar de forma ágil una serie de mejoras en la atención de nuestros clientes.

Genio

Es un asistente virtual, impulsado por Inteligencia Artificial Generativa, que lee, escucha y comprende las conversaciones en tiempo real. Transforma los datos de la compañía en información de valor, potenciando el desempeño y eficiencia en la atención a los clientes. Genio hoy día está instalado en más de 350 posiciones y entre foco está en que ofrece asesoramiento para brindar la mejor experiencia de atención y venta a los clientes.



04.

Gestión responsable

4.1

Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo

NCG 461 3.6.i, 3.6.iv, 3.6.v, 3.6.vi

Visión

En Entel, la gestión de riesgos es crucial para nuestra sostenibilidad y resiliencia. Por eso, promovemos una cultura que integre la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en todos los niveles, ayudando a tomar decisiones informadas y alineadas con nuestros objetivos.

sus responsabilidades de supervisión, diligencia e información respecto de directrices, estrategias, supervisión y cumplimiento en las materias relacionadas con Auditoría, Cumplimiento y Gestión de Riesgos, considerando en este último ámbito, temas sociales, de medio ambiente y de gobernanza, tanto para Entel S.A. y sus filiales.

Este proceso se sustenta en la **Política de Control y Gestión de Riesgos de Entel**, elaborada según las pautas de nuestro Manual de Gobierno Corporativo y fue actualizada y aprobada en julio de 2023 por el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Directorio y el Comité de Líderes de la Administración.

Es aplicable a toda la compañía y a sus filiales, y establece los principios básicos y marco general de actuación para identificar, controlar y gestionar los riesgos que pudieran afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la organización, estableciendo los siguientes objetivos:

1. Promover la cultura de gestión de riesgos en la compañía.
2. Establecer criterios y definiciones.
3. Entregar resultados al Directorio y a la administración.

En Entel son las propias gerencias las que dirigen la gestión de riesgos esenciales en nuestro negocio. La Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos apoya estableciendo el marco metodológico, proporcionando capacitación, asesorando unidades, monitoreando planes de mitigación y reportando el estado de los macro riesgos a la administración, al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y al Directorio. Operativamente, esta gerencia se encarga de que las unidades reporten el estado de los macro riesgos y de auditar el desempeño de esta actividad, comunicándose funcionalmente con el Comité.

Gobernanza

NCG 461 3.6.i, NIIF S1 27.b, 44.a,44.a.v

Nuestro Modelo de Gestión y Control Interno es único y transversal para todos los niveles de la compañía. Adicionalmente, está alineado con los estándares COSO ERM, la norma ISO 31000 y el modelo de las tres líneas de control del Instituto de Auditores Internos (THEIIA). De esta manera, se identifican oportunamente los riesgos que las afectan y establecen acciones de mitigación efectivas.

El Directorio de Entel le ha entregado al **Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento** el propósito de asistirlo en

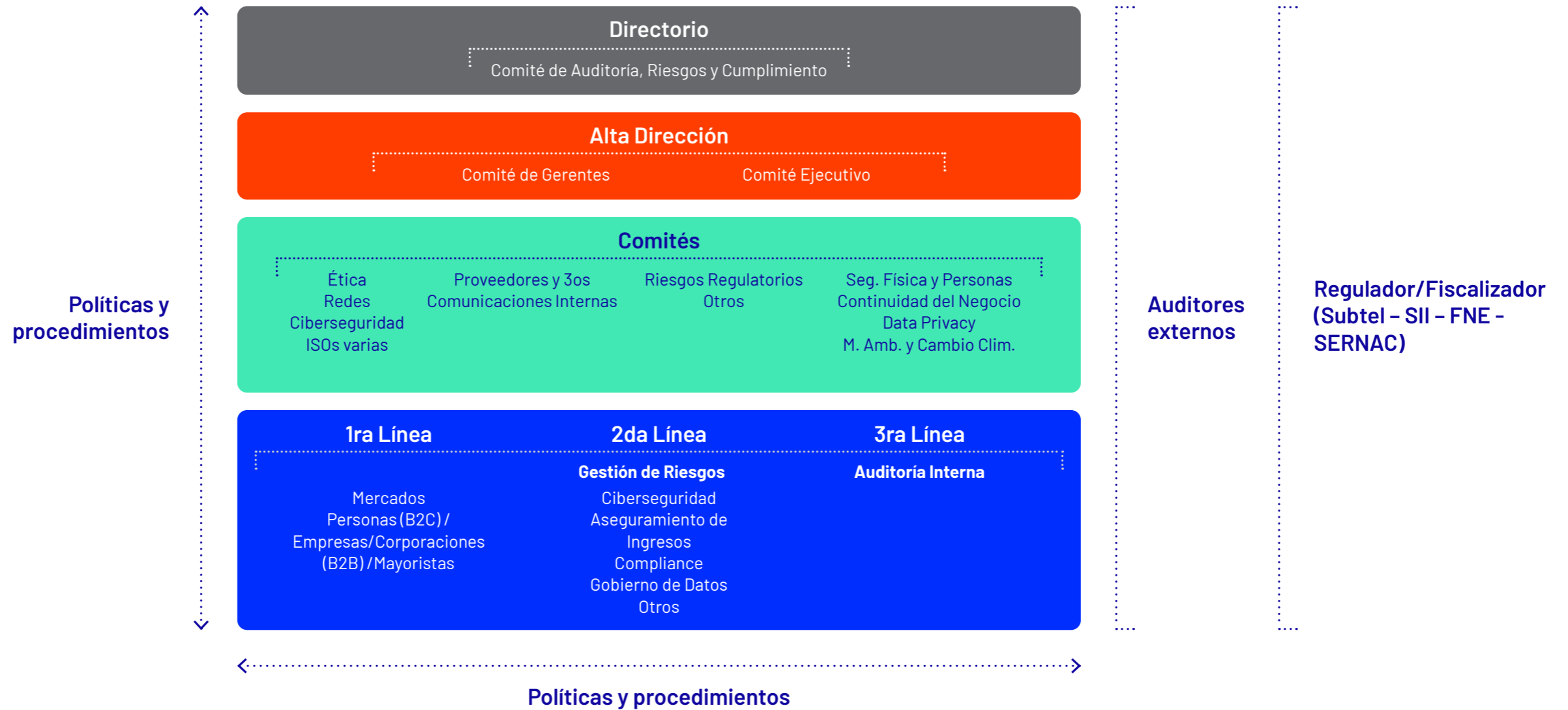
Comités de Riesgos

Con el objetivo de fortalecer la primera y segunda línea en la gestión de riesgos, existen comités que sesionan periódicamente:

- Ciberseguridad
- Protección de Datos
- Seguridad Física y de las Personas
- Continuidad de Negocio
- Macrozona Sur
- Proveedores y Terceros
- Medioambiente y Cambio Climático
- Gobierno de Fraude
- Comunicaciones Corporativas
- Invierno Altiplánico
- Incendios
- Fraude Empresas
- Entre otros

Todos cuentan con la participación de áreas según el tipo de riesgo tratado e incentivan la gestión colaborativa.

Estructura de Gobierno de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos



Pilares estratégicos

Nuestra gestión de riesgos se sustenta en una estructura robusta que permite una evaluación continua y una respuesta efectiva a los desafíos del entorno. Los pilares estratégicos que guían este modelo son:



Enfoque integral y transversal

Incorporamos la gestión de riesgos en todas las áreas de la organización, asegurando una visión holística que abarque riesgos financieros, operacionales, estratégicos, ambientales, sociales y de derechos humanos.



Gobernanza y responsabilidad compartida

Definimos roles y responsabilidades claras en todos los niveles, con mecanismos de control, reporte y seguimiento que facilitan una gestión efectiva y alineada con nuestra estrategia corporativa.



Metodología basada en estándares internacionales

Aplicamos marcos de referencia reconocidos como COSO ERM, ISO 31000 y el modelo de tres líneas de defensa, garantizando un proceso estructurado y alineado con las mejores prácticas globales.



Monitoreo y mejora continua

Evaluamos periódicamente nuestra exposición al riesgo, fortaleciendo nuestras capacidades de respuesta y ajustando nuestras estrategias para anticiparnos a cambios en el entorno.



Cultura organizacional orientada a la prevención

Fomentamos la toma de decisiones basada en el análisis de riesgos, promoviendo una cultura que integra la gestión de riesgos en la planificación y ejecución de nuestras actividades.



Proceso de gestión de riesgos

NCG 461 3.6.iii, NIIF S1 27.b.ii, 30.a, 30.b, 30.c, 33.a

En base a nuestra estructura de gobernanza aplicada a la gestión de riesgos, contamos con un proceso integrado en esta materia para los diferentes estamentos y órganos de nuestra compañía. Este modelo se somete a un análisis permanente para trabajar eficiente y eficazmente en los objetivos estratégicos, proteger los activos críticos y ser responsables con los grupos de interés que interactúan con nosotros.

Proceso periódico de Gestión de Riesgos

4 Monitorear

Riesgos y seguimiento de acciones

- ➔ Actualización periódica de riesgos
- ➔ Seguimiento de proyectos y acciones mitigantes

3 Responder

Al riesgo

- ➔ Identificación de áreas y líderes responsables de gestionar el riesgo
- ➔ Entregar una respuesta de acción frente al riesgo

1 Identificar

Riesgos y controles

Fuentes de riesgo:

- ➔ Reportes de riesgos de especialistas
- ➔ Especialistas internos/ experiencia áreas
- ➔ Juicio experto de VP, gerentes y responsables de riesgos Entel

2 Evaluar

Impacto por la probabilidad

- ➔ Evaluación con método cualitativo (juicio, experiencia)
- ➔ Métodos cuantitativos con datos históricos
- ➔ De acuerdo con la evaluación los riesgos se dividen en tres niveles



Bajo este proceso, los riesgos se clasifican en tres niveles:

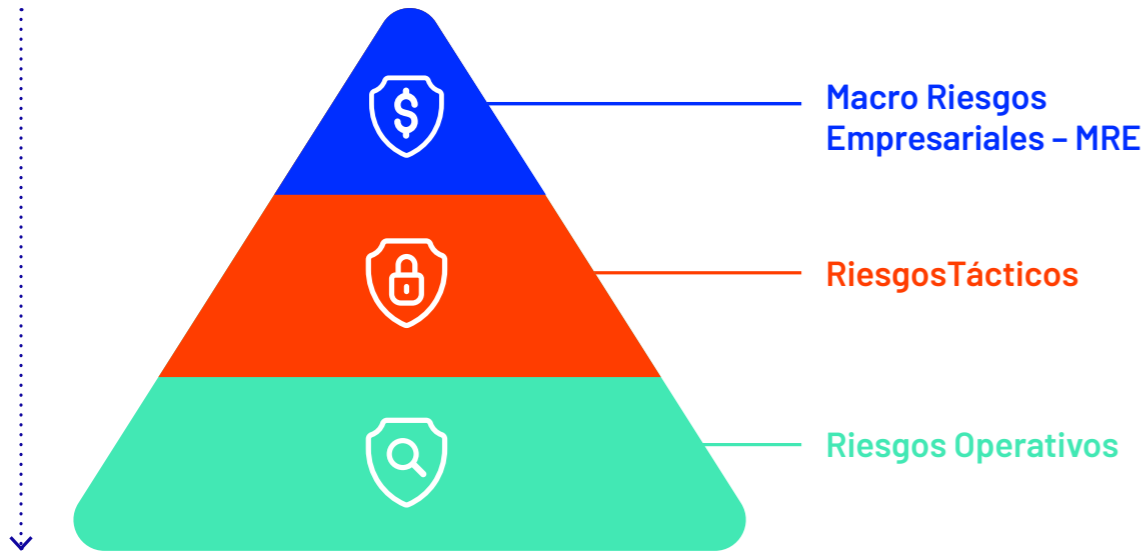
Macro Riesgos Empresariales (MRE): afectan los objetivos a largo plazo (más de 3 años); el Directorio y Alta Gerencia los identifican y evalúan.

Riesgos tácticos: impactan objetivos a mediano plazo (1 a 3 años); surgen de los MRE; gerentes y sus informes directos los identifican y evalúan.

Riesgos operativos: afectan objetivos a corto plazo (hasta un año); surgen de los riesgos tácticos; jefaturas y áreas especializadas los identifican y evalúan.

Riesgos de alta y muy alta criticidad

NCG 4613.6.ii.c,3.6.ii.d, 3.6.ii.e, 3.2.xi, NIIF S133.c, 34.a, 34.b, 35.a, 35.c, 44.a.i, 44.a.ii, 44.a.iii, 44.a.iv, 44.b, 44.c, 46.b.i, 46.b.ii



Los procesos de revisión y definición de los **Macro Riesgos Empresariales se efectúan dos veces al año**, sin perjuicio de que, si algún riesgo cambia o se activa uno nuevo, se actualiza y valida en su particularidad.

Junto con el Comité de Líderes y la Subgerencia de Gestión de Riesgos, durante el primer trimestre, se revisa el inventario de macro riesgos, conside-

rando posibles impactos financieros, regulatorios, operacionales, estratégicos, climáticos, sociales y de derechos humanos, entre otros. Aquellos riesgos clasificados con exposición "alta" o "muy alta" son sometidos a validación por el Comité de Líderes, el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, y finalmente, el Directorio. Dado su carácter de largo plazo, esta evaluación se ratifica y/o actualiza en el cuarto trimestre bajo el mismo proceso.

Matrices de Macro Riesgo Empresarial - MRE

Financiero

- Desequilibrio financiero y rentabilidad inferior al costo de capital
- Presión capex negocio fijo y sustentabilidad del negocio
- Incremento en la tasa de incobrabilidad

Cumplimiento

- Incumplimiento legal y regulatorio
- Incumplimientos éticos y normativos - Ley 20.393 (Delitos Económicos)

Estratégico

- Cambio en el sistema de concesión de espectro
- Pérdida de posicionamiento competitivo, de valor y de marca
- Pérdida de liderazgo en la innovación de productos y servicios

- Dependencia tecnológica por conflictos geopolíticos
- Inadecuadas estrategias para implementar Inteligencia Artificial en los procesos de la compañía
- No contar con la factibilidad técnica, regulatoria y medioambiental en la implementación del servicio de telefonía satelital

Operacional

- Insatisfacción en la experiencia y entrega de productos a clientes
- Vulneración de información reservada y datos personales
- Ineficiencia energética
- Discontinuidad de procesos críticos
- Planes de Continuidad deficientes de proveedores de servicios críticos TI/TELCO
- Estrategias débiles de atracción y retención de talentos digitales
- Baja calidad de servicio de conectividad que no permita mantener el nivel competitivo
- Fraude interno/externo

Matrices de Riesgos Tácticos

- Fraude - Empresas
- Prevención de Fraude
- Seguridad territorial
- Eficiencia energética
- Servicios críticos red Core
- Comité zona de precaución
- Financiero - Contable
- Protección de Datos Corporativa S.A.
- Gobierno Modelo de Prevención del Delito
- O&M Redes
- Gobierno Libre Competencia

- Medioambiente
- Cambio Climático
- Ciberseguridad corporativa
- Gobierno corporativo de continuidad de negocio
- Seguridad física de infraestructura y tiendas
- Seguridad Patrimonial
- Seguridad de las personas
- Gobierno de protección al consumidor
- Gobierno DD.HH.
- Proveedores y terceros
- Entre otras

Matrices de Riesgos Operativos

- Compliance
- Modelo de Prevención de Delito
- Libre Competencia
- Medioambiente
- Certificación ISO 27001
- Certificación ISO 9001
- Certificación ISO 50001

- Servicios críticos Red Core
- Fraude
- Seguridad física de infraestructura y tiendas
- Ciberseguridad
- Protección de datos
- Protección al consumidor
- Ley de control de armas
- Entre otras



En cuanto a los procesos de gestión de riesgos, el grado del riesgo se determina según diversos criterios, como el impacto financiero en el EBIT, el impacto en pérdida de clientes, la pérdida de activos, entre otros.

Evaluamos cualitativamente riesgos como pérdida de activos, reducción de clientes, deterioro de imagen, incumplimiento regulatorio, efectos en el personal e impacto ambiental. También realizamos una evaluación cuantitativa del impacto financiero en el resultado operativo, analizando la sensibilidad de riesgos financieros y no financieros:

- **Para el riesgo financiero**, usamos la metodología Weighted Average Cost of Capital (WACC) para comparar la rentabilidad de la estructura de la empresa a largo plazo.
- **Para los riesgos no financieros**, aplicamos la escala corporativa de impactos según los criterios mencionados.

Estratégico

Pérdidas potenciales de valor o de reputación debido a estrategias inefectivas.

Financiero

Administración de recursos financieros de la compañía.

Cumplimiento

Normativas, leyes y otros documentos legales.

Operacional

Afectación a la continuidad operacional de la compañía.

Evaluamos nuestras oportunidades considerando su impacto en ganancia financiera, incremento en la cantidad de clientes, mejora de la imagen corporativa y efectos en nuestro equipo. Estas oportunidades no solo nos permiten impulsar el crecimiento del negocio, sino también fortalecer nuestro posicionamiento en el mercado y nuestra reputación.

Para la mejora continua de estos procesos, organizamos reuniones de retroalimentación con el personal clave de las áreas (gestores de riesgos), realizamos encuestas a los líderes principales y participamos en las reuniones de los comités específicos, donde revisamos las situaciones en curso y las medidas ejecutadas.

Con el fin de involucrar a toda la organización en este trabajo fundamental para nuestra compañía, evaluamos semestralmente el desempeño de nuestros líderes según el cumplimiento de metas estratégicas relacionadas con riesgos y oportunidades para el periodo 2023-2025. Este proceso incluye incentivos financieros basados en los resultados obtenidos. Asimismo, las contribuciones de nuestros colaboradores a la consecución de estos objetivos forman parte de su evaluación de desempeño.

Adicionalmente, en el desarrollo de nuevos productos o servicios, involucramos a las unidades de negocio y a los equipos de gestión responsables de riesgos para evaluar su cumplimiento con nuestros estándares corporativos. Áreas clave como Ciberseguridad, Protección de Datos, Legal, Cumplimiento y Fraude siempre participan, y, dependiendo del alcance, también integramos otras unidades, como Medio Ambiente o Redes.

Por su parte, en situaciones de crisis, el Directorio actúa conforme al Plan de Continuidad de Negocio. Si la contingencia es de origen tecnológico, se establece la modalidad de trabajo virtual para garantizar la operatividad y la toma de decisiones.

Plan de acción, compromiso y progreso

En 2024, continuamos con el trabajo de difusión y reforzamiento de conceptos, roles y funciones que abarca el proceso periódico de gestión de riesgos:

Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos:

- Incremento del nivel de madurez en la gestión de riesgos
- Plan de auditoría interna 2024
- Clasificación de riesgos
- Actualización de riesgos

Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos

NCG 461 3.6.viii



Capacitación

765 colaboradores se capacitaron en los cursos de gestión de riesgos en formato e-learning, disponibles en la plataforma corporativa Universidad Entel, uno centrado en el desarrollo de matrices de riesgo y el otro, en los liderazgos. Capacitación a dueños de procesos críticos, respecto de su responsabilidad en la continuidad de los servicios a su cargo, con formalización de dichas responsabilidades.

Capacitaciones a nivel estratégico:

- 678 colaboradores, gerentes y subgerentes realizaron el e-learning ejecutivo.
- Taller de Tolerancia al Riesgo para el Comité Ejecutivo de Entel Chile y Gerente General de Entel Perú.
- Reforzamiento metodológico sobre el gobierno de gestión de riesgos y tolerancia al Comité de Ejecutivos y al Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento.

Capacitaciones a nivel táctico:

- 87 personas realizaron la capacitación en línea de aprendizaje operativo.
- 82 colaboradores capacitados en la metodología y en el uso del Software de Gestión de Riesgos Archer para actualizar matrices de riesgo y monitoreo de planes de mitigación.
- 12 líderes referentes participaron en Workshop de análisis de propuesta de Riesgos Emergentes 2024-2025.
- 54 talleres de consultoría y aplicación metodológica.



Actividades de difusión

A nivel corporativo se difundieron infografías en temas tales como:

- Actualización de tablas de Probabilidad e Impacto
- Categorías de Riesgos
- Etapas de la Gestión de Riesgos
- Aplicación de las etapas de Gestión de Riesgos
- Roles y responsabilidades del Gobierno de Continuidad de Negocio

Se realizaron cuatro Workshop de reforzamiento metodológico, con personal clave y referentes de gestión de riesgos para identificar oportunidades de mejora en el proceso de gestión de riesgos.

Se realizó el 7º Evento Anual de Reconocimiento a la Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio en Chile, y el 2º en Perú. En este evento se presentaron las metas logradas, casos de éxito en la organización y se premió a los colaboradores destacados en esta esfera.

Incremento del nivel de madurez en la gestión de riesgos

NIIF S132.a, 33.b



Definición de Tolerancia al Riesgo

Dentro de las buenas prácticas que se han incorporado a la organización, se ha definido, junto al Comité Ejecutivo, cinco niveles de Tolerancia asociados a nueve familias de riesgos, estableciendo el marco de análisis para todos los riesgos que se actualicen o identifiquen de aquí en adelante, acordando que se realizará un análisis anual de los niveles de tolerancia por familia, ya que deben estar alineados con los objetivos estratégicos de Entel.

A fines de 2024 los MRE se asociaron a las familias de riesgo existentes, lo que ha permitido comparar el nivel de criticidad resultante de la evaluación de riesgos con el nivel de tolerancia de la familia a la cual pertenece, lo que permitirá analizar y priorizar de mejor forma los planes de tratamiento al riesgo, consiguiendo un adecuado equilibrio entre la exposición al riesgo y la estrategia de la compañía.



Identificación y evaluación de Riesgos Emergentes

Se ha fortalecido el proceso, analizando los riesgos con foco en las fuentes de riesgo de la ISO 31050 (Gestión de Riesgos Emergentes) que son: cambio climático, seguridad de la información, nuevas tecnologías, salud, presiones políticas y económicas y cambios sociales, considerando también que estos riesgos se podrían activar por cambios no reconocidos en contextos organizacionales, innovación o desarrollo social y tecnológico y por procesos, productos o servicios nuevos o modificados.

Con ello, hemos logrado mayor eficiencia en el proceso de identificación vigente, en el cual se revisan diversos reportes internacionales de empresas especializadas en los ámbitos ya mencionados, para lo cual trabajó el equipo de Gestión de Riesgos junto a la Gerencia de Innovación.

Implementamos un Workshop de Riesgos Emergentes para líderes referentes en los temas antes mencionados, donde reforzamos la cultura de Riesgos Emergentes que siempre debe estar presente en sus áreas especialistas, como Medio Ambiente y Sustentabilidad, Ingeniería de Red, TI, Ciberseguridad, Analytics, Mercados, Soluciones Digitales, Personas y Desarrollo Corporativo, obteniendo también su visión frente a Riesgos Emergentes que pudiesen afectar a la compañía.

Plan de Auditoría Interna 2024

Nuestro Plan de Auditoría Interna 2024 priorizó temas clave basados en evaluaciones de riesgos de los responsables de procesos y macro riesgos de la empresa. Incluye una autoevaluación de riesgos y controles en los procesos financieros-contables de Entel Chile y Perú, revisada por el equipo de Auditoría Interna para verificar controles y detectar brechas.

También evaluamos los controles generales de sistemas críticos para cumplir con la nueva Ley de Delitos Económicos, enfocándonos en los delitos informáticos. Esto asegura la identificación de riesgos y la efectividad de los controles.

Clasificación de riesgos

Durante el 2024, se realizaron varias actividades para robustecer el desempeño de la compañía en relación con los riesgos, centradas en homologaciones metodológicas, actualización de las matrices y mediciones de madurez.



Estructura corporativa de gestión de riesgos y niveles de criticidad

Entre los nuevos MRE identificados en 2024, están:

- La rápida disrupción de tecnologías emergentes, tales como inteligencia artificial.
- Incumplimientos éticos y normativos (nueva Ley de Delitos Económicos y atentados contra el Medio Ambiente).
- Posibles cambios en el sistema de concesión de espectro.

Al cierre de diciembre de 2024, se cuenta con un inventario de 35 Macro Riesgos Empresariales, de los cuales cinco tienen una exposición al riesgo "muy alta" y 11 "alta", conforme a la metodología interna de la compañía. Para cada MRE se han identificado las causas, impactos, oportunidades, controles existentes, proyectos de mitigación en curso y peores escenarios en caso de materializarse el riesgo.



31 Planes de mitigación ya están en operación y **han disminuido el nivel de criticidad de los MRE.**

47 Planes de mitigación están implementándose y se monitorean de forma trimestral con apoyo de la herramienta corporativa GRC Archer.

Actualización de riesgos

NCG 461 3.6.ii, 3.6.ii.a, NIIF S1 44.a. vi

Actualización de los Macro Riesgos Empresariales (MRE)

Además, se introdujeron cambios en el proceso de actualización de los MRE, tendientes a ampliar el número de personas involucradas y su rol en las evaluaciones, para lo que se realizaron las siguientes acciones:

- La identificación de riesgos es realizada considerando diversas fuentes de información, tales como, reportes de empresas referentes y especialistas de riesgos y tendencias a nivel global, reportes de gerencia de innovación, tendencias de negocio de la jornada de planificación estratégica anual, experiencia del Comité de Líderes.
- Se realizan entrevistas con todos los reportes directos del Gerente General y gerentes de áreas clave (redes, sistemas, innovación, entre otras áreas clave) y votaciones con encuestas anuales de macro riesgos a los líderes top 400 de la compañía en Chile y Top 100 en Perú.
- El proceso considera la actualización anual de riesgos considerando todas las fuentes de información señaladas, lo que implica considerar riesgos sobre nuevas regulaciones locales o internacionales, cambios en normativas y cualquier tendencia que pueda generar impactos en nuestra estrategia empresarial.
- La determinación de los riesgos de mayor nivel de exposición (impacto y/o probabilidad), es realizada en forma conjunta con la evaluación individual y en acuerdo conjunto, con el Comité de Líderes, quienes revisan el inventario de Macro Riesgos Empresariales, propuestos por la Subgerencia de Gestión de Riesgos.

Dicha evaluación considera los nuevos macro riesgos que pudiesen impactar a la compañía, ya sea en términos financieros, de cumplimiento normativo,

estratégicamente, en la operación, cambio climático, derechos humanos, impactos sociales, entre otros.

Riesgos emergentes para el período 2025-2026

Riesgos emergentes	Descripción	Impactos
Tormentas solares que podrían afectar los servicios y continuidad de la red	Distintos especialistas han advertido que el Sol está entrando en un período de actividad que podría generar grandes tormentas solares.	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de continuidad de servicio de red. • Indisponibilidad eléctrica por tiempo prolongado. • Indisponibilidad de servicio satelital. • Corrientes geomagnéticas pueden afectar la FO. • El tiempo de solución dependerá de la profundidad del daño, difícil de definir.
Constelaciones satelitales	Desarrollo de múltiples proyectos de constelaciones satelitales por diferentes potencias mundiales. Para 2026, se espera contar con nuevas constelaciones de Amazon, SpaceSail (China), IRIS2 (UE), Startical (España), OneWeb, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de espacio de negocio por mayor competencia. • Definición de regulación restrictiva del espacio satelital. • Potencial daño reputacional al ser partner de las empresas satelitales que impactarán en medio ambiente producto del ingreso de satélites dañados a la atmosfera. • Indisponibilidad del servicio por colisiones entre satélites, tormentas solares, etc.
Enfermedades tecnológicas	Múltiples enfermedades gatilladas por el uso excesivo de dispositivos tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación al desempeño laboral, debido a enfermedades causadas por el excesivo uso de dispositivos tecnológicos (Cibercondría, Nomofobia, Síndrome FOMO, entre otras). • Aumento de licencias médicas, derivadas del uso de equipos electrónicos (tensión ocular, visión borrosa, tendinitis, entre otros). • Aumento de ansiedad producto a la dependencia de la tecnología. <p>A los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endurecimiento de regulaciones en pro del consumidor (restricciones del uso de tecnología). Ej.: Dependencia de video juegos, ludopatía. • Prohibición de uso de teléfonos en menores de edad.

Otros riesgos corporativos

NCG 461 3.6.ii.b, 3.6.ii.d, 3.6.ii.e

En Entel hemos detectado riesgos y oportunidades que afectan financieramente nuestras operaciones, incluyendo algunos propios de las características de nuestro negocio.

Tipo de riesgo	Descripción
Seguridad de la información y privacidad de datos	Los riesgos de seguridad de la información y privacidad de datos son Macro Riesgos Empresariales en Entel. Hemos analizado sus causas, efectos y oportunidades. Pone énfasis en que se produzca una intervención maliciosa en las plataformas críticas Telco y TI de Entel, que pudiese afectar la conectividad comunicacional de nuestros clientes y grupos de interés.
Libre competencia	Gestionamos los riesgos relacionados con la libre competencia a través de nuestra Gerencia de Cumplimiento, que supervisa y gestiona cualquier vulneración en esta área. Hemos implementado un Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia, certificado en 2023 por Feller Rate por un período de dos años.
Salud y seguridad de los consumidores	En relación con la salud y seguridad de nuestros clientes, la Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física monitorea y reporta anualmente a la Gestión de Riesgos los niveles de exposición asociados a la seguridad física de nuestras tiendas, franquicias y otras infraestructuras.



4.2

Ética e integridad del negocio

Tema Material | GRI 3-3

Visión

Una gestión ética y el cumplimiento normativo son dos principios centrales de nuestro propósito de transformar la sociedad responsablemente, así como de nuestros valores culturales, que llaman a hacer lo correcto.

En Entel pretendemos que todas las personas se sientan bienvenidas, valoradas, incluidas y respetadas en la empresa, independientemente de su género, color, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, pensamiento u otra característica personal. Respetamos los derechos humanos en nuestro propio negocio y a través de nuestras relaciones comerciales, trabajando siempre bajo los más altos estándares en esta materia.

Gobernanza

Sistema de gestión de la ética y el cumplimiento

NCG 461 3.1.iii, GRI 2-15

Hemos desarrollado un sistema integral de gestión de ética y de cumplimiento, que incluye un Código de Ética y un Manual de Aplicación. Estos documentos orientan a todos nuestros colaboradores, sin importar su rol, a operar dentro del marco legal y en coherencia con los valores y compromisos que definimos como organización.



Prevención de delitos y conflictos de intereses

Trabajamos para identificar y gestionar de manera oportuna los conflictos de interés que puedan afectar la integridad de nuestras operaciones, basándonos en nuestro Código de Ética y su Manual de Aplicación.

Para gestionar posibles conflictos de interés, cada colaborador debe completar una declaración formal al inicio de su vínculo con nosotros, anualmente, o cuando surja un conflicto real o potencial. Este proceso también se aplica a nuestros directores y ejecutivos principales, quienes deben informar sobre las sociedades en las que ejercen control o su participación en otros directorios.

En cuanto a proveedores y terceros, les exigimos completar una declaración similar antes de establecer una relación comercial con nosotros y cada vez que se presente un conflicto de interés. Analizamos y clasificamos estas declaraciones por nivel de riesgo, definiendo acciones específicas según corresponda.

Adicionalmente, gestionamos las operaciones con partes relacionadas conforme a la Ley de Mercado de Valores (Ley 18.045) y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, asegurando la transparencia y el manejo adecuado de estas interacciones.

En relación a los tipos de conflictos de interés que se informa a los grupos de interés, tienen relación con la existencia de accionistas controladores y las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.

Código de Ética y Manual de Aplicación

NCG 461 3.6.vii

Nuestro Código establece los lineamientos y normas de comportamiento que reflejan los principios y valores fundamentales de nuestra compañía. Este documento se aplica a todas las categorías laborales, incluidos directores, colaboradores y terceros contratados para realizar actividades en nuestro nombre. Todos los involucrados tienen la obligación de respetar las normativas y reportar cualquier infracción.

El Manual de Aplicación complementa el Código, proporcionando un flujo claro de acciones a seguir en caso de dudas frente a dilemas éticos o conflictos de interés, y fue actualizado durante 2024. Para garantizar su implementación y cumplimiento, contamos con un Comité de Ética dedicado a supervisar su ejecución y efectividad.

Modelo de Cumplimiento Normativo

GRI 2-27, 205-1

Nuestro modelo de cumplimiento normativo garantiza la adherencia a las regulaciones internas y externas, con el objetivo de mitigar los riesgos relacionados con la libre competencia, lavado de activos, la protección al consumidor, la corrupción, entre otros. Este sistema integral abarca todas nuestras operaciones e incluye los siguientes componentes:



- Modelo de Prevención de Delitos.
- Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos
- Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia.
- Modelo de Protección del Consumidor.
- Programa de Privacidad de Datos Personales.
- Política Tributaria.
- Política de Fondos por Rendir.
- Política de Inversiones y Financiamiento

En Entel, monitoreamos semestralmente nuestros modelos de cumplimiento, cuyos resultados se informan periódicamente al Directorio. Además, realizamos evaluaciones específicas para identificar riesgos asociados a la corrupción y otros temas normativos. Durante 2024, no evaluamos operaciones en riesgo de corrupción.

La **Gerencia de Compliance** es responsable de gestionar y supervisar todos los aspectos vinculados al cumplimiento ético y normativo, con especial énfasis en la Ley 20.393, la libre competencia y la protección al consumidor. Su misión es fomentar una cultura de integridad a través de la implementación y mejora continua de los procesos de control, identificando de manera proactiva los riesgos críticos.

Para identificar los procesos más expuestos a delitos de corrupción, utilizamos una **matriz de riesgos**, cuyo monitoreo constante es llevado a cabo por las gerencias de Compliance y Auditoría Interna. A partir de los seguimientos, auditorías e investigaciones realizadas,

desarrollamos planes de acción específicos junto con las áreas involucradas, mitigando de manera efectiva los riesgos detectados.

Realizamos una revisión continua de la matriz de riesgos de cada modelo, evaluando su actualización en función de nuevas legislaciones o de los hallazgos derivados de monitoreos, auditorías e investigaciones realizadas.

Adicionalmente, evaluamos anualmente la percepción de ética e integridad organizacional mediante el **Barómetro de Valores y Ética Empresarial**, una encuesta elaborada por la Fundación Generación Empresarial. Para medir nuestro progreso en este ámbito, utilizamos indicadores clave de desempeño.



- Porcentaje de personas capacitadas en los Modelos de Protección al Consumidor.
- Porcentaje de personas capacitadas en Prevención de Delitos y Libre Competencia.
- Porcentaje de declaraciones de conflicto de intereses realizadas.
- Número de colaboradores que participan en la encuesta Barómetro de Valores y Ética Empresarial.



Modelo de Prevención de Delitos

NCG 461 3.6.xiii, GRI 415-1

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos⁶ constituye el principal mecanismo de protección frente a posibles actos de corrupción. Este modelo se aplica de manera obligatoria a todos los directores, colaboradores y personas que presten servicios a nuestra empresa, sin distinción de cargo o posición.



Prevención

Se realizan jornadas de comunicación, formación y sensibilización en torno al Modelo.



Respuesta

Se establecen lineamientos para realizar investigaciones y aplicar sanciones y medidas disciplinarias en caso de ser necesario.

El modelo está estructurado en torno a cuatro actividades principales, cada una respaldada por subactividades específicas para garantizar su efectividad:



Detección

Se identifican los riesgos relacionados con la prevención de delitos; y provee los lineamientos para la evaluación de dichos riesgos, en términos de impacto y probabilidad de ocurrencia. Además, se promueve el uso del Canal de Denuncias y Consultas para que se puedan comunicar infracciones.



Supervisión y mejora continua

Se realiza una evaluación continua de riesgos, leyes y cambios regulatorios para modificar lo necesario.

Revisamos constantemente nuestro Modelo de Prevención de Delitos y nuestra Política de Anticorrupción para garantizar su vigencia y alineación con los cambios normativos. Durante 2024, actualizamos tanto la Política como el Manual del MPD para ajustarlos a la Ley de Delitos Económicos, ampliando su alcance al incorporar más delitos y fortaleciendo la gobernanza.

En este contexto, organizamos nuestro Modelo de forma tal que, abarcando a toda la compañía, permita involucrar de manera directa y efectiva a la alta administración. Para ello, designamos a una Sujeto Responsable Principal, nuestra Gerente de Compliance, quien tiene la responsabilidad de centralizar y gestionar la información que deben entregar los Sujetos Responsables delegados. Estos, a su vez, son líderes de nuestra compañía designados por el Directorio, encargados de aplicar políticas y mitigar los riesgos en sus respectivas áreas de actividad.

Asimismo, en 2024, modificamos los estatutos del Comité de Auditoría y Riesgos para incluir expresamente entre sus funciones la revisión de asuntos relacionados con la prevención de delitos económicos. Con este fin, cambiamos su nombre a Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Además, no realizamos contribuciones a partidos políticos. Por lo tanto, durante el ejercicio, no se efectuaron aportes a este tipo de instituciones, ni incurrimos en gastos o pagos relacionados con agencias de intermediación público-privada o actividades de lobby.

⁶ Desarrollado en conformidad con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas Ley 20.393 de Chile y la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos.

Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia

Contamos con una Política de Libre Competencia que establece las directrices generales para el comportamiento esperado en esta materia. Esta política define los elementos clave que componen nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia, entre los cuales se incluyen: una matriz de riesgos sobre esta temática, un programa de monitoreo de libre competencia, un encargado de libre competencia, un canal de consultas, un canal de denuncias y medidas disciplinarias. Este modelo está certificado por parte Feller Rate hasta 2025.

Además, cuenta con políticas y procedimientos como:

- Política de Libre Competencia
- Modelo de Cumplimiento de Libre Competencia y su manual de uso
- Guía Práctica de Libre Competencia

Categoría	2024
Cantidad de acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal	3
Cantidad de acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0

Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor

NCG 461/ 519 8.1

En consideración del artículo 24, inciso cuarto, letra c) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, así como de las circulares interpretativas emitidas por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Especificación Técnica INN/ET12 del Instituto Nacional de Normalización, implementamos un Plan de Cumplimiento sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual fue certificado por HD Systems.

El 26 de enero de 2024, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) aprobó, por un período de dos años, nuestro Plan de Cumplimiento en dos áreas fundamentales: los procesos de Venta Remota (e-commerce) y la Garantía Legal. Este plan busca identificar, delimitar y prevenir las acciones u omisiones que constituyan una infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Somos la primera empresa en Chile, junto con nuestras filiales, en obtener la **certificación de aprobación de un Plan Preventivo de Cumplimiento de Protección al Consumidor** entregado por el SERNAC.

Ética Digital y Gestión de IA

Reconocemos los riesgos asociados al uso intensivo de datos en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, por lo que hemos incorporado lineamientos de ética digital en nuestro Código de Ética. Estos principios promueven el uso responsable de la IA y su cumplimiento es implementado formalmente a través de nuestro modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial.

Exigimos que cada iniciativa tecnológica evidencie el cumplimiento de los controles establecidos en su ciclo de desarrollo, aplicables tanto a nuestros equipos internos como a los terceros involucrados.

Este modelo está en constante mejora, adoptando las mejores prácticas internacionales, con un enfoque principal en las referencias europeas.



Tiempo que se conserva la información en los archivos corporativo.



Según las regulaciones vigentes y las necesidades de la empresa para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, entre otros factores.

Nota: Más información sobre Inteligencia Artificial en Entel en el Capítulo ["Gestión financiera y comercial"](#) de esta Memoria.



Plan de acción, compromiso y progreso

Formación y difusión en ética y cumplimiento

GRI 205-2

Contamos con un plan integral de difusión de nuestras políticas y procedimientos orientados a prevenir y responder ante posibles incidentes relacionados con corrupción, libre competencia y protección del consumidor, entre otros temas clave. Este plan incluye la realización de capacitaciones obligatorias continuas dirigidas a todos nuestros colaboradores a lo largo del año.

Capacitaciones obligatorias sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Categoría	Nº de colaboradores	% que representa del total de colaboradores
Directorio ⁷	9	0,0%
Alta Gerencia	13	0,3%
Gerencia	84	2,1%
Jefatura	1.008	24,7%
Operario	-	0,0%
Fuerza de venta	-	0,0%
Administrativo	40	1,0%
Auxiliar	-	0,0%
Otros profesionales	2.370	58,0%
Otros técnicos	574	14,0%
Total	4.089	100%

⁷Directorio no cuenta como colaboradores por lo que no se incluyen en el total.

Cursos, charlas y talleres 2024

9

Charlas sobre la nueva **Ley de Delitos Económicos** para directores, altos ejecutivos y colaboradores.

4

Charlas sobre **libre competencia** para altos ejecutivos y colaboradores.

10

Talleres de **dilemas éticos** realizados con Fundación Generación Empresarial.

1

E-learning para proveedores sobre **Ley de Delitos Económicos y Modelo de Prevención de Delitos**.

2

E-learning para Trabajadores: **1) Código de Ética y 2) Ley de Delitos Económicos y Modelo de Prevención de Delitos**.

1

Programa de capacitación sobre **integridad y ética** para contratistas y franquiciados con Chile Transparente.



Comité de Ética

NCG 461 3.1.iii

Nuestro Comité, presidido por el Gerente General e integrado por ocho ejecutivos, pretende garantizar el cumplimiento de nuestro Código de Ética y sus buenas prácticas asociadas. Este organismo busca prevenir que nuestros colaboradores incurran en violaciones al Código, promoviendo una cultura de integridad dentro de la organización.

Entre nuestras responsabilidades se incluyen:

- Proponer mejoras al sistema de cumplimiento.
- Administrar y gestionar las denuncias recibidas a través de los canales habilitados.
- Corregir fallas identificadas durante las investigaciones de denuncias.
- Atender asuntos relacionados con nuestras normativas internas.

Nos reunimos mensualmente y presentamos informes regulares al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Directorio, asegurando la supervisión continua del desempeño del sistema y su alineación con nuestros estándares corporativos.

El Comité de Ética está conformado por:

- Gerente General
- Fiscal
- VP Personas
- VP B2C Corporativo
- VP Entel Digital
- VP CTIO
- Gerente Sostenibilidad y Comunicaciones
- Gerentes Auditoría y Gestión de Riesgos
- Gerente Regulación y Asuntos Corporativos

Denuncias y sanciones

NCG 461/ 519 3.2.xii.c, 3.6.ix, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, GRI 2-16, 2-26, 2-27 SASB TC-TL520a.1

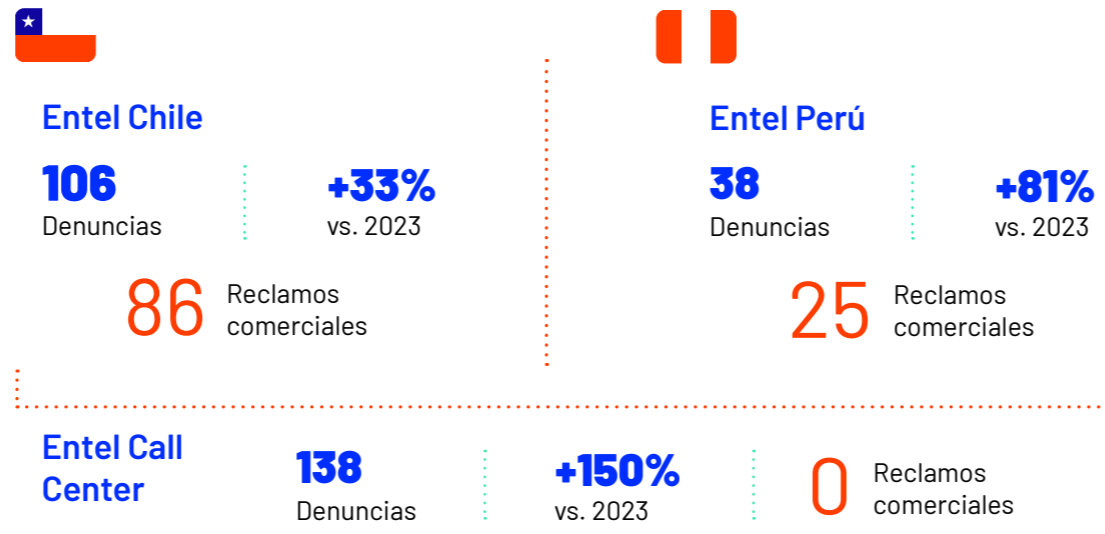
Disponemos de un canal digital abierto para que todos nuestros grupos de interés puedan reportar faltas o infracciones a las normas internas o a las leyes cometidas por miembros de la organización. Este canal es facilitado de manera independiente por la Fundación Generación Empresarial. La plataforma garantiza el anonimato del denunciante y la confidencialidad de la denuncia, permitiendo también hacer seguimiento de la tramitación.

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

Así, los comités de Ética de Perú y de Chile examinaron los casos surgidos en sus respectivos países, en que el tiempo promedio de investigación fue de 32 días.

Durante 2024, se recibieron 486 denuncias en Chile y Perú. Este aumento refleja una serie de medidas para incentivar el uso del canal, con capacitaciones y difusión, transmitiendo una mayor confianza en el sistema y su efectividad, permitiendo que el canal sirva para identificar posibles riesgos éticos.

El canal de denuncias también funciona como canal de consultas. Durante 2024, se recibieron 93 consultas y 111 reclamos comerciales.



Tasa Casos y Denuncias 2024

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center
Dotación	4.078	1.769	7.699
Nº Casos (denuncias+reclamos +consultas)	274	63	149
Nº denuncias	106	38	138
Tasa casos cada 100 trabajadores	6,7	3,6	1,9
Tasa denuncias cada 100 trabajadores	2,6	2,1	1,8



Recepción de denuncias e investigación

NCG 461/ 519 8.5 GRI 205-3,206-1,406-1

Contamos con un procedimiento formal para la recepción de denuncias e investigaciones, diseñado para analizar los antecedentes relacionados con posibles infracciones a nuestro Código de Ética y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Este reglamento establece las sanciones aplicables a los colaboradores que incurran en dichas faltas, garantizando un manejo transparente y riguroso de los casos reportados.

En 2024, no recibimos multas ni amonestaciones no monetarias por casos de corrupción, soborno, infracciones a la libre competencia, lavado de dinero, uso de información privilegiada, discriminación, acoso, incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes o transgresiones a las normativas medioambientales. Asimismo, no se registraron incidentes de corrupción confirmados que hayan resultado en la rescisión o no renovación de contratos con socios de negocio.

En Chile, pagamos CLP \$48.986.900 en multas relacionadas con infracciones a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

En cuanto a procedimientos judiciales pendientes, al cierre de 2024, no existen causas relativas a infracciones a la libre competencia en Chile. Además, gestionamos 76 casos asociados a materias de protección de los

derechos del consumidor y uno por incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes.

En lo referente a derechos laborales, durante 2024, pagamos CLP \$119.792.835. En Chile, contamos con 43 procesos judiciales en curso al cierre de este reporte. La prevención y detección de incumplimientos regulatorios en derechos laborales se realiza mediante nuestro proceso de Certificación Mensual del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.

Denuncias e investigaciones recibidas en 2024

Categoría	Número de denuncias recibidas	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas/ mejoras aplicadas
Cientes (reclamos comerciales)**	111	0	0	111
Trabajadores*	281	105	32	73
Ambiental	1	0	0	0
Consultas**	93	0	0	93
Libre competencia	0	0	0	0
Ley N°20.393	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0

Categoría	N° total de multas	Valor monetario total de multas (CLP)	N° de sanciones no monetarias	N° casos sometidos a resolución de litigios
Cientes	53	\$48.986.900	0	53
Trabajadores	44	\$119.792.835	0	43
Ambiental	0	0	0	0
Libre competencia	0	0	0	0
Ley N°20.393	0	0	0	0

Nota: 0 significa que no existió el evento

Nota: Los incumplimientos más relevantes en cuanto a clientes son la venta engañosa y suplantación de identidad, mientras que para trabajadores es el resguardo de las personas y el ambiente en el trabajo. * En esta categoría se incluyen los siguientes tipos de denuncias: 1. Resguardo de las personas y ambiente en el trabajo. 2. Uso indebido de bienes de la compañía. 3. Conducta en los negocios y Libre Competencia. 4. Otro tipo de denuncias. ** Todas los reclamos comerciales y las consultas fueron gestionadas a través de la plataforma.

Conducta tributaria responsable

GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 3-3

En Entel, nos comprometemos con el cumplimiento de la normativa tributaria vigente en todos los países donde operamos, asegurando una gestión transparente y responsable de nuestras obligaciones fiscales. Nuestra estrategia tributaria es aprobada por el Directorio y revisada periódicamente por el vicepresidente de Finanzas Corporativa, incorporando las actualizaciones normativas y mejores prácticas internacionales.

Adoptamos principios de integridad y transparencia en la gestión tributaria, asegurando que el pago de impuestos se realice conforme a las regulaciones locales. No utilizamos estructuras que tengan como finalidad la evasión o elusión fiscal, y evitamos operar en jurisdicciones de baja o nula tributación sin una justificación comercial legítima.

Nuestro enfoque fiscal se centra en:



Cumplimiento normativo: Todos los colaboradores deben actuar con rectitud y diligencia en el cumplimiento de las leyes tributarias, sin excepciones.



Transacciones con partes relacionadas: Se respeta el principio de valor de mercado (Arm's Length) en todas las operaciones.



Responsabilidad ejecutiva: El Gerente General, vicepresidentes y ejecutivos deben conocer y cumplir esta política.



Jurisdicciones de baja tributación: No se mantienen filiales ni inversiones en paraísos fiscales, ni se transfieren valores a estos.



Cumplimiento de obligaciones: Se asegura el pago de impuestos conforme a la normativa vigente en cada país de operación.



Colaboración con autoridades: Se proporciona información clara y se coopera con los reguladores en cada país.



Estructuras fiscales: Se evita el uso de estructuras que reduzcan la carga tributaria sin justificación económica o comercial.



Transparencia financiera: Se reporta información financiera cumpliendo normativas locales e internacionales, auditada por terceros.

En cuanto a la gobernanza fiscal, y para gestionar los riesgos asociados, la Vicepresidencia de Finanzas Corporativa lidera la identificación, evaluación, control y mitigación de estos, alineándose con normativas internas, regulaciones locales y estándares internacionales. Asimismo, cuenta con los recursos adecuados para garantizar la correcta implementación de la política fiscal, ajustándose a las circunstancias del negocio.

Para canalizar las opiniones de nuestros grupos de interés sobre fiscalidad, contamos con canales de comunicación abiertos que permiten a nuestros

colaboradores y partes interesadas reportar cualquier situación que pueda representar un riesgo en el cumplimiento de la normativa tributaria. Cualquier colaborador que tenga conocimiento de un acto que infrinja o pueda infringir la normativa tributaria debe informarlo de inmediato a la Vicepresidencia de Finanzas Corporativas o utilizar el Canal de Denuncias y Consultas de la Compañía. Esta medida garantiza una supervisión efectiva de nuestro marco de gobernanza fiscal y refuerza nuestro compromiso con la ética y la transparencia.

Entorno normativo

NCG 461 6.1.iii, 6.1.iv, NCG 461 6.2.vii

Operamos en un entorno normativo guiado por las legislaciones de los países en los que estamos presentes, asegurando el respeto y cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada jurisdicción.

Entorno normativo en Chile

Entre los principales instrumentos regulatorios en Chile se encuentran la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 18.168) y sus normas complementarias. Este marco legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, regula los concursos para servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando solo puede participar un número limitado de empresas, y ordena la interconexión entre servicios ofrecidos por diferentes compañías. Asimismo, permite la libre fijación de precios y tarifas al público para estos servicios.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es la entidad responsable de implementar la Ley 18.168. Sus funciones incluyen organizar concursos públicos para la asignación de concesiones del espectro radioeléctrico.

En Entel, operamos en Chile bajo diversas concesiones, licencias y permisos que nos permiten ofrecer servicios de telecomunicaciones y otras prestaciones asociadas:

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

Cambios normativos 2024

Reconocimiento del acceso a internet como servicio público: El 3 de julio de 2024, se promulgó la Ley N° 21.678, que modifica la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 18.168), declarando el acceso a internet como un servicio público de telecomunicaciones. Esta Ley introduce principios rectores como la neutralidad tecnológica, universalidad, continuidad, convergencia tecnológica, uso compartido de infraestructura física y transparencia en la asignación de recursos. Además, establece que el MTT desarrollará un Plan Nacional Digital para implementar estas políticas.

Nuevos deberes para proveedores de servicios de telecomunicaciones: El 15 de noviembre de 2024, se publicó la Ley N° 21.708, que reforma la Ley del Consumidor. Esta normativa obliga a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones a informar proactivamente a sus clientes sobre la existencia de planes más convenientes, ya sea con precios más bajos o con mayores servicios al mismo costo. La información debe comunicarse clara y oportunamente, incluyendo detalles en la boleta de facturación y, complementariamente, por correo electrónico. El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) supervisa la implementación de esta Ley y ha notificado preventivamente a las principales empresas del sector para asegurar su cumplimiento.

Ley N° 21.637: de diciembre de 2023, que modifica el procedimiento de fijación de tarifas de las concesionarias de telefonía fija en Chile.

Ley Marco de Ciberseguridad y Ley de Protección de Datos: Ambas configuran nuevos órganos reguladores (Agencias), deben dictarse reglamentos para su implementación, y según las materias, tienen plazos de vacancia para la ejecución de las obligaciones.

Entorno normativo en Perú

El modelo peruano de telecomunicaciones se distingue por su enfoque en la promoción de la inversión privada, respaldado por un marco normativo que ha impulsado el desarrollo de la industria y fomentado una intensa competencia en el mercado móvil. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) actúa como la entidad rectora del sector, mientras que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) desempeña el rol regulador.

Entre las principales normativas que rigen el sector se encuentran la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura.

Este marco define las competencias de las autoridades sectoriales, así como las políticas y directrices en materias como concesiones, acceso al mercado, asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), acceso universal, interconexión de servicios, competencia leal y libre fijación de tarifas, entre otros aspectos clave.

Además, estas normas generales se complementan con diversos planes nacionales y técnicos emitidos por el MTC, que abarcan espectro, numeración y señalización, así como con regulaciones de Osiptel sobre tarifas, condiciones de uso de servicios, interconexión, calidad del servicio, atención al cliente y manejo de reclamos.

En Entel Perú, operamos bajo un marco de concesiones y registros que nos permite ofrecer una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, entre los que se incluyen:

- Servicio público de comunicaciones personales (PCS).
- Servicio público de portador local.
- Servicio público de telefonía fija.
- Registro de Valor Añadido (Internet, SMS, entre otros).
- Registro de Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Servicio público de portador de larga distancia nacional e internacional.
- Servicio público de radio troncalizada.

Este enfoque normativo y operativo permite a Entel Perú contribuir al crecimiento de la industria y garantizar servicios de calidad en el mercado peruano.

Cambios normativos 2024

Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL: El 12 de febrero de 2024, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) aprobó, mediante la Resolución N° 00030-2024-CD/Osiptel, los "Lineamientos de Mejora Regulatoria". Esta iniciativa fortalece la gobernanza y promueve la eficiencia en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones, asegurando una prestación óptima para los usuarios. Los lineamientos incluyen la implementación de un Manual del Análisis de Impacto Regulatorio y un Manual de Técnica Normativa, orientados a evaluar y mejorar la calidad de las regulaciones emitidas por el organismo.

4.3

Espacios Digitales Seguros

Tema | Seguridad de la Información
Material | y Ciberseguridad

Visión

SASB TC-TL-230.a.2

Consideramos la ciberseguridad esencial para nuestra operación y la confianza de nuestros grupos de interés. La seguridad de la información es clave en nuestra gestión, contribuyendo a la continuidad de servicios y protección de datos en un entorno digital cambiante.

Nuestra ciberseguridad se enfoca en identificar, prevenir y mitigar riesgos, con un enfoque proactivo y adaptativo ante amenazas emergentes. Con una gobernanza clara y un marco estratégico alineado con las mejores prácticas del sector, aseguramos la seguridad de la información en toda la organización.



Gobernanza: Estructuras y Políticas

Actualizada en agosto de 2024, la **Política Corporativa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Entel establece lineamientos para proteger activos digitales**, alineando la gestión de riesgos con estándares internacionales. Basada en 10 principios, garantiza confidencialidad, integridad y disponibilidad de información, y define roles y responsabilidades para una supervisión efectiva.

La Política se revisa periódicamente con auditorías y evaluaciones para asegurar el cumplimiento de las mejores prácticas y regulaciones vigentes. Así, el modelo de gobernanza incluye las Gerencias de Ciberseguridad y Analytics, además de comités de seguridad que coordinan acciones para mejorar la resiliencia organizacional.

Principios rectores de ciberseguridad

Los principios rectores que guían nuestra estrategia de ciberseguridad incluyen:

1

Responsabilidad: cada dueño de un activo es responsable de su seguridad y del riesgo asociado.

2

Resiliencia: capacidad para prevenir, resistir y recuperarse de incidentes de ciberseguridad.

3

Conciencia y formación: promoción de una cultura de seguridad mediante capacitación continua.

4

Confidencialidad: asegurar que la información esté accesible solo para personas autorizadas.

5

Integridad: garantizar que la información solo pueda ser modificada por procesos autorizados.

6

Disponibilidad: asegurar que los datos y sistemas estén operativos cuando se necesiten.

7

Trazabilidad: habilitar el seguimiento de todas las acciones realizadas en sistemas.

8

Seguridad por diseño: integrar seguridad desde el inicio del desarrollo de sistemas.

9

Legalidad: cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

10

Debida diligencia: actuar con cuidado para mitigar riesgos de ciberseguridad.

Para lograr esto, utilizamos metodologías de trabajo y estándares internacionales como NIST e ISO 27001 y una estrategia de confianza cero, siguiendo las recomendaciones por CISA (Agencia de Seguridad Cibernética y de Infraestructura de Estados Unidos), integrando tecnologías avanzadas como inteligencia artificial para el análisis de tráfico, sistemas de Prevención de Pérdida de Datos (DLP, siglas en inglés de Data Loss Prevention) y acceso remoto seguro de Confianza Cero a la red (ZTNA, siglas en inglés de Zero Trust Network Access).





Roles y responsabilidades

La nueva Política define de manera detallada los roles y responsabilidades para asegurar una gestión efectiva de la ciberseguridad:

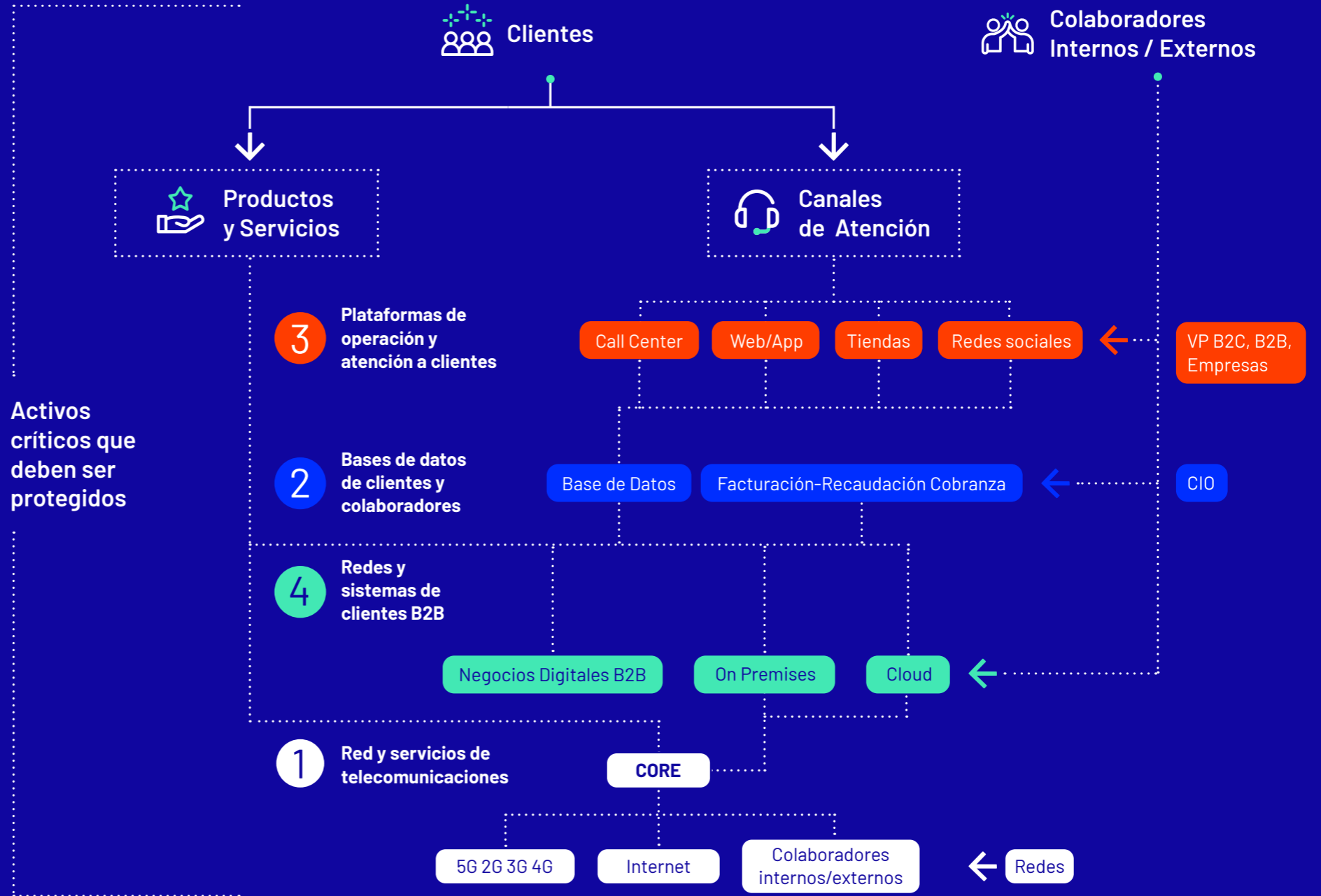
Rol	Responsabilidades
Gerencia de Ciberseguridad	Lidera la estrategia de ciberseguridad, establece políticas y normas, define controles de seguridad y supervisa su cumplimiento. Tiene autoridad para autorizar excepciones cuando el alcance lo requiera.
Chief Information Security Officer (CISO)	Responsable del programa de ciberseguridad. Define la estrategia, prioriza el presupuesto, coordina los Comités de Seguridad, gestiona riesgos e informa a la alta gerencia. Supervisa la respuesta a incidentes de alto impacto.
Subgerencia de Operaciones SIOC	Monitorea eventos de seguridad de forma permanente, gestiona incidentes, coordina con áreas operativas (NOC, SOC) y retroalimenta a las unidades responsables con indicadores y casos de uso para prevenir ciberamenazas.
Subgerencia de Ingeniería de Seguridad	Gestiona la seguridad tecnológica, define y valida controles de acceso y procesos higiénicos, realiza ejercicios de seguridad ofensiva (pentesting) y asesora en proyectos tecnológicos desde la perspectiva de seguridad.
Subgerencia de Seguridad de la Información	Actualiza y difunde la política de seguridad, asegura su cumplimiento, gestiona el riesgo de ciberseguridad, supervisa la seguridad de terceros y lidera programas de concientización y capacitación.
Oficiales de Seguridad de la Información (BISO)	Garantizan el cumplimiento de las políticas y normas de ciberseguridad en sus unidades de negocio, gestionan planes de acción, supervisan controles y reportan incidentes al interior de sus vicepresidencias.
Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento	Supervisa la ciberseguridad a nivel corporativo, asegurando el cumplimiento normativo y promoviendo una cultura de control de riesgos.
Comité Ejecutivo	Recibe informes periódicos de la Gerencia de Ciberseguridad sobre el estado de la ciberseguridad y revisa los avances del programa en sesiones anuales.
Comité de Seguridad Técnico	Revisa avances del programa de ciberseguridad, tendencias, incidentes, planes de remediación e indicadores de riesgo. Monitorea los controles de seguridad en la operación tecnológica.
Comité de Seguridad de Negocio	Analiza mensualmente temas de ciberseguridad relacionados con las unidades de negocio, incluyendo incidentes, regulaciones y estado de los controles en dichas áreas.

Pilares Estratégicos

Para gestionar y proteger los activos críticos de la compañía:

- **Directrices:** Establecer principios y políticas claras para la ciberseguridad y el cumplimiento normativo.
- **Cultura de cuidado:** Capacitar a empleados y terceros sobre la importancia de la ciberseguridad, fomentando comportamientos responsables.
- **Seguridad de terceros:** Supervisar a proveedores para asegurar que cumplan con los estándares de ciberseguridad de Entel.
- **Detección de vulnerabilidades:** Implementar programas de Bug bounty, hacking ético y pentesting.
- **Control de identidad y acceso:** Utilizar doble factor de autenticación (DFA), gestión de accesos (Zscaler) y control de acceso a servidores (PAM).
- **Monitoreo de exposición a internet:** Usar Risk Rating (Security ScoreCard).
- **Detección y respuesta a ataques:** Monitoreo con SIEM y Darktrace, alarmas, Playbook de respuesta, detección de fuga de datos (DLP), antivirus (EDR), ciber-inteligencia y control de acceso a red cableada (NAC).

Activos críticos que deben ser protegidos





Plan de acción, compromiso y progreso

Integración binacional de las operaciones

En 2024, fortalecimos la integración entre Entel Chile y Entel Perú en el ámbito de la ciberseguridad, avanzando en la homologación de procesos y conocimientos entre ambas operaciones. Como parte de este esfuerzo, realizamos ejercicios conjuntos de identificación de riesgos, lo que permitió implementar accesos seguros para los canales de fuerza de ventas y desarrollar proyectos estratégicos de mitigación liderados por nuestra Gerencia de Redes y el equipo CIO.

Adicionalmente, nuestros expertos en ciberseguridad de ambos países continuaron su formación mediante talleres quincenales y culminaron con éxito la Academia de Fundamentos de Hacking Ético, estableciendo una base común de conocimientos aplicable a toda la Gerencia de Ciberseguridad. Estas acciones fortalecen nuestra capacidad conjunta para gestionar riesgos cibernéticos de manera proactiva y alineada.

Gestión de vulnerabilidades

Disponemos de herramientas avanzadas para identificar de manera temprana vulnerabilidades en la infraestructura de TI y aplicaciones, lo que permite mitigarlas de forma eficiente en coordinación con las áreas responsables. Este enfoque se complementa con procesos adicionales de detección, como el **Programa de Bug Bounty**, en el que hackers externos reportan vulnerabilidades en las aplicaciones web de Entel a cambio de una compensación monetaria. En ambos países se realizaron:

- **Pruebas de pentesting** externas e internas.
- **Ejercicios internos de hacking ético** para identificar riesgos en entornos controlados.
- Procesos transversales de **desarrollo seguro** para reducir vulnerabilidades desde el diseño.
- **Mediciones de nivel de riesgo corporativo**, tanto en la superficie pública, utilizando **Security ScoreCard**, como en la privada, mediante **Lumin Tenable**.

Por otro lado, existe un proceso de Gestión de Accesos e Identidades, donde se garantiza el uso adecuado de las identidades que acceden a los activos críticos, poniendo énfasis en aquellos que almacenan datos personales. Durante el 2024, completamos la implementación del 100% de los controles básicos de accesos (uso, empleo y cuentas huérfanas) y de autorización en todos los activos críticos de la compañía, tanto en Chile como en Perú.

Finalmente, contamos con un proceso de Inteligencia de Amenazas que, de manera proactiva, realiza búsquedas continuas de amenazas y posibles riesgos que podrían afectar a la organización y/o a los servicios.

La Gerencia de Ciberseguridad tiene bajo su responsabilidad el proceso crítico de respuesta ante incidentes, que debe considerar planes de continuidad de negocio o servicio. Para ello, hemos definido un total de cuatro planes, considerando: Indisponibilidad de Personal, Indisponibilidad de Tecnologías, Indisponibilidad de Proveedores e Indisponibilidad de Oficinas. Durante el 2024, se realizaron ocho pruebas, considerando los casos anteriores.

Además de lo anterior, Entel cuenta con procedimientos documentados de respuesta a incidentes denominados Playbook. Hasta diciembre de 2024, hemos desarrollado 17 Playbook específicos para distintos tipos de incidentes de seguridad.



Uno de los riesgos más relevantes en ciberseguridad que enfrentan las empresas son los ataques a través de la cadena de suministro. Para abordar este desafío, hemos evolucionado nuestro proceso de gestión de seguridad de terceros. Para esto, los capacitaremos y entregaremos periódicamente su nivel de riesgos de ciberseguridad, además de realizar pruebas de hacking ético y proporcionarles recomendaciones para mitigar sus brechas de seguridad.

Los tres ejes sobre los cuales se sustenta la mejora de la postura de seguridad de nuestros terceros son:

1. Riesgo público

Contamos con una herramienta worldclass que permite tener un informe detallado del nivel de riesgo de una empresa en base a lo que tiene expuesto en internet, este informe se comparte dándole soporte y seguimiento a la remediación.

2. Ethical hacking

En coordinación con nuestros terceros, les realizamos EH a los servicios o productos que nos dan soporte para darles visibilidad de sus vulnerabilidades acompañándolos en la remediación.

3. Portal de concientización

Dirigido principalmente a pequeñas y medianas empresas (Pymes) que aún no alcanzan el nivel básico de madurez en ciberseguridad ni disponen de un programa de seguridad interno. Este portal ofrece cápsulas educativas que guían a las empresas sobre los controles mínimos de seguridad que deben implementar. Hasta la fecha, hemos capacitado a 68 empresas y formado a 604 colaboradores.

Monitoreo y gestión de la exposición de Entel a internet

En nuestra Gerencia de Ciberseguridad, utilizamos el Risk Rating para evaluar la exposición al cibercrimen de la compañía, proveedores y terceros. Este indicador identifica áreas críticas y prioriza acciones de mitigación para mantener la seguridad:

> 90 Puntos
Risk Rating Internet

> 90 Puntos
Risk Rating de Terceros

< 350 (riesgo bajo)
Risk Rating Interno

Este enfoque permite a Entel gestionar los riesgos cibernéticos efectivamente, fortaleciendo la protección de sus operaciones y la confianza de sus stakeholders.

Detección de ataques y respuestas

La Mesa SIOC es nuestro canal centralizado para reportar incidentes de seguridad, disponible por correo electrónico, teléfono y Workplace. Garantiza una respuesta inicial en 30 minutos, mejorando nuestra capacidad de reacción.

Anualmente, auditamos nuestro proceso de gestión de incidentes bajo la norma ISO 27001. En 2023, renovamos esta certificación, válida hasta 2025, para los servicios de Ciberseguridad de Gestión de Eventos y SIOC, y para Entel Secure Cloud.

Además, implementamos medidas para asegurar la continuidad del negocio. Realizamos simulaciones mensuales de protocolos de respuesta ante incidentes y ejercicios de **Red Team** en Chile y Perú, donde una consultora externa simuló ataques APT para evaluar nuestra preparación.

La Subgerencia SIOC ejecutó cuatro pruebas de continuidad de servicio y realizó simulacros de ciber crisis con la participación del Gerente General y diversas áreas internas.

En 2024, no se registraron incidentes relacionados con la pérdida de información que involucrara datos personales de clientes o que comprometieran la infraestructura.

Durante los últimos años, hemos logrado una serie de hitos relevantes en materia de privacidad, entre los que podemos mencionar:

- Alcanzamos el percentil 100 en la dimensión de Privacy Protection en Dow Jones 2024.
- Poseemos un formulario para solicitudes ARCO en nuestro sitio web público.
- Gestión de cookies en nuestros sitios web.
- Herramienta tecnológica de gestión de consentimiento implementada, en generación de ciclo de vida de este y conexión con canales.
- Herramienta de Data Mapping implementada.
- Proveedores críticos con condiciones contractuales con altos estándares de Privacidad.
- Centro de Privacidad para clientes y stakeholders disponible en web pública.
- Herramienta de Gobernanza de datos implementada e inicio del mapeo de datos críticos del mercado masivo.
- Políticas, estándares y guías realizadas con buenas prácticas de GDPR.
- Proceso Privacy By Design implementado en el proceso de gestión de proyectos waterfall y proceso de evaluaciones de impacto para iniciativas con mayor riesgo.
- Programas de cultura anuales de Privacidad con alcance a toda la compañía.
- Incorporación de aspectos de Privacidad en procesos claves: gestión de terceros, contratos, entre otros.
- Implementación de controles, monitoreo y gestión permanente, de acuerdo a nuestro Modelo de Cumplimiento.

Formación en Ciberseguridad

El **Plan de Cultura de Ciberseguridad de Entel** tiene como objetivo convertir a todos sus colaboradores en ciudadanos digitales conscientes y preparados frente a los riesgos cibernéticos. Para lograrlo, implementamos un programa integral de concientización y entrenamiento.

Durante 2024, este programa alcanzó una amplia cobertura, fortaleciendo las capacidades de los equipos para identificar y responder a posibles amenazas digitales, contribuyendo así a una cultura organizacional orientada a la seguridad en el entorno digital.

A través de una mayor concientización, en Chile logramos aumentar en 5% el cumplimiento del programa anual, mientras que un 19% en Perú, llegando a capacitar en mejores prácticas de ciberseguridad al 98,94% y 94,45% de los colaboradores, respectivamente.

De igual forma, logramos reducir en 2,9% en Chile y 1,41% en Perú la tasa promedio de clic en ejercicios de simulación de phishing, y aumentamos en 6,9% en Chile y 2,58% en Perú los reportes al SIOC.

- **Programa Security Champions:** Se realizaron seis charlas técnicas sobre desarrollo seguro con 310 colaboradores.
- **Programa Track de Expertos:** 51 colaboradores de las gerencias de Ciberseguridad, Redes y CIO participaron en 23 capacitaciones formales, 12 cursos + certificación y tres talleres técnicos.
- **Semana de Ciberseguridad:** más de 12.020 visualizaciones, likes y compartidos de publicaciones y videos en Chile y Perú, 455 colaboradores en Chile y 220 en Perú participaron de Cyberland, 1.435 colaboradores en Chile participaron en la CyberTalk sobre IA y Deep-

fakes, y en el conversatorio sobre Gestión de Riesgos de terceros y 104 colaboradores en Perú participaron en la CyberTalk sobre Deepfakes y el conversatorio El lado oscuro de las redes sociales.



4.4

Protección y tratamiento de datos personales

Tema Material | NCG 461 3.6.ii.b, GRI 3-3, SASB TC-TL-220a-1

Visión

La protección de datos personales es nuestra prioridad, debido al aumento de amenazas cibernéticas, exigencias regulatorias y su impacto en la experiencia cliente. Queremos ser una empresa impulsada por datos e IA, creando valor de forma segura y responsable, acercando las infinitas posibilidades que nos da la tecnología a nuestra sociedad, por lo que la protección de datos personales y la privacidad de clientes, colaboradores y proveedores es un pilar de nuestra gestión. Para ello, implementamos un modelo de gobernanza de datos que permite cumplir con la regulación vigente y futura, y que está formado por un equipo multidisciplinario de varias áreas de la organización, que promueve decisiones colaborativas.

Trabajamos en el desarrollo y actualización de nuestras políticas y protocolos, alineados con el GDPR y la regulación nacional. Este compromiso incluye reforzar la cultura de seguridad de la información en la organización, minimizar riesgos de privacidad y adaptarnos a nuevas normativas.

En la búsqueda de velar por la privacidad y protección de datos personales en toda la cadena de valor, los proveedores y contratistas que acceden a datos personales deben cumplir con nuestra Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores y las cláusulas contractuales. A los proveedores críticos se les aplica la Revisión de Postura de Seguridad para asegurar altos estándares de resguardo y seguridad de la información.

Gobernanza

Para asegurar la correcta ejecución de la gestión de la privacidad de datos personales, hemos establecido un modelo de gobernanza liderado por la **Gerencia de Analytics & Data Governance**, conformado por las áreas de mercados, compliance, legal, regulación y ciberseguridad, los que se reúnen mensualmente en el comité de privacidad, cuyo principal objetivo es identificar y movilizar iniciativas que permitan mitigar riesgos de privacidad. También, con el objetivo de minimizar los riesgos de privacidad de datos, hemos establecido para Chile y Perú un programa de privacidad y protección de datos personales que tiene cuatro líneas de acción: Estrategia y base de privacidad, Procesos de tratamientos de datos, Gestión de herramientas de privacidad, Relación con la autoridad y Gestión del cambio.

La protección de datos personales es fundamental en toda nuestra cadena de valor, y para facilitar la gobernanza, nuestras políticas y procesos de privacidad se actualizan constantemente, con el fin de cumplir con regulaciones vigentes, adoptando buenas prácticas internacionales y anticipándonos a cambios normativos futuros. Identificamos riesgos de privacidad, implementando medidas de mitigación efectivas y apoyando a quienes gestionan datos en nuestra compañía.

Nuestra **Política Interna de Protección de Datos**, aplicable a todas las empresas del grupo Entel, regula a los colaboradores involucrados en el tratamiento de datos personales. Esta política, adaptada a cada país, está

disponible en nuestra intranet y se difunde activamente mediante capacitación continua.

Contamos con una **Política de Privacidad de clientes** en la que se establece que usamos datos personales para mejorar nuestros servicios, optimizar la experiencia del cliente y enviar comunicaciones comerciales de interés. Esta refleja nuestro compromiso con la protección de datos personales y se publica y actualiza regularmente en nuestro sitio web, incluyendo versiones anteriores para garantizar transparencia. También tenemos una **Política de Seguridad y Privacidad para Proveedores**, aplicable a todos los proveedores que tratan datos personales, especialmente los críticos.

Esta política impone requisitos estrictos para garantizar la protección de datos gestionados por terceros.

Otras políticas y comités relacionados con el Gobierno de privacidad de datos

- Política Ownership
- Comité de Gerentes
- Comité de Data Privacy
- Política de Data Management
- Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento
- Comité de Gobierno de Datos Corporativo Chile-Perú

Obligaciones de Protección de Datos

El incumplimiento de nuestra Política Interna de Protección de Datos por parte de los trabajadores es una falta contractual y del Reglamento Interno, y puede resultar en amonestaciones, multas o despido. Los colaboradores con mayor exposición a datos personales deben firmar anexos de confidencialidad con obligaciones adicionales.

Nuestras normativas internas documentan la gestión del ciclo de vida de los datos personales, garantizando la privacidad en cada etapa. Este ciclo tiene siete fases clave:

- 1. Adquirir:** de diversas fuentes, definiendo estrategias de captura y asegurando la seguridad y base legal, según la **Guía Interna de Gestión de Consentimientos**.
- 2. Almacenar:** en entornos seguros con medidas de protección y períodos específicos de conservación, conforme a la **Guía Interna de Anonimización** y las **Políticas de Ciberseguridad**.
- 3. Consolidar** para análisis, aplicando estrictas medidas de seguridad.
- 4. Analizar:** protegiendo las identidades con técnicas de anonimización y seudonimización, siguiendo la **Guía Interna de Anonimización**.
- 5. Uso:** respetando políticas de privacidad por personal autorizado.

6. Compartir: información anónima y se usan medios seguros para datos personales, según la **Guía Interna de Compartir Datos** y las **Políticas de Ciberseguridad**.

7. Eliminar: datos de manera segura cuando ya no son necesarios, conforme a la **Guía de Conservación y Eliminación de Datos**.

Definiciones sobre resguardo de datos y comunicación comercial:

- En Entel no compartimos datos personales con terceros sin autorización del cliente. Contratamos empresas de marketing para enviar comunicaciones en nombre de Entel, usando los datos solo para esto.
- Los usuarios pueden cancelar las comunicaciones comerciales siguiendo las instrucciones de cada mensaje. Sin embargo, esta cancelación solo aplica al medio específico utilizado.
- Si un cliente autoriza a un tercero a tratar sus datos personales, ese tercero será responsable del tratamiento, aunque la comunicación inicial provenga de Entel.





Pilares estratégicos

Desarrollamos un **Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos**, integrado en nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo y de gestión de riesgos, el cual se sustenta en cuatro pilares estratégicos:

Prevención

- Comunicación y formación.
- Políticas y procedimientos.
- Gobierno corporativo y cultura de riesgo.

Detección

- Matriz de riesgos.
- Auditorías y monitoreo continuo.
- Canal de denuncias.

Respuesta

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

Supervisión y mejora continua

- Evaluación continua de riesgos.
- Revisión de leyes y cambios regulatorios.
- Actualización constante del Modelo de Cumplimiento.

Plan de acción, compromiso y progreso


Durante el año 2024, cumplimos con las acciones críticas definidas para el despliegue de nuestro modelo de protección y gobierno de datos. **Los principales avances de nuestro plan de acción son:**

- Implementamos un formulario para solicitudes ARCO, accesible desde nuestro sitio web público.
- Establecimos una gestión de cookies en todos nuestros sitios web.
- Desarrollamos una herramienta tecnológica de gestión de consentimiento, que permite gestionar el ciclo de vida del consentimiento y su conexión con canales de contacto.
- Implementamos una herramienta de Data Mapping y comenzamos el mapeo de datos críticos del mercado masivo.
- Aseguramos que los proveedores críticos cumplan con estándares contractuales altos en privacidad.
- Creamos un Centro de Privacidad para clientes y stakeholders, disponible en nuestra web pública.
- Implementamos una herramienta de Gobernanza de Datos, fortaleciendo la gestión y mapeo de activos clave.


- Adoptamos políticas, estándares y guías basadas en las mejores prácticas del GDPR.
- Incorporamos el proceso Privacy By Design en la gestión de proyectos bajo metodología waterfall y en evaluaciones de impacto para iniciativas de alto riesgo.
- Desarrollamos programas anuales de cultura de privacidad con alcance a toda la organización.
- Integramos aspectos de privacidad en procesos clave, como la gestión de terceros y contratos.
- Implementamos controles, monitoreo y gestión permanente en el marco de nuestro Modelo de Cumplimiento.

En paralelo, nuestra Gerencia de Ciberseguridad cuenta con un proceso de Gestión de Accesos e Identidades, donde se garantiza el uso adecuado de las identidades que acceden a los activos críticos, poniendo énfasis en aquellos que almacenan datos personales. Durante 2024, completamos la implementación del 100% de los controles básicos de accesos (uso, empleo y cuentas huérfanas) y de autorización en todos los activos críticos de la compañía, tanto en Chile como en Perú.


Programas y proyectos en torno a privacidad de datos

 Programa de Gobierno de Datos

Fue diseñado para definir la autoridad y control que tendríamos como organización en relación a los datos, así como documentar y gestionar los datos más relevantes de la organización en Chile y Perú. Abarca diversas iniciativas centradas en cuatro ámbitos: estrategia, organización, modelo de gobierno y gestión.

 Programa de Privacidad de Datos

Compuesto por diversas iniciativas orientadas a proteger los datos personales, siguiendo las buenas prácticas del sistema de gestión de la privacidad de GDPR. Está integrado a la gestión corporativa de riesgos y dentro del modelo de cumplimiento de la organización.

 Programa de Gestión del Cambio

Tiene como meta transformar a Entel en una empresa Data Driven, generando valor con la información de manera responsable y con calidad para contribuir así a mejorar la sociedad. Uno de los focos relevantes es el de Data Privacy, que posee un plan propio para ir generando esta cultura de resguardo de los datos en la organización. Para ello, se implementa un programa de concientización y entrenamiento en el que en 2024 participaron el 70% de los colaboradores, quienes realizaron capacitaciones, asistieron a charlas y recibieron material de divulgación de los lineamientos asociados a la protección de datos personales.

Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad

GRI 418-1, SASB TC-TL-220a.2, TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4, TC-TL-230a.1, TC-TL-520a.1

Categoría	Indicador	Chile	Perú	Total
Violaciones de privacidad	Reclamos por violaciones de la privacidad del cliente recibidos por terceros y corroborados por la organización	0	13	13
	Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	0
	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	0%	0%	0%
	Número de clientes afectados	0	0	0
	Monto total de pérdidas monetarias o multas relativas a procedimientos legales asociados con la del cliente	0	S/149.895,5	S/ 149.895,50
Uso de datos	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	10.699.170	9.163.750	19.862.920
	Porcentaje de los datos de los clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	100%	91%	96%
Solicitudes legales de datos	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	9.886	28.362	38.248
	Número de usuarios cuya información fue solicitada	88.228	26.240	114.468
	Porcentaje que dio lugar a la divulgación	98%	70,2%	84%





4.5 Uso responsable de productos y servicios

GRI 3-3

Visión

Entel aborda con responsabilidad las oportunidades y riesgos que presentan las nuevas tecnologías, buscando mantenerse relevante en el mercado digital y abordando las preocupaciones éticas y sociales relacionadas. Para ello, implementamos diversas estrategias adaptativas.

La conexión es fundamental para nuestro negocio, por lo que realizamos una significativa inversión en infraestructuras resilientes y de calidad para que cada día más personas, hogares y empresas puedan acceder al mundo digital.

Nos esforzamos diariamente en asegurar el cumplimiento de todas las normativas y estándares de salud y

seguridad vigentes en los países donde operamos. Ofrecemos servicios digitales seguros y fiables, garantizando la calidad y disponibilidad de la red, y asegurando la seguridad, funcionalidad, accesibilidad y trazabilidad de nuestros productos y servicios. Estamos comprometidos a cubrir todas las necesidades de nuestros clientes.

En Entel reconocemos la vulnerabilidad de grupos como adultos mayores y menores en entornos digitales. Así, nuestra Estrategia de Sostenibilidad "Conciencia en Todas" 2024-2030 refuerza el compromiso con la creación de espacios digitales seguros, enfocándose en proteger a estos grupos⁸.

Plan de acción, compromiso y progreso

GRI 201-1, 203-1, 3-3

Calidad y disponibilidad de red y servicios digitales

Buscamos garantizar la calidad y la disponibilidad de la red de manera continuada, manteniendo desde nuestros orígenes el compromiso de asegurar una conectividad de primer nivel a nuestros clientes, más allá de dónde se encuentren. Esto se ha plasmado en la red móvil más robusta de Chile, que hoy sigue evolucionando para adaptarse a la tecnología móvil de quinta generación y soportar los crecientes tráficos de datos.

⁸ Más información en el capítulo [Gestión social](#) (Inclusión Digital) y [Gestión ambiental](#) (Soluciones digitales reducción Alcance 4).

Para más información sobre el desarrollo responsable de nuestros productos y servicios ver el capítulo de [Gestión social](#).

4.6

Nuestros grupos de interés

NCG 461/519 3.1. iv, 3.7. i, 3.7.ii ,6.1. v, 6.3 GRI 2-29

Visión

Aspiramos a establecer relaciones sólidas de largo plazo y distintivas con nuestros grupos de interés. Articulamos nuestra relación con ellos desde nuestros valores, manteniendo el sello Entel que nos caracteriza: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valoración de la diversidad, ser eficientes y atreviéndonos a probar nuevas formas de hacer las cosas e ir siempre por más.

Gobernanza

En Entel contamos con una **Política de Relacionamento con Grupos de Interés** que busca robustecer su modelo de creación de valor, describiendo principios, mecanismos y gobernanza entre la empresa y sus diversos actores. La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones es el área encargada en Chile, apoyada por Embajadores de Relacionamento con Grupos de Interés.

Disponemos de un correo de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que incluye la Dirección de Relacionamento con Grupos de Interés (sostenibilidad@entel.cl), donde pueden enviar sus consultas o comentarios.

Además, contamos con un **Canal de Denuncias y Consultas** cuyo objetivo es establecer un canal de comunicación bidireccional, de disposición abierta y libre, desde el cual cualquier persona natural o jurídica perteneciente a un grupo de interés de Entel puede ingresar, de manera nominada o anónima, cualquier duda, consulta o denuncia respecto a cualquier actividad y/o proyecto del Grupo Entel.

Para más detalles sobre nuestro Sistema Ético, incluyendo nuestro protocolo en caso de incumplimiento, por favor referirse a nuestro Código de Ética en nuestra [sección de Gobierno Corporativo](#).

Comités de Líderes

El Comité de Líderes define lineamientos, prioridades y aprueba planes de trabajo anuales para asegurar la alineación con la estrategia de negocios y sostenibilidad. El comité está conformado por todos los ejecutivos que reportan directamente al Gerente General.

Pilares Estratégicos

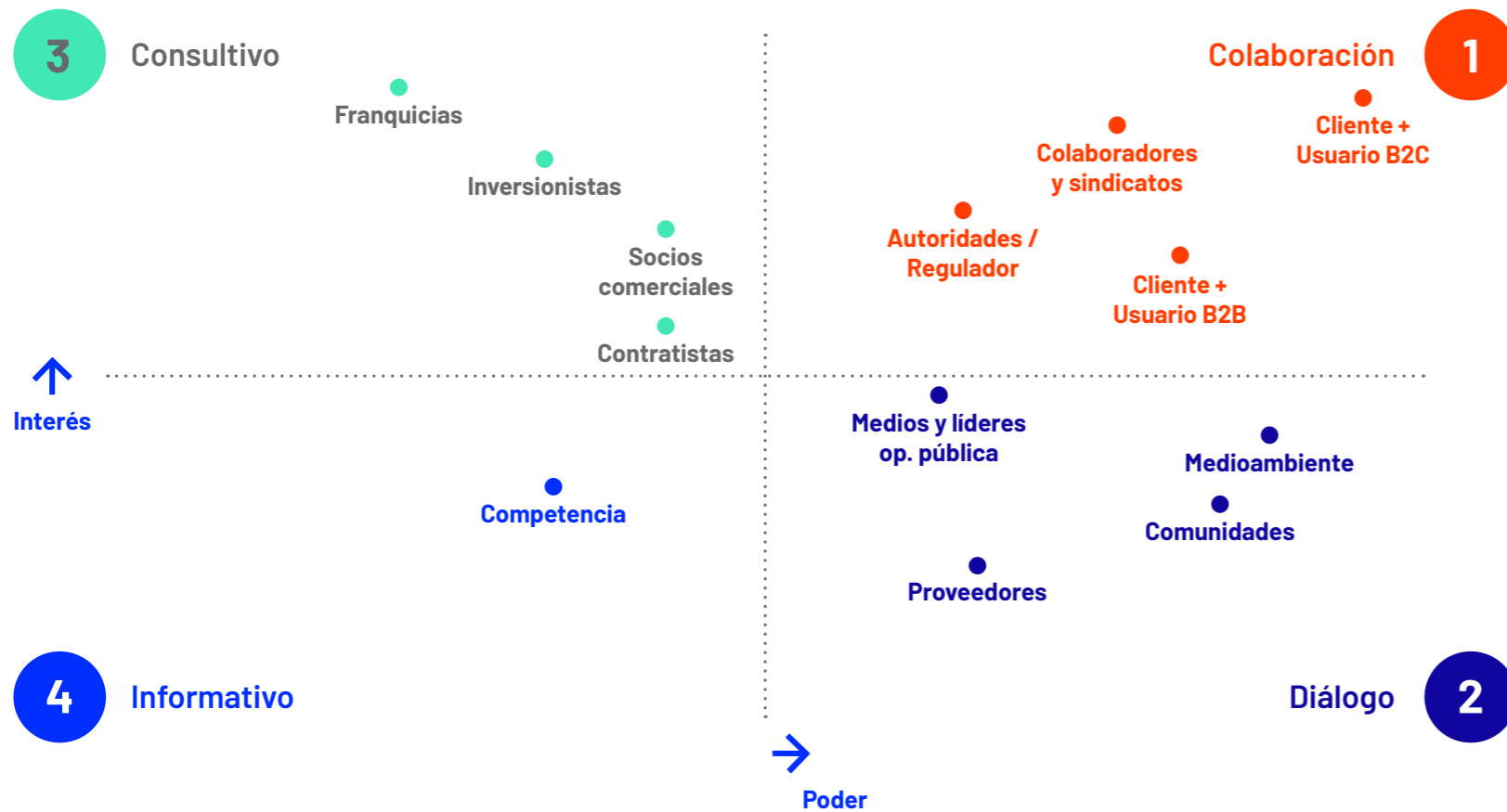
Trabajamos por instaurar una cultura de relacionamiento en base al respeto, confianza y transparencia con los diferentes actores que interactúan con todas las operaciones de la compañía. Para ello, buscamos un acercamiento temprano con nuestro entorno para propiciar instancias informativas, consultivas, de diálogo, colaboración, y reciprocidad, para que en cada instancia, cada grupo de interés pueda dar retroalimentación de asuntos relevantes o influenciados de nuestras operaciones.

Para identificar nuestros principales grupos de interés y sus subgrupos más vulnerables, en Entel realizamos cada dos años un levantamiento de información de primera y segunda fuente a través de:

- Entrevistas a personas clave de Entel.
- Análisis de documentos internos y estudios de benchmarking.
- Encuestas y estudios de investigación.

Una vez identificados nuestros principales grupos de interés, analizamos los niveles de **poder e interés** de cada grupo para determinar su impacto potencial en las operaciones y/o el desarrollo de productos y servicios de Entel.

El 2024 actualizamos nuestra **matriz de identificación y priorización de los grupos de interés más relevantes** para el negocio, la que quedó definida de la siguiente manera:







De acuerdo con el posicionamiento de los distintos grupos de interés en esta matriz, **se definió la motivación del relacionamiento y las vías de comunicación bidireccional entre Entel y los grupos más críticos.**



A continuación, se detallan los diferentes niveles y medios de comunicación asociados y la forma (vía o instrumento) en que nos comunicamos con cada grupo de interés. Es importante destacar que los canales de comunicación

mencionados son los más tradicionales y/o transversales; sin embargo, Entel utiliza canales adicionales específicos para comunicarse con cada grupo de interés.

Relacionamiento	Canales	Competencia / Industria	Inversionistas	Socios Comerciales	Contratistas	Franquicias	Proveedores	Comunidades	Medios / Líderes de Opinión	Medio-ambiente	Clientes y Usuarios B2C	Clientes y Usuarios B2B	Colaboradores	Autoridades /Regulador		
 Informativo (unidireccional)	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Redes sociales Notas en medios Conferencias / eventos Anuncios públicos Newsletter Publicidad 	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
	 Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> Notificaciones App Email SMS Discusión en línea (foros) Encuestas / entrevistas Encuentros 1 a 1 Focus Group Encuentros físicos en espacios públicos 		•		•	•	•		•		•	•		•	
		 Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> Canales dedicados Workshops Comités consultivos Mesas de trabajo 						•			•	•	•		•
			 Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de ejecución de trabajo Visitas a terreno Reuniones periódicas programadas Uso de plataformas para agilizar 								•	•	•		•

En el caso de Entel, los principales motivos de relacionamiento con cada grupo de interés son los siguientes:

Grupos de interés	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Clientes y Usuarios B2C	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer productos y servicios innovadores con altos estándares de calidad • Comprender a nuestros clientes • Desarrollar nuevos productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar conectado • Acceder a un completo portafolio de productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de ejecución de trabajo • Página web corporativa • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Mesas de trabajo • Comités consultivos • Visitas a terreno • Focus group 	Experiencia de Clientes, Marketing, Ventas y Comunicaciones Corporativas.
Clientes y Usuarios B2B	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer productos y servicios innovadores con altos estándares de calidad • Comprender a nuestros clientes • Desarrollar nuevos productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar conectado • Acceder a un completo portafolio de productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de plataformas para agilizar comunicación • Página web corporativa • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Visitas a terreno • Focus group 	Experiencia de Clientes, Marketing, Canales y Comunicaciones Corporativas.
Colaboradores y sindicato	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a todos los colaboradores en el proyecto corporativo • Proveer un ambiente de oportunidades y desarrollo basado en el mérito laboral • Responder a cualquier dificultad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener relaciones efectivas, respetuosas y justas • Dialogar sobre cómo mejorar el desempeño y el clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web corporativa • Newsletter • Focus group • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Canales dedicados • Workshops • Comités consultivos 	Personas Corporativa
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones estables y transparentes • Impulsar un desarrollo sostenible • Gestionar las expectativas y riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de invertir en desarrollo sostenible • Acceso oportuno a la información • Comprender el modelo de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web corporativa • Newsletter • Email • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Conferencias / eventos • Encuentros físicos en espacios públicos 	Relación con Inversionistas

Grupos de interés	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Autoridades / Reguladores/	<ul style="list-style-type: none"> Trabajar de manera colaborativa con las autoridades Promocionar actividades y realizar eventos 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con una de las empresas clave en telecomunicaciones a lo largo del país 	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Conferencias / eventos Focus group Workshops Comités consultivos Encuentros físicos en espacios públicos 	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas del negocio
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Acceder a los servicios requeridos Optimizar las operaciones Ampliar oferta 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer acuerdos comerciales Participar en una logística operacional a nivel nacional 	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Email Canales dedicados Workshops Entrevistas / encuestas 	Compras (gestión de proveedores) y transversal a distintas áreas del negocio
Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer trabajo colaborativo Ampliar oferta y capacidad de respuesta Asegurar el cumplimiento de las políticas y estándares de la compañía 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con la empresa líder en telecomunicaciones a lo largo del país 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas / encuestas Encuentros 1 a 1 Focus group 	Transversal a distintas áreas del negocio
Socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer relacionamiento con actuales y nuevos socios comerciales Extender las áreas de actividad comercial Mejorar la oferta para nuestros clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar relaciones comerciales Participar de alianzas constructivas para ambas partes 	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Conferencias / eventos Anuncios públicos 	Transversal a distintas áreas del negocio
Franquicias	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la representación de marca Ampliar la presencia de la compañía en el territorio 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con una de las empresas clave en telecomunicaciones a lo largo del país 	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Email Conferencias / Eventos Encuentros 1 a 1 	Gerencia Divisional de Ventas
Medios / Líderes de Opinión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Promocionar nuestras iniciativas Informar a los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre las nuevas tecnologías Informarse sobre las contingencias 	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Email Encuentros físicos en espacios públicos Encuentros 1 a 1 Focus group 	Comunicaciones Corporativas y Marketing

Grupos de interés	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Construir vínculos duraderos y transparentes • Crear conciencia y promover tecnologías limpias • Mantener la independencia respecto a contingencias políticas, religiosas o ideológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la resolución de problemas compartidos • Recibir asesoría y apoyo en temas relativos a las telecomunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web corporativa • Notas en medios • Redes sociales - Email • Focus group 	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la gestión medioambiental • Impulsar procesos de descarbonización • Fomentar la economía circular 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que Entel cumpla con la regulación ambiental • Asegurar que las operaciones de Entel disminuyan su impacto con el medioambiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web corporativa • Conferencias / eventos • Workshops • Comités consultivos • Mesas de trabajo 	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
Competencia / Industria	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una relación respetuosa • Prevenir prácticas que atenten contra la libre competencia • Promover nuestra visión de la industria 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover intereses conjuntos • Establecer un vínculo de mutuo aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web corporativa • Conferencias / eventos • Publicidad • Notas en medios • Asuntos Públicos 	Gerencia de Compliance, Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas de la compañía



Plan de acción, compromiso y progreso

El equipo de sostenibilidad realiza evaluaciones periódicas donde se mide y actualiza el estado de los vínculos con los grupos de interés y los cambios experimentados tras la realización de cada proyecto. Para ello, se utilizan indicadores basados en los requisitos de la norma AA1000 y las experiencias concretas.

El gran desafío del 2024 fue la participación de nuestros grupos de interés en la actualización de la Doble Materialidad de Entel. Esta se llevó a cabo a través de encuestas para conocer en qué medida se ven afectados por un impacto determinado, a partir del nivel de importancia que le atribuyen.

Materialidad de impacto – relevancia de los impactos por grupo de interés: top 3



Comunidades

- 1. Expansión y adaptación de la red:** disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y rojas.
- 2. Protección y tratamiento de datos personales:** vulneración al derecho a la privacidad.
- 3. Biodiversidad:** afectación a la biodiversidad por el despliegue de instalaciones.



Proveedores

- 1. Gestión de proveedores y contratistas:** vulneración de derechos laborales en la cadena de suministro.
- 2. Ética y responsabilidad corporativa:** pérdida de integridad por violaciones de código ético.
- 3. Ética y responsabilidad corporativa:** pérdida de integridad y transparencia: corrupción, lavado de activos, política.



Colaboradores

- 1. Ética y responsabilidad corporativa:** pérdida de integridad por violaciones de código ético.
- 2. Protección y tratamiento de datos personales:** vulneración al derecho a la privacidad.
- 3. Seguridad y ciberseguridad:** fortalecimiento de la ciberseguridad para garantizar la protección de datos.



Clientes

- 1. Seguridad y ciberseguridad:** fortalecimiento de la ciberseguridad para garantizar la protección de datos.
- 2. Expansión y adaptación de la red:** disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y rojas.
- 3. Seguridad y ciberseguridad:** aumento de capacitación y preparación ante ataques cibernéticos.

Evaluación relacionamiento y comunicación grupos de Interés

Los resultados del trabajo nos permitieron identificar las oportunidades de consolidación de términos de las temáticas de impacto a trabajar en nuestras propuestas de relacionamiento y comunicación con cada grupo de interés:

Resultado General (76%): Indica una evaluación favorable de la gestión de riesgos y sostenibilidad de Entel por parte de sus stakeholders.

- Alto puntaje en Gobierno Corporativo.
- Valoración positiva de colaboradores e inversionistas.
- Alta lealtad en clientes (calidad del servicio) y colaboradores (beneficios y trabajo híbrido).
- Inversionistas valoran la información y el trato igualitario.
- Compromiso de equipos internos y externos con la calidad del servicio y la tecnología.
- Buena recepción de iniciativas de apoyo a la comunidad.

Participación en Gremios, asociaciones y organizaciones

NCG 461 6.1.vi, 6.3, GRI 2-28


En Entel trabajamos junto a gremios, autoridades, empresas, universidades, centros de estudios y demás instancias en las cuales podemos aportar nuestra visión y experiencia. Esta participación se centra, sobre todo, en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, la protección de la información privada de los clientes y el impulso de la tecnología 5G.

Guiamos nuestras relaciones con todas estas instituciones de acuerdo con los lineamientos definidos en nuestro Código de Ética, Política de Relacionamento con Grupos de Interés, Política de Lobby y Política de Donaciones, entre otras.

En 2024, los aportes y pagos de membresías a las entidades con las que Entel se relaciona fue de CLP 275.716.584 en Chile y CLP 48.787.790 en Perú. En tanto, las contribuciones en dinero realizadas a instituciones de caridad, ascendieron a CLP 515.947.416, por concepto de donaciones, y CLP 563.952.779 en otras actividades de valor distribuido. Estas últimas son reguladas por la Política de Donaciones y su procedimiento, que forman parte del Modelo de Prevención de Delitos.

Adicionalmente, la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos de la compañía identifica las donaciones como un posible mecanismo de soborno, por lo que establece normas y procedimientos para asegurar que se materialicen en el marco de la Ley. Entel no hace contribuciones a partidos políticos, en consecuencia, no hubo aportes a instituciones de este tipo durante el ejercicio, ni gastos o pagos a agencias de intermediación público-privada o lobby.

 Nombre entidad
Pacto Global UN
ACCIÓN Empresas
Chile Transparente
Acceso TV A.G.
Global System for Mobile Communication Association (GSMA)
Chile Telcos (Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G.)
Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)
Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham)
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)
Centro de Estudio del Desarrollo
Centro de Estudios Públicos
Fundación País Digital
Fundación Libertad y Desarrollo
SOFOPA
Pride Connection
Red + Activa
ICARE (Instituto Chileno de Administración Nacional de Empresas)

 Nombre entidad
Asociación Nacional de Anunciantes (ANANDA)
Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
Cámara de Comercio Americana del Perú (Am-Cham)
Cámara de Comercio de Lima
Red de Empresas Perú Sostenible
Red de Empresas y Discapacidad

Mayores contribuciones y otros gastos en organizaciones colaboradoras

Contribuciones CLP	2021	2022	2023	2024
Lobby, representación de intereses o similar	71.327.100	0	0	0
Campañas políticas locales, regionales o nacionales / organizaciones / candidatos	0	0	0	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	168.037.762	329.578.357	339.007.085	324.504.374
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	0	0	0	0
Contribuciones totales y otros gastos	239.364.862	329.578.357	339.007.085	324.504.374
Cobertura de datos	70%	100%	100%	100%

4.7

Cadena de proveedores y contratistas responsables

Tema Material | NCG 4615.9,7.1, GRI 3-3, 2-8

Visión

Promovemos una cadena de suministro responsable, basada en la transparencia, el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de altos estándares éticos, ambientales y sociales. Nuestro relacionamiento con proveedores y contratistas se sustenta en principios de integridad, promoviendo prácticas que garantizan la sostenibilidad y la mitigación de riesgos en todas las etapas del proceso de abastecimiento.

Trabajamos de manera colaborativa para fortalecer las capacidades de nuestros proveedores y contratistas, asegurando que sus operaciones se alineen con nuestros valores y con las expectativas de nuestros grupos de interés. A través de un monitoreo riguroso y procesos de mejora continua, buscamos consolidar relaciones responsables que aporten valor tanto a nuestra compañía como a la sociedad.

Gobernanza

En Entel contamos con políticas claras que establecen las directrices para la selección y gestión de empresas proveedoras y contratistas, garantizando procesos transparentes y alineados con nuestra visión.

El Código de Conducta para Proveedores constituye un recurso fundamental para garantizar la integridad y definir lineamientos que regulan nuestras interacciones con proveedores y contratistas. En él se menciona de forma explícita el cumplimiento ético, ambiental y normas relativas a materias sociales como el trabajo infantil, el trabajo forzado o involuntario, medidas disciplinarias y acoso, salud y seguridad, remuneraciones, y libertad de asociación, entre otros. Es deber de proveedores y terceros la firma y su adhesión para establecer una relación comercial con las empresas del grupo.

Nuestra Política de Compras y Política de Outsourcing definen las bases generales para la adquisición y disposición de bienes, así como para la prestación de ser-

vicios. Como complemento, el Manual de Proveedores proporciona una guía detallada sobre los requisitos, criterios de selección y uso de nuestras plataformas.

El Reglamento Especial para Empresas Contratistas (REC) establece requisitos de prevención de riesgos para contratistas y subcontratistas, fortaleciendo nuestra gestión responsable y validando el cumplimiento de los estándares legales en cada país donde se opera.

La supervisión de la implementación de nuestros principios de abastecimiento responsable es liderada por la Gerencia de Compras, gerencia que dirige el Comité de Proveedores y Terceros, cuya misión es velar por el buen desempeño de los proveedores y el correcto trato que reciban de parte de Entel. Además, propone mejoras y busca implantar prácticas de compras sostenibles en la cadena de suministro.





Pilares Estratégicos

Avanzar hacia un modelo de trato justo, transparente y sostenible con nuestros proveedores y contratistas, aspirando a instaurar un alto estándar en materia de transparencia y sostenibilidad.

El desarrollo de una cadena de proveedores responsable de Entel se gestiona en base a estas fases:

Gobernanza / Políticas

- Definición de una gobernanza transversal.
- Desarrollo y firma del Código de Conducta y políticas relevantes.
- Capacitaciones internas sobre responsabilidad en compras.
- Divulgación pública de datos y detalles de los procesos.

Segmentación / Riesgos

- Análisis de riesgos específicos por sector, país, commodity.
- Identificación de proveedores con alto riesgo ESG.

Incorporación de Proveedores

- Estándares ESG mínimos para cumplir.
- Exclusión de proveedores por incumplimiento de criterios ESG.
- Criterios ESG tienen preferencia para selección de proveedores.

Evaluación

- Uso de estándares y metodologías reconocida por la industria.
- Auditorías on-site por organismos de auditoría independiente.
- Evaluación a proveedores Tier 1, Tier 2 y Tier 3.

Capacitación

- Plan de acción correctiva por incumplimiento.
- Acceso a comparaciones ESG con sus pares.
- Planes de desarrollo para proveedores (seminarios, etc.).
- Mecanismo de denuncia para trabajadores de proveedores.

Plan de acción, compromiso y progreso

Segmentación y Evaluación de proveedores

NCG 4617.2, GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1,414-2

Durante 2024, en línea con los criterios y procedimientos para la segmentación de proveedores y contratistas de Entel y filiales, 655 proveedores fueron clasificados como importantes, un 4,25% menos en relación con

2023, dando cuenta del esfuerzo por optimizar y consolidar la base de proveedores. De estos proveedores importantes 393 son Tier-1 (directos) y representaron el 31,17% del gasto total del año en Chile.

Proveedores importantes Entel Chile según segmentación

	2023	2024
Número total de proveedores Tier-1	430	481
Número total de proveedores Tier-1 (directos) importantes	366	393
% Gasto en proveedores importantes Tier-1	34%	31,17%
Número total de proveedores no Tier-1 (directos) importantes	318	262
Número total de proveedores importantes	684	655



Proveedores evaluados bajo criterios de sostenibilidad

NCG 461 7.2, GRI 308-1,308-2, GRI 414-1,414-2

Evaluamos a nuestros proveedores en función de una segmentación estratégica, priorizando el monitoreo de aquellos que consideramos críticos para nuestras operaciones. **Este proceso incluye el análisis de aspectos**

ambientales, sociales y de gobernanza, con un enfoque especial en los impactos sociales y la sostenibilidad de sus actividades.

Evaluación de proveedores Chile

País	Indicador	Nacionales		Extranjeros	
		Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje del total
Chile	Proveedores evaluados	393	23,42%	0	0%
	Proveedores analizados con criterios de sostenibilidad (ASG)	393	23,42%	0	0%
	Monto total de compras a proveedores evaluados (CLP)	386.505.540.034	31,17%	0	0%
	Monto de compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (CLP)	386.505.540.034	31%	0	0%
	Proveedores que cumplen con estándares ASG	393	23,42%	0	0%

Evaluación de proveedores Perú

País	Indicador	Nacionales		Extranjeros	
		Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje del total
Perú	Proveedores evaluados	91	10,57%	0	0%
	Proveedores analizados con criterios de sostenibilidad (ASG)	91	10,57%	0	0%
	Monto total de compras a proveedores evaluados (USD)	247.724.632,00	36%	0	0%
	Monto de compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (USD)	247.724.632,00	36%	0	0%
	Proveedores que cumplen con estándares ASG	91	10,57%	0	0%

Proveedores nuevos evaluados bajo criterios de sostenibilidad

GRI 414-1,414-2

En 2024, se identificaron proveedores con impactos sociales negativos potenciales vinculados al cumplimiento laboral (riesgo de deudas laborales y/o previsionales, y la presencia de trabajadores no acreditados para prestar servicios), cumplimiento en ciberseguridad, e incumplimiento en prevención de riesgos relacionados al Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional (SGP-SSO).

Un 19% de los proveedores con impactos negativos, sustanciales actuales o potenciales, aplicaron un plan correctivo acordado con Entel en 2024, mientras que 16 (4%) proveedores con impactos negativos sustanciales dejaron de trabajar para Entel.

Entel Chile

393 Proveedores evaluados con relación a impactos sociales.

36 Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales.

33 Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales y seleccionados.

76 Proveedores identificados con impactos sociales negativos.

16 Proveedores con impactos negativos sustanciales dejaron de trabajar para Entel Chile.

Entel Perú

91 Proveedores evaluados con relación a impactos sociales

1 Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales.

1 Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales y seleccionados.

0 Proveedores identificados con impactos sociales negativos.



Evaluación y desarrollo continuo

En 2024 evaluamos el nivel de madurez y la percepción de impacto de nuestros proveedores en las temáticas ASG que más afectan su desarrollo. Los resultados nos han permitido definir un plan de trabajo para apoyar su avance en diferentes temáticas.

Entre las acciones del plan de trabajo, ofrecimos capacitaciones mensuales sobre el uso de nuestra plataforma de compras y temas clave como la prevención de corrupción y delitos económicos. Estas sesiones cubrieron prevención del soborno, gestión de conflictos de interés y verificación del cumplimiento de los proveedores. Además, los proveedores pueden acceder a sesiones de capacitación para el desarrollo de capacidades en ciberseguridad, ética, sostenibilidad, medio ambiente y capacidades digitales.

Para los proveedores de alto o mediano riesgo, desarrollamos planes de acción específicos con plazos definidos. Estos planes, disponibles en nuestra web en la sección de Proveedores, detallan los pasos necesarios y los canales de contacto para resolver dudas.

Junto con los clientes empresariales de la compañía, los proveedores de Entel también son usuarios de la plataforma [Comunidad Empresarial](#), [Digitalizados](#), [Entel Digital](#) y [Empresas Entel](#) de Entel. A través de estas plataformas, pueden acceder a diferentes herramientas como webinars, guías, manuales, entrevistas y otros para que las pymes que se relacionan con la empresa tengan acceso y apoyo en temas como alfabetización digital, ciberseguridad y sostenibilidad, entre otros.

Proveedores locales

204-1, 414-1, 414-2

En Entel valoramos profundamente el impacto positivo que nuestras operaciones pueden generar en las personas y comunidades locales. Por ello, nos esforzamos

en fortalecer nuestras relaciones con proveedores locales y priorizar su participación en nuestra cadena de abastecimiento.

Ubicación de operación	Total de presupuesto para abastecimiento (CLP)	Presupuesto en proveedores locales (CLP)	Porcentaje de presupuesto en proveedores locales
Chile	1.240.003.995.115	1.045.367.549.046	84,30%



Pago a Proveedores

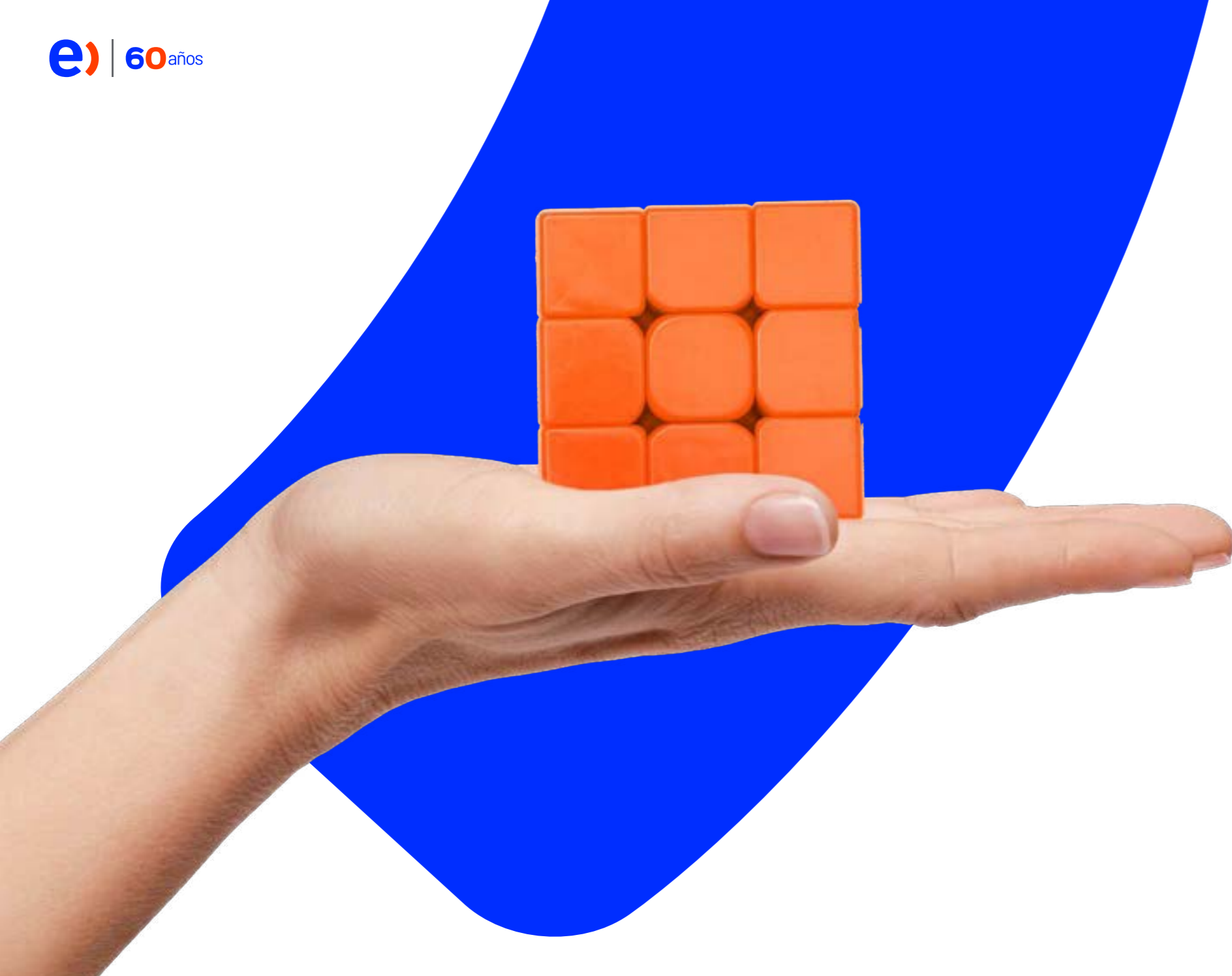
NCG 519 7.1.i, NCG 519 7.1.ii, NCG 519 7.1.iii, NCG 519 7.1.iv, NCG 519 7.1.v, GRI 204-1

Inserto en su Política de Compras, el compromiso de pago a todos los proveedores de Entel es de 30 días de acuerdo a la Ley de Pago 21.131. En caso de existir un plazo negociado mayor a 30 días, este es debidamente

inscrito en el Ministerio de Economía (sólo aplicable para gran empresa). Este compromiso no hace distinción en base a la criticidad (críticos o no críticos).

Indicador	País	Proveedores nacionales			Proveedores extranjeros		
		Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
Número de facturas pagadas	Chile	74.048	17.563	16.742	1.716	1.451	809
	Perú	17.081	21.905	23.798	912	1.080	322
Monto total de facturas pagadas	Chile (CLP)	1.042.538.598.113	320.403.472.374	326.661.868.564	367.142.417.270	99.963.486.180	24.800.426.923
	Perú (USD)	407.706.511,3	170.533.288,8	208.551.709,5	35.626.200,8	54.220.309,8	5.430.176,2
Monto total de intereses por mora	Chile (CLP)	181.625	0	0	0	0	0
Número de facturas pagadas durante el año	Chile	5.673	658	430	128	110	102
	Perú	872	439	417	22	122	71
Número de acuerdos con plazo excepcional de pago	Chile	No aplica	69	138	No aplica	No aplica	No aplica

En 2024, el gasto total en proveedores de Entel en Chile y Perú alcanzó los CLP \$1.894.652.051.416. El 86,55% de esa suma corresponde a proveedores locales y 31,17% a proveedores críticos o importantes Tier 1. A nivel corporativo, dos proveedores representaron en forma individual al menos un 10% del total de compras efectuadas en el periodo 2024 (Entel Chile y Perú).



05.

Nuestras personas

5.1

Nuestras Personas

Visión

NCG 4613.1.vi, 3.1.vii

En Entel creemos en un entorno de trabajo donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente y aportar desde sus distintas experiencias profesionales y de vida. El liderazgo cercano con foco en el impacto, la confianza y la colaboración, la obsesión por el cambio, siempre a la vanguardia tecnológica y el aprendizaje continuo son las palancas habilitadoras de nuestro modelo de gestión del talento.

Contar con equipos humanos que posean las competencias y los niveles de compromiso requeridos por los desafíos presentes y futuros de la industria, es uno de los objetivos estratégicos de Entel, tanto en Chile como en Perú.

Para abordar este objetivo de manera efectiva, en 2024, la Vicepresidencia de Personas Corporativa implementó cambios importantes, que incluyen ampliar su alcance en ambos países, desarrollar una estrategia corporativa única y crear nuevas áreas operativas conjuntas. Además, hemos puesto énfasis en la digitalización y análisis de datos en los procesos, profundizando la cultura ágil en los equipos y reorganizándolos para proporcionar servicios más específicos a las distintas unidades de negocio. De esta manera, buscamos facilitar la constante transformación que requiere una empresa como Entel para enfrentar un entorno cambiante.



Nuestras personas y cultura:
El liderazgo es clave



Competencia Entel

Definición transversal



Metas ambiciosas y resultados

Nos ponemos metas altas y nos esforzamos por superar los objetivos que nos proponemos, potenciando nuestro desempeño personal y de equipo, logrando el máximo rendimiento del negocio.



Visión estratégica

Abordamos desafíos alineándonos con una mirada amplia de largo plazo, creando estrategias coherentes que contribuyen al logro de resultados.



Promover el cambio

Somos agentes de cambio, anticipándonos, impulsando y promoviendo transformaciones. Cuestionamos la forma en que se hacen las cosas.



Referente tecnológico

Buscamos oportunidades tecnológicas para transformarlas en un gran servicio, generando soluciones innovadoras para ayudar a las personas y empresas en su transformación.



Experiencia del Cliente

Nos enfocamos en sorprender a nuestros clientes con experiencias fantásticas, donde cada interacción esté diseñada para anticipar y superar sus expectativas. Ponemos la experiencia del cliente en el corazón de nuestra estrategia para garantizar su satisfacción y fidelidad.



Colaboración e Influencia

Establecemos asociaciones y colaboramos con los pedidos de otros de manera generosa y desinteresada. Conectamos genuinamente con las personas.



Liderazgo Cercano

Buscamos liderar y desarrollar a nuestro equipo de manera cercana y abierta. La mayor tarea de un líder es generar un gran ambiente de trabajo para sacar lo mejor de todos. El equipo es mejor que cada uno por separado.



Gobernanza

La Vicepresidencia de Personas lidera la definición y coordinación de estrategias para desarrollar el bienestar y gestión del talento en la organización. En 2024, este liderazgo se consolidó mediante una estrategia corporativa única para Chile y Perú, con áreas especializadas en soluciones, y que operan de manera conjunta para atender las necesidades específicas de cada unidad de negocio.

Las principales áreas de gestión de personas incluyen:

- **Desarrollo y Experiencia Organizacional:** su foco principal es diseñar e implementar un contexto de trabajo extraordinario, que permita atraer y cautivar al mejor talento, asegurando el desarrollo y permanencia de este. Es responsable, por tanto, del desarrollo profesional de los colaboradores, de su formación y de la gestión del desempeño, entre otros.
- **Relaciones Laborales y Servicios a Personas:** encargada de los servicios al personal, así como de la gestión de relaciones sindicales, negociación colectiva y bienestar laboral.
- **Agilidad, Gestión de Cambio y Soluciones de Personas:** responsable de acompañar a las distintas unidades de negocio de Entel en sus desafíos de transformación y cambio.
- **Business Partners:** responsables de cuidar que la estrategia de Personas tenga una adecuada implementación en las distintas unidades de Entel.
- **Planificación de Personas:** área que busca gestionar de manera conjunta con los negocios, la necesidad actual y futura en términos de personas.

Las líneas estratégicas de gestión y evaluación global de Recursos Humanos se informan, discuten y deciden en el Comité Ejecutivo, compuesto por el Gerente General y todos sus reportes directos. Las reuniones de este Comité se realizan una vez a la semana.

Esta estructura nos permite asegurar que las decisiones en materia de gestión de personas estén alineadas con nuestra estrategia de transformación cultural.

Principales políticas y reglamentos relacionados con la VP de Personas:

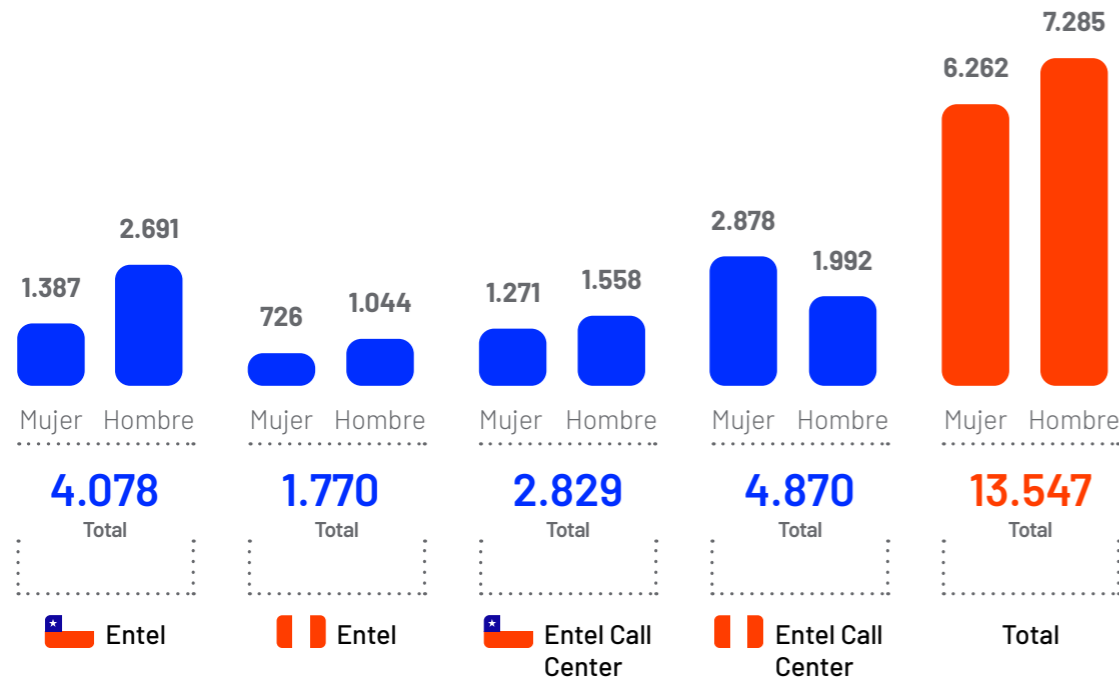
- Política de Diversidad e Inclusión
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Política de Movilidad Interna
- Política de Outsourcing

Nuestra Dotación

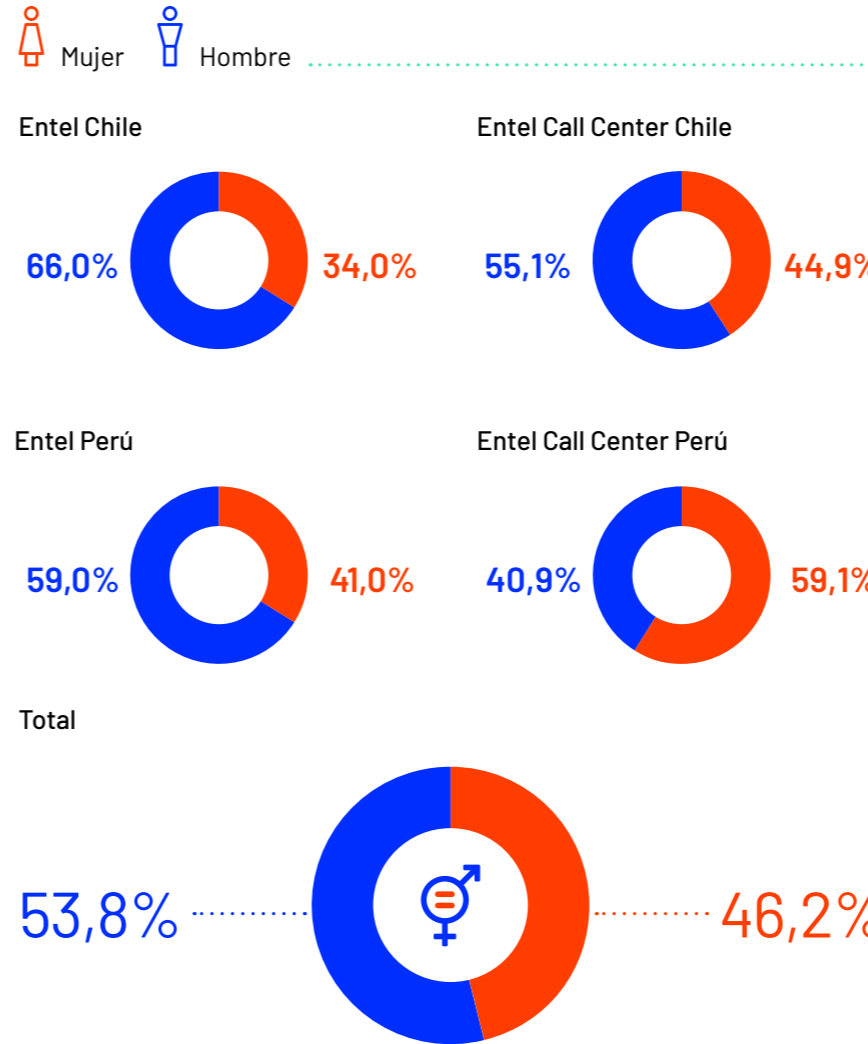
NCG 461 5.1,1.5.1.2,5.1.3,5.1.4,5.1.4, 5.2 GRI 2-7, 2-30,405-1

Al 31 de diciembre de 2024, el Grupo Entel contaba con una dotación de 13.547 personas: 4.078 en Entel Chile, 1.770 en Entel Perú, 2.829 en Entel Call Center Chile, y 4.870 en Entel Call Center Perú. Sobre este total, un 53,8% son hombres y un 46,2% mujeres.

Colaboradores por filial



Distribución de la dotación por género



- El 99,34% de los colaboradores en Entel Chile está cubierto por un convenio de negociación colectiva. Por otro lado, el 77,73% de la dotación está sindicalizada. En las filiales de Perú no existen sindicatos.
- No contamos con personal contratado por obra o faena, ni personal a honorarios.

Distribución de género por estamentos – Grupo Entel

Estamento	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	89,7%	10,3%
Gerencias	71,1%	28,9%
Jefaturas	64,8%	35,2%
Operario	16,7%	83,3%
Fuerza de ventas	40,6%	59,4%
Administrativos	60,3%	39,7%
Auxiliar	100,0%	0,0%
Otros profesionales	66,4%	33,6%
Otros técnicos	73,9%	26,1%

- Del total del personal, un 66% tenía contrato indefinido (8.979 personas), de aquellos, un 59% son hombres (5.331 personas) y un 41% son mujeres (3.648 personas). El 34% restante tenía contrato fijo (4.568 personas), y de aquellos, un 43% corresponden a hombres (1.954 personas) y un 57% eran mujeres (2.614 personas).

Personas con discapacidad:

- En Entel Chile son 42 personas que representan a un 1% de la dotación.
- En Call Center Chile, 28 personas con discapacidad están contratadas, de las cuales 12 son mujeres y 16 hombres.

5.2 Atracción y desarrollo del talento

Tema
Material | GRI 3-3

Visión

Fomentamos la construcción de equipos altamente capacitados, comprometidos y diversos, que contribuyan a nuestra transformación y éxito a largo plazo. Nos enfocamos en atraer y cautivar a los mejores talentos, asegurando que nuestros procesos de selección estén alineados con las necesidades estratégicas del negocio. Para retener a este talento, desarrollamos un entorno de trabajo con oportunidades claras de desarrollo profesional, planes de carrera personalizados y programas de bienestar que apoyen la conciliación entre la vida laboral y personal.

Gobernanza

La gestión del talento en Entel es liderada por la **Vicepresidencia de Personas**, que trabaja de manera coordinada con las unidades de negocio para garantizar que las estrategias de atracción, desarrollo y retención respondan a las necesidades organizacionales. Esto se lleva a cabo a través de la figura de Business Partners, que lideran comités de personas con las unidades de negocios, con el fin de gestionar los temas de personas que son específicos para cada una de estas.

Existe un Consejo de Diversidad e Inclusión que busca promover e instalar una cultura diversa e inclusiva en la compañía. Este comité asesora, propone, orienta y aprueba la ejecución de programas, planes de acción y proyectos de Diversidad e Inclusión. Además, asegura el cumplimiento de la Política de Diversidad e Inclusión de la empresa.

Además, tenemos un Comité de Talento, que da seguimiento periódico a los principales elementos de esta estrategia, que incluye los planes de sucesión y desarrollo ejecutivo. La periodicidad del comité es mensual.

A través de estas instancias, aseguramos la continuidad del talento en la organización, promoviendo la empleabilidad de perfiles digitales y el fortalecimiento de una cultura de aprendizaje continuo. La Política de Movilidad Interna refuerza este objetivo, entregando directrices que priorizan el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores antes de recurrir al reclutamiento externo.



Plan de acción, compromiso y progreso

Un objetivo clave en la gestión de Personas en Entel es la generación de un entorno laboral que permita una experiencia extraordinaria a nuestros colaboradores. Con ello, buscamos ser un polo de atracción del mejor talento en Chile y en Perú. A la vez, este entorno debe ser lo suficientemente poderoso para asegurar que quienes se desarrollan en Entel, quieran seguir entregando todo ese valor en la compañía.

En 2024, nos enfocamos en distintas iniciativas que fortalecen nuestra cultura organizacional, entre las que destacamos:

Liderazgo Entel

Desde 2023 y durante todo 2024, hemos trabajado con fuerza la definición del Líder Entel, se han descrito las competencias que se espera de este, y se ha desarrollado un plan potente para desarrollar líderes en línea con estas definiciones.

Este programa ha sido diseñado para asegurar que los líderes de Entel estén bien equipados para enfrentar los desafíos actuales y futuros, promoviendo una cultura de respeto, diversidad y excelencia en resultados. El programa llamado Academia de Liderazgo Ejecutivo se ha desarrollado en colaboración con la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) y Alejandria, y es una iniciativa clave para fortalecer las competencias de liderazgo dentro de Entel.

Analítica de personas

Priorizado en Personas en 2024, es el fortalecimiento de la estrategia de analítica de personas, que busca recolectar y analizar datos organizacionales para optimizar sistemas, procesos y estrategias empresariales, para mejorar la toma de decisiones y generar más eficiencia y agilidad en este proceso.

En este frente, estamos trabajando en:

- **Democratización de Datos Críticos:** Democratizar el 60% de los datos críticos para la toma de decisiones. Esto incluye el levantamiento de información, mapeo de datos críticos y la implementación de un gobierno de datos en la Vicepresidencia de Personas Corporativa (VPPC).

- **Madurez Digital:** Estamos potenciando la madurez digital para los roles críticos en la VPPC, asegurando que nuestros colaboradores estén bien equipados para enfrentar los desafíos tecnológicos.

Todo lo anterior con miras a integrar la tecnología, los datos y la analítica en el core de nuestros procesos, facilitando nuestra propia transformación y mejorando la experiencia de nuestros colaboradores.

Nuevas contrataciones en 2024

GRI 401-1

Desglose	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
30 años o menos	205	142	512	3.504	4.363
Entre 31 y 40 años	231	120	534	1.618	2.503
Entre 41 y 50 años	84	35	222	606	947
Entre 51 y 60 años	19	2	97	124	242
Más de 60 años	0	0	11	7	18
Total	539	299	1.376	5.859	8.073



Promoción interna

GRI 3-3, 401-1

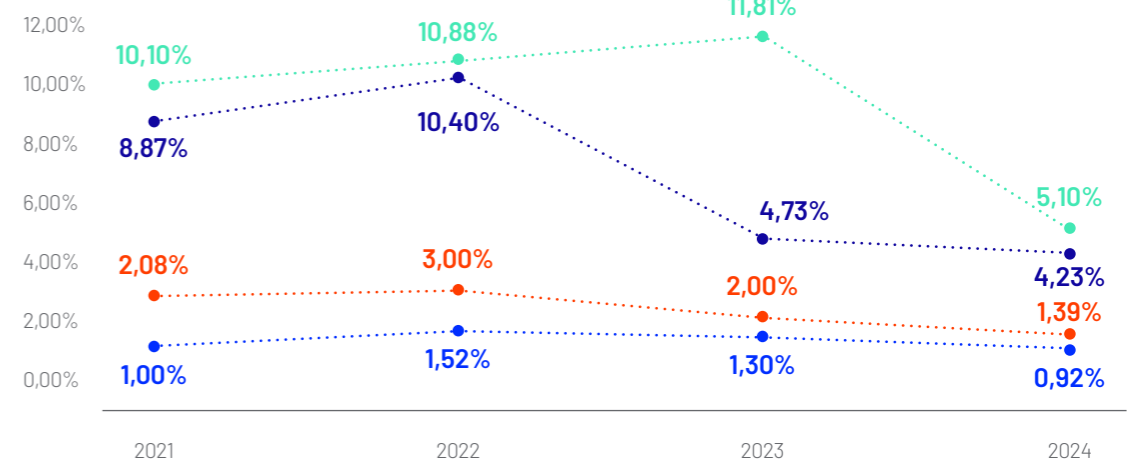
Nuestro proceso de selección de candidatos para ocupar una vacante en Entel busca garantizar la movilidad interna. En beneficio del desarrollo profesional de nuestros colaboradores, solo iniciamos una búsqueda en el mercado externo cuando las competencias requeridas para el cargo no se encuentran dentro de la organización. Contamos con una política de movilidad interna, publicada para toda la organización, que detalla el funcionamiento del proceso y los requisitos necesarios para optar a un rol. Asimismo, disponemos de un procedimiento para la búsqueda externa que incluye todas las etapas hasta llegar a la contratación.

Porcentaje de posiciones cubiertas con candidatos internos en 2024

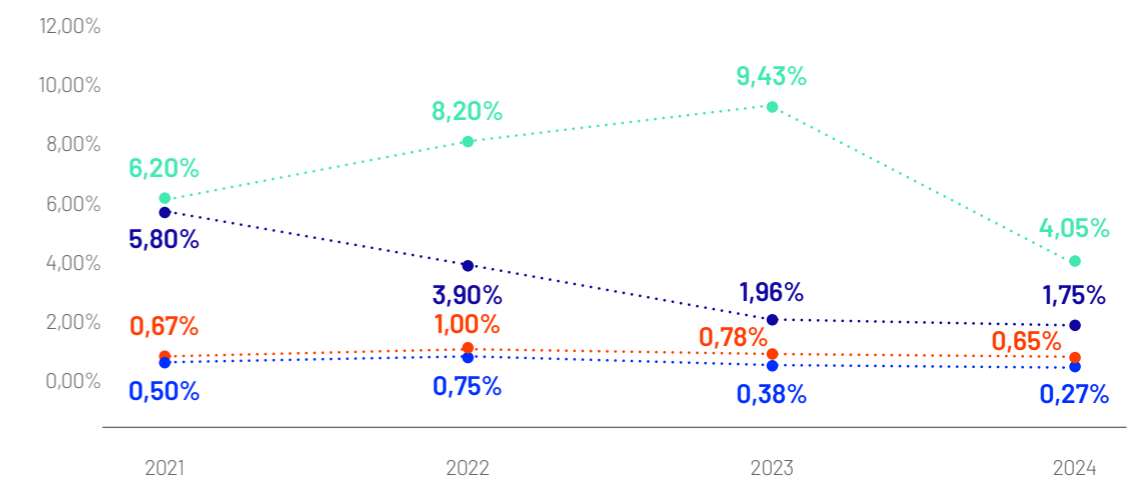
42%  Entel

52%  Entel

Tasa de rotación



Rotación voluntaria



Nota: La tasa de rotación anual se calcula como el promedio de las rotaciones mensuales, las que, a su vez, se calculan como el cociente entre las salidas de colaboradores con contrato indefinido del mes, dividido en la cantidad de colaboradores activos con contrato indefinido.

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

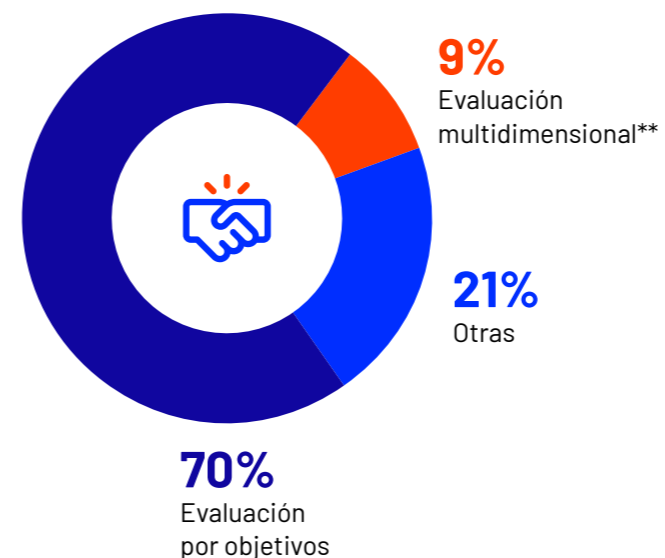
Contamos con un programa de evaluación de desempeño con diferentes modalidades y periodicidades, según los requerimientos de cada equipo, que considera las competencias y el cumplimiento de objetivos. Como parte de la nueva estrategia integrada de la Vicepresi-

dencia de Personas, este proceso se realiza de manera unificada en Chile y Perú, a cargo de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Experiencia y con la participación de todos los colaboradores.

Modelos de gestión del desempeño en Entel Chile y Entel Perú

Modalidad	Participantes	Etapas	Periodicidad
Ágil	Colaboradores que llevan un mínimo de tres meses y tengan un rol en la metodología Scrum.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de pares Evaluación del líder Conversación y feedback Firma o rechazo La nota final anual es el promedio de las evaluaciones realizadas 	Tres veces al año
PEC	Quienes tienen contacto directo con el cliente en tienda.	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación Evaluación líder Conversación y feedback Firma o rechazo 	Cada 6 meses según la fecha de ingreso de cada colaborador
Funcional	Quienes no están incluidos en los otros modelos.	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación Evaluación líder Conversación y feedback Firma o rechazo 	Semestral

Porcentaje de colaboradores por modelo de gestión del desempeño en Entel Chile y Entel Perú



Notas: **Por ejemplo, evaluaciones 360°.

En Entel Call Center (Chile y Perú), realizamos de modo constante evaluaciones de desempeño. Estos procesos se enfocan en valorar competencias relacionadas con nuestros pilares culturales y las conductas asociadas a cada cargo.





Empleados que recibieron una evaluación periódica de su desempeño en 2024

GRI 404-3

Género	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	2.172	66,6	833	58,3	623	78,9	336	56,3	3.964	65,2
Mujeres	1.091	33,4	597	41,7	167	21,1	261	43,7	2.116	34,8
Total	3.263		1.430		790		597		6.080	

Nota: Porcentaje representa la participación de cada grupo descriptivo sobre la dotación total de ese mismo grupo descriptivo (Género vs Sociedad)

Desglose por estamento de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño

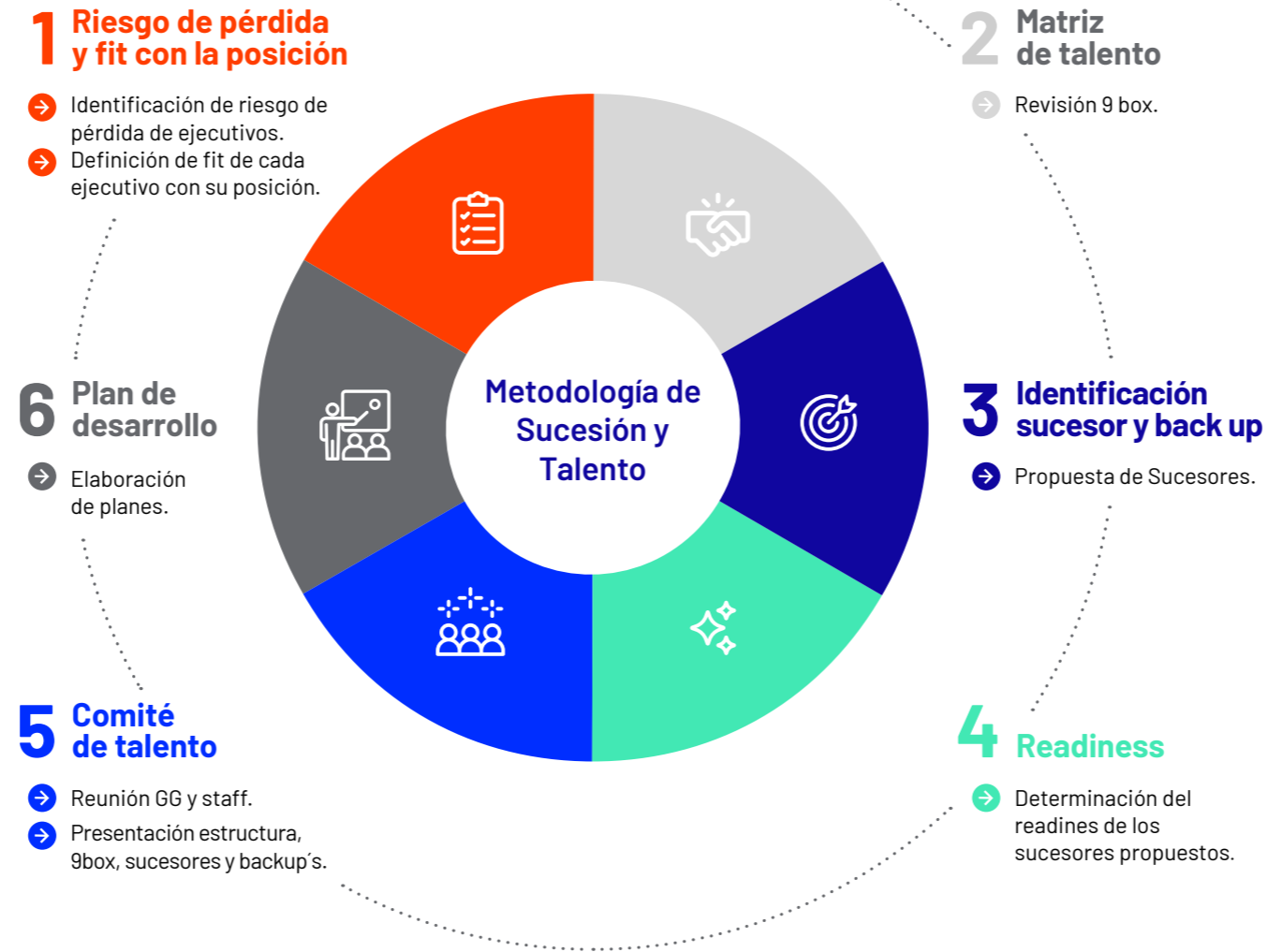
GRI 404-3

Categoría laboral	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Alta gerencia	0	0	9	1	10
Gerencia	387	73	6	4	470
Jefatura	575	213	43	22	853
Operario	0	0	0	0	0
Fuerza de Venta	364	119	37	325	845
Administrativo	37	4	117	26	184
Auxiliar	0	0	0	1	1
Otros profesionales	1.641	939	47	218	2.845
Otros técnicos	259	82	531	0	872
Total	3.263	1.430	790	597	6.080

Modelo de sucesión y talento

En 2024, nuestra misión es fomentar el desarrollo de nuestros líderes y establecer planes de sucesión que aseguren la continuidad del talento. Esto considera las competencias y habilidades necesarias para el futuro de la organización, con base en metodología interna para mapear e identificar el talento ejecutivo.

Para respaldar este proceso, hemos definido como principal herramienta la aplicación de assessments de desarrollo, los cuales permitieron diseñar planes de acción para abordar las oportunidades identificadas y potenciar el crecimiento de cada uno de nuestros líderes.



Agilidad en Entel

En 2024, Entel buscó avanzar en relación con los fundamentos ágiles, convencidos que la Agilidad sigue siendo un elemento clave de nuestro modelo operativo para hacer frente a desafíos complejos y el habilitador para nuestro plan corporativo de transformación.

Estrategia: aumentamos la cobertura en incorporación de la práctica de OKRs en nuestra operación con el modelo de gestión Ágil Entel, tanto en las áreas de negocio como en áreas de soporte, implementamos el monitoreo continuo del desempeño mediante la planificación táctica integrada, fortaleciendo la alineación y el foco de la compañía en los mismos temas importantes para la consecución de resultados estratégicos, cerrando un 2024 con un 67% de cobertura global de equipos que utilizan la práctica.

Estructura: aumentamos el tamaño de la plantilla Entel conformada por equipos multidisciplinarios orientados a la misión de generar un flujo de valor. La cantidad de equipos en Chile, Perú y corporativos alcanzó las 162 células, siendo un referente mundial en agilidad a escala en telecomunicaciones y representando aproximadamente el 23% del total de colaboradores del grupo.

Personas: cerramos 2024 con el 100% de nuestros colaboradores formados en nuestra academia de Agilidad, nivelando el conocimiento en los fundamentos, principios y valores que promueve esta cultura. Adicionalmente, incorporamos el capítulo Ágil en la agenda del Onboarding de nuevas incorporaciones a la compañía.


Cultura de reconocimiento

Reconocemos a colaboradores y equipos que han destacado en su trabajo, superando expectativas y contribuyendo al logro de los objetivos de Entel.

- **Top Entel Individual:** Se premia al 0,5% de los colaboradores cada semestre.
- **Top Entel Equipos Multitareas:** Compuesto por tres a ocho miembros con proyectos exitosos y resultados medibles. Se premian tres equipos al año.

Compromiso y satisfacción de nuestros colaboradores

Nuestra encuesta de Engagement para medir la satisfacción de los colaboradores se realiza de forma bianual para contar con indicadores actualizados y contrastables que posibiliten la toma de decisiones basadas en datos. Consiste en una encuesta con cuatro dimensiones: liderazgo, cultura, equipo y Mi Experiencia Entel.


90,83%

de participación total de la compañía (Chile y Perú) en la encuesta de clima laboral.

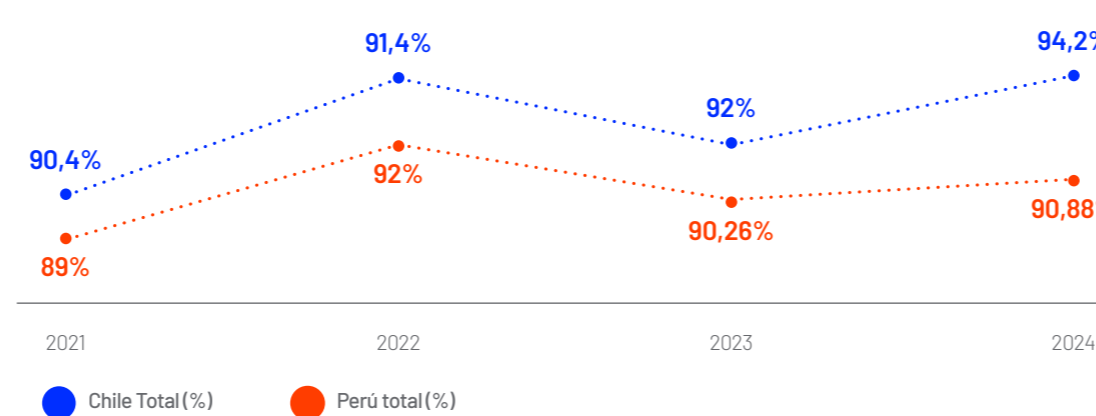
Engagement

Engagement Chile Perú 2024

	Chile Total (%)	Perú Total (%)	Entel (Chile y Perú) Total promedio ponderado (%)
Promedio Engagement	90,88	94,2	91,97
Participación	89,66	93,28	90,83

Los resultados reflejan un alto nivel de Engagement en nuestra organización, con un promedio ponderado de 91,97%, manteniendo altos valores en Chile con 90,88%, y Perú con 94,2%.

Evolución Engagement Chile Perú



Employee Net Promoter Score (eNPS)

El Employee Net Promoter Score (eNPS) en Entel es una métrica utilizada para medir la satisfacción y lealtad de los empleados hacia la empresa. Esta métrica se basa en la pregunta: "¿Recomendarías Entel como lugar de trabajo?" y se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. Es **una herramienta** clave para entender el nivel de satisfacción de los empleados y su disposición a recomendar a la empresa como un buen lugar para trabajar.

Un eNPS alto indica que los empleados están satisfechos y comprometidos, lo cual es crucial para el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

Evolución eNPS

	Dic. 2022	Dic. 2023	Dic. 2024
Chile	72,5	67,74	69,07
Perú	73,2	67,15	71,96
Compañía	72,7	67,54	70,01

Desarrollo de Capacidades⁹

NCG 461/ 519 5.8.i,5.8.ii,5.8.iii,5.8.iv, GRI 404-1, 404-2

En Entel, priorizamos la formación y el desarrollo de nuestros colaboradores a través de una amplia oferta de programas y cursos que abarcan competencias técnicas, liderazgo y habilidades interpersonales. Estas iniciativas son gestionadas de manera transversal y forman parte de nuestras políticas corporativas para fomentar una cultura de aprendizaje continuo. Entre nuestras principales iniciativas destacan:

- **Universidad Entel Corporativa:** cuenta con más de 400 cursos internos y alianzas con plataformas como LinkedIn Learning, GetAbstract, Coursera, Udemy, Datacamp y Speexx.
- **Desarrollo de Liderazgo:** crea un ecosistema de mejora continua que facilita la transferencia efectiva de conocimientos para fortalecer la cultura deseada.
- **Academia de Liderazgo:** inaugurado en septiembre de 2024, este programa proporciona conocimientos y habilidades esenciales a los gerentes de primera y segunda línea de Entel para enfrentar futuros desafíos.
- **Academia CIO:** este programa entrena a jóvenes talentos en tecnologías clave para Entel. En agosto de 2024, comenzó su segunda generación con 15 recién egresados seleccionados de universidades, formándose en OutSystems, Digital Enablers y sistemas operacionales y de negocio.
- **Track de Especialidades:** ofrece formación integral en estrategia de negocio para profesionales con alta experiencia técnica, incluyendo Ciberseguridad y Proyectos.
- **Certificaciones Oracle:** desde marzo de 2024, nuestros colaboradores pueden certificarse en soluciones

y programas de Oracle, gracias a una alianza con Oracle University.

- **Academia de IA & Datos:** tiene como objetivo proporcionar los conocimientos necesarios para conocer, entender y aplicar la inteligencia artificial en los desafíos y oportunidades tecnológicos. Fue inaugurada a mediados del 2024, centralizando contenidos sobre data driven, protección de datos, herramientas de visualización de datos, lenguajes de programación e inteligencia artificial generativa.
- **Desarrollo de Skills Digitales:** en colaboración con Relink/SOSOFA, se mapean las habilidades digitales del personal de Entel Digital para identificar brechas y crear una formación personalizada según las necesidades del rol.
- **Becas de formación de posgrado:** apoyamos a nuestros colaboradores con cofinanciamiento para estudios de posgrado, diplomados, maestrías y MBA, entre otros programas de certificación.
- **Gestión y Comunicación Eficiente en el Trabajo (Buen Trato):** su meta es promover interacciones positivas que permitan el crecimiento laboral y personal de nuestros colaboradores mediante charlas, activaciones y dinámicas clave.
- **Habilidades Profesionales:** provee herramientas y competencias para el desarrollo profesional y personal. En 2024, los contenidos se enfocaron en crear presentaciones efectivas, realizar presentaciones profesionales, branding personal y pensamiento crítico para el aprendizaje continuo.

Resultados de las iniciativas de capacitación 2024

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Número de personas capacitadas	4.357	1.441	601	370
Total de horas de capacitación	114.516	11.998	88.267	29.379
Promedio de Horas de Capacitación [1]	26,3	8,3	146,9	79,4

Nota: Total de horas de capacitación / total personas capacitadas
Promedio de horas de capacitación por género [1] Total de horas de capacitación por género / total de colaboradores por género.

Capacitación promedio	Hombre	Mujer
Entel Chile	26,9	25
Entel Perú	14	15
Call Center Chile	131,8	164,6
Call Center Perú	38,5	42,3

⁹Tablas en [anexos](#).

Beneficios laborales y esquemas de adaptabilidad/flexibilidad laboral¹⁰

NCG 461/519 5.3,5.8, GRI 401-2

Como Entel, brindamos beneficios laborales a nuestros colaboradores para promover su bienestar y fortalecer su satisfacción y fidelidad. Entre ellos, destacamos los seguros de salud, que cubren una parte significativa de los costos de atención médica e incluyen beneficios adicionales como consultas especializadas y servicios de emergencia. También contamos con programas de bienestar, que incorporan iniciativas para fomentar un estilo de vida saludable, incluyendo actividades de ejercicio físico, bienestar mental y nutrición, además de descuentos en actividades recreativas y de salud. Para facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal, ofrecemos horarios flexibles, trabajo remoto y permisos especiales para la atención de dependientes o situaciones familiares de emergencia, permitiendo que nuestros colaboradores alcancen un equilibrio entre sus responsabilidades profesionales y personales¹.

Modelo de trabajo híbrido: Entel Work

Entel cuenta con un modelo laboral híbrido y flexible que combina presencialidad con trabajo remoto. Aunque es el más extenso en adopción, también hay colaboradores en modalidad 100% remota o 100% presencial, según la naturaleza de las funciones correspondientes.

Programa Smart Remote

Para flexibilizar aún más el trabajo en Entel y brindar la mejor experiencia laboral, en octubre de 2023 debutó este beneficio que permite a los colaboradores acogerse a la modalidad de teletrabajo total durante 30 días o dos periodos de 15 (consecutivos en ambos casos), dentro de un mismo año, desde cualquier lugar que disponga de conexión wifi.



1.347

colaboradores gozaron de Smart Remote en Chile en 2024.



387

colaboradores utilizaron esta modalidad en Perú en 2024.



9,6 / 10

fue el grado de satisfacción con la nueva modalidad.



100%

de recomendación.

¹⁰Para más detalle revisar anexos [tabla de teletrabajo](#) y [adaptabilidad laboral](#).



Beneficios de Entel para sus colaboradores en Chile y Perú

2024 Beneficio	A quiénes cubre	Detalle del beneficio		Colaboradores beneficiados en 2024
		Chile	Perú	
Horario flexible	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	Se puede optar entre tres horarios de ingreso.	Horario escalonado de ingreso de 7:30 a 8:30 y salida de 17:00 a 18:00 (según hora de ingreso).	3.589 en Chile y 1.520 en Perú.
Modelo de trabajo híbrido	No aplica para colaboradores en modalidad 100% presencial.	Dos días a la semana de jornada laboral presencial y tres de teletrabajo, en coordinación con el equipo y la jefatura.	Entre dos y tres días de trabajo presencial a la semana y el resto en modalidad remota.	3.702 en Chile y 1.574 en Perú.
Smart Remote		Teletrabajo total durante un periodo acotado.		1.347 en Chile y 387 en Perú.
Opción de trabajo part-time	Colaboradores de Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Opción de jornada parcial con ajuste de renta proporcional a las horas trabajadas.	No aplica	0
Sala cuna o bono de sala cuna	Todas las colaboradoras en Chile con hijos hasta dos años. No se aplica en Perú.	Pago de servicio de sala cuna o un bono equivalente a 12,5 UF mensuales por hijo menor a dos años.	No aplica	80 colaboradoras.
Beneficios para la alimentación de los hijos	En Chile, por Ley se extiende a todos los padres y madres con hijos menores de dos años. En Perú, aplica a todas las colaboradoras en proceso de amamantamiento de hijos de hasta un año, con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, al término del periodo posnatal, los padres y madres tienen una hora de permiso durante la jornada laboral para alimentar a hijos menores de dos años. Adicionalmente, Entel Chile y Entel Perú cuentan con dos salas de lactancia o lactarios cada uno (en Chile, están en el edificio corporativo y en la torre Titanium, y en Perú, en los edificios San Borja y Plaza República). Las cuatro están acondicionadas para que las madres extraigan tranquilamente su leche durante el horario laboral y cuentan con refrigeradores para que conservarla de forma adecuada.	En Perú, al término del periodo posnatal, las colaboradoras tienen derecho a una hora diaria de permiso por lactancia materna dentro de su jornada laboral hasta que el hijo tenga un año. En caso de parto múltiple, el permiso se extiende en otra hora al día.	Las salas de lactancia son usadas por: 4 colaboradoras en Chile. 24 colaboradoras en Perú.
Licencia parental para cuidadores directos	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, a continuación del periodo posnatal, las trabajadoras tienen el derecho al permiso posnatal parental, que abarca doce semanas (84 días) con pago de subsidio que reemplaza su remuneración. A contar de la séptima semana, la madre puede ceder este permiso al padre, si ambos son trabajadores.	En Perú, por las madres trabajadoras tienen derecho a un descanso de 14 semanas (98 días), que pueden ser divididos en 49 días antes del parto y 49 días después. Además, los padres trabajadores tienen derecho a una licencia de 10 días hábiles después del nacimiento del hijo y existe una licencia laboral legal por adopción de 30 días naturales para ambos padres. A lo anterior, Entel Perú suma un permiso de 15 días consecutivos adicionales.	En Chile, hubo 33 mujeres con Permiso Posnatal Parental. En Perú, 29 mujeres y 24 hombres con licencia legal, y 29 mujeres y 16 hombres con licencia legal.
Licencia pagada para familia más allá de la licencia parental	Colaboradores en Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Licencia médica para colaboradoras con hijos enfermos menores a un año.	No aplica	En Chile, 127 mujeres con Licencia Enfermedad hijo menores a un año.

5.3

Espacio de trabajo desafiante, seguro y motivador

Tema | Salud y Seguridad laboral
Material

NCG 461 5.6, GRI 3-3 403-1, 403-2

Visión

En Entel, creemos que un entorno laboral seguro, motivador y desafiante es clave para el crecimiento profesional y personal. Promovemos un ambiente de confianza y bienestar. Nuestro modelo híbrido y flexible facilita la conciliación entre la vida laboral y personal. Además, fortalecemos nuestra cultura de bienestar con iniciativas en salud física y mental, seguridad laboral y desarrollo integral, proporcionando las herramientas necesarias para que cada colaborador alcance su máximo potencial.


Gobernanza

La gobernanza en salud y seguridad en Entel se estructura a través de políticas, sistemas de gestión y mecanismos de monitoreo que garantizan entornos laborales seguros para nuestros colaboradores y contratistas.


Nuestra **Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)** en Chile, suscrita por el Gerente General, en Perú, la **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** es liderada por la Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo y se implementa a través de un Sistema de Gestión de SST alineado con la Ley 29.783 y el reglamento D.S. 005-2012-TR.

Pilares estratégicos


Nuestros pilares estratégicos en materia de salud y seguridad ocupacional están diseñados para garantizar entornos laborales seguros, promover el bienestar integral y minimizar los riesgos asociados a las operaciones en Chile y Perú.

 **Prevención y gestión de riesgos laborales**


- Implementamos sistemas de gestión certificados en ISO 45001:2018 en Chile y alineados con la Ley 29.783 en Perú, con el objetivo de identificar, evaluar y mitigar los riesgos laborales.

 **Bienestar integral de los colaboradores**


- Promovemos la salud física y mental de nuestros colaboradores a través de programas diseñados para mejorar su calidad de vida.

 **Capacitación y sensibilización**

- Aseguramos que nuestros colaboradores y contratistas estén informados y preparados para enfrentar los desafíos en materia de SSO.

 **Participación y colaboración**

- Fomentamos la participación de los colaboradores en la gestión de salud y seguridad mediante comités y espacios de consulta.

 **Monitoreo y evaluación del desempeño**

- Establecemos indicadores clave para medir el desempeño en SSO y priorizamos la auditoría y certificación de nuestros sistemas.

Impactos, riesgos y oportunidades

Respecto a la **salud y el bienestar de los colaboradores y contratistas**, los **impactos positivos** incluyen el aumento de la motivación y satisfacción laboral, la mejora de la conciliación familiar y el fortalecimiento del bienestar físico y mental. Los **riesgos** se relacionan con los posibles impactos en la salud, bienestar, productividad y seguridad de la fuerza laboral.

Plan de acción, compromisos y progreso

GRI 403-2

El procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos en Entel Chile sigue la metodología del Decreto Supremo N° 44 y el Reglamento de Gestión Preventiva del ISP, considerando probabilidad (exposición) y severidad (consecuencia) del riesgo. La evaluación es periódica y se actualiza ante cambios normativos o modificaciones en la empresa.

En Perú, seguimos la metodología del Ministerio de Trabajo (Resolución Ministerial 050-2013-TR). Los resultados permiten actualizar procedimientos, identificar áreas críticas, ajustar capacitaciones y establecer planes de auditorías e inspecciones.

Salud en el trabajo

GRI 403-3, 403-7

Nuestro enfoque en salud y seguridad en el trabajo incluye la atención médica a través de convenios externos.

Entel Chile

Los colaboradores pueden acceder a servicios médicos mediante un convenio con la ACHS, que cubre incidentes no laborales a través del fono de emergencia de Entel, mientras que los accidentes laborales, de trayecto o enfermedades profesionales son atendidos directamente en la ACHS.

Entel Perú

La salud ocupacional es gestionada por un servicio externo contratado con una clínica del trabajador, además de contar con EPS para atención médica por enfermedades y accidentes comunes.

Participación en Salud

GRI 403-4, 403-5

Entel cuenta con participación y consulta para el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de salud y seguridad, los cuales se llevan a cabo principalmente a través de los comités paritarios (15 a nivel nacional en Chile y un comité en Perú). La empresa cuenta con comités paritarios formales de seguridad y salud en el trabajo, tanto en Chile como en Perú. A la vez, contamos con cursos de formación en la identificación de técnicas de bienestar y calidad de vida laboral que apuntan a potenciar el bienestar de todos nuestros colaboradores que trabajan en áreas vinculadas a la experiencia de los clientes, entregando herramientas para que se hagan cargo de su autocuidado físico y emocional, con base en la psicología positiva.

Programa de Salud Física y Mental

GRI 403-6








Este programa fue concebido para promover el bienestar integral de nuestros colaboradores, considerando un enfoque holístico que tiene como base la convicción de que una mente y un cuerpo saludables son clave para un desempeño óptimo y una vida equilibrada. Busca fomentar hábitos saludables, prevenir enfermedades, y brindar apoyo emocional y psicológico a través de un abordaje que considera las diversas dimensiones del bienestar.

Contempla actividades como evaluaciones médicas anuales, acceso a gimnasios, clases de yoga y meditación, como también campañas de sensibilización sobre la relevancia de la actividad física y una nutrición equilibrada. Además, ofrece herramientas digitales que permiten a los colaboradores realizar un seguimiento de su salud y participar en retos colectivos que estimulan el ejercicio y la adopción de un estilo de vida saludable. Con esto, hacemos un aporte para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, y fortalecemos el sentido de comunidad y pertenencia dentro de Entel.

El programa incluye un componente de salud mental, el que proporciona acceso a apoyo psicológico mediante una línea de ayuda confidencial, talleres de manejo del estrés y sesiones grupales para fortalecer la resiliencia emocional. También contempla jornadas de desconexión digital y flexibilidad laboral para equilibrar las demandas del trabajo con las necesidades personales.

Indicadores de salud y seguridad laboral 2024

NCG 4615.6

	 Meta	 Colaboradores propios	 Contratistas		2023	2024
 Tasa de accidentabilidad	3%	0,17%	1,84%	 Tasa de accidentabilidad	1,07%	0,99%
Tasa de fatalidad	0%	0%	0%	Call Center	0%	0%
Tasa de enfermedades profesionales	3%	0%	0%	Tasa de enfermedades profesionales	0%	0,18%
Promedio de días perdidos por accidente	30	38,9	21,58	Promedio de días perdidos por accidente	25	18
 Tasa de accidentabilidad	2%	0,018%	0,019%	 Tasa de accidentabilidad	0%	0,013%
Tasa de fatalidad	0%	0%	0%	Call Center	0%	0%
Tasa de enfermedades profesionales	3%	0%	0%	Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%
Promedio de días perdidos por accidente	20	0,17	48,5	Promedio de días perdidos por accidente	0	6

1.- Tasa de accidentabilidad = número de accidentes total de trabajo (con y sin tiempo perdido) / número de trabajadores x 100. 2.- Tasa de fatalidad = número de fatalidades por accidentes de trabajo. 3.- Tasa de enfermedades profesionales = número total de enfermedades profesionales / número de trabajadores x 100. 4.- Promedio de días perdidos = total de días perdidos / número total de incidentes con días perdidos. 5.- En el caso de Entel Call Center, se informa el número promedio de trabajadores contratados durante el año.





5.4 Cultura inclusiva e innovadora

Tema | Diversidad e inclusión
Material | en el trabajo

GRI 3-3

Visión

Creemos firmemente que la inclusión e innovación son pilares fundamentales para construir un entorno de trabajo respetuoso, equitativo y colaborativo. Nos mueve que cada persona que forma parte de nuestra organización se sienta valorada, incluida y respetada, reconociendo las diferencias como una fortaleza que nos impulsa hacia la excelencia.

Trabajamos continuamente para erradicar toda forma de discriminación. Este compromiso se refleja en nuestras políticas, programas y prácticas, que buscan promover un ambiente laboral libre de sesgos, donde cada colaborador pueda desarrollar su máximo potencial.

Gobernanza

Nuestra gobernanza en diversidad e inclusión está estructurada bajo la **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)**, la cual establece los principios, focos estratégicos y estructura organizacional que orientan nuestras acciones hacia un entorno laboral más inclusivo y equitativo.

El modelo de gobernanza en DEI cuenta con diversas instancias que lideran y supervisan la implementación de iniciativas:

- **Consejo Ejecutivo de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI):** responsable de promover e instalar una cultura diversa e inclusiva en la organización. Este comité asesora, propone, orienta y aprueba la ejecución de programas, planes y proyectos. Es el encargado de coordinar estrategias, definir prioridades y supervisar el cumplimiento de objetivos en esta materia, siguiendo las directrices de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

- **Mesas de Trabajo por Foco Estratégico:** espacios de participación de colaboradores en temas de Equidad de Género, Diversidad Sexual y Personas con Discapacidad, donde se monitorean avances y se proponen nuevas iniciativas.
- **Mesa de Mujeres Power:** instancia dedicada al desarrollo y empoderamiento femenino dentro de la organización, impulsando programas de liderazgo y equidad en posiciones estratégicas.

Además, promovemos la inclusión mediante iniciativas concretas, como:

- Participación en certificaciones internacionales, destacando la obtención de la Categoría A en Pride Connection Chile y la certificación de Human Rights Campaign.
- Implementación del Protocolo de Transición de Género, que establece lineamientos para acompañar y apoyar a colaboradores/as en su proceso de transición.
- Desarrollo del Laboratorio de Inclusión en Entel Call Center, orientado a fortalecer la empleabilidad de personas con discapacidad.



Pilares estratégicos

Estamos comprometidos con la diversidad e inclusión, trabajando desde el gobierno corporativo por la igualdad de oportunidades y la promoción de una cultura de respeto. Estos principios son recogidos nuestra Política de Diversidad e Inclusión y se materializan en un gobierno compuesto por tres mesas de trabajo, una por cada foco que se ha definido como estratégico en esta esfera: balance de género y personas con discapacidad. Tanto Entel Chile como Entel Perú tienen sus propios comités, que se reúnen mensualmente.

A través de los siguientes pilares estratégicos, articulamos iniciativas concretas que refuerzan nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo de todos nuestros colaboradores:

Promoción de la equidad de género

Fomentamos la participación equitativa de mujeres en todos los niveles organizacionales, eliminando barreras estructurales y promoviendo su desarrollo y liderazgo a través de programas como la Mesa de Mujeres Power y talleres de habilidades técnicas y de liderazgo.

Promovemos un ambiente inclusivo para la comunidad LGBTIQ+, participando activamente en certificaciones como Pride Connection Chile (Categoría A) y Human Rights Campaign, y generando iniciativas que aseguren un entorno de trabajo respetuoso y sin discriminación.

Apoyo a personas con discapacidad física

Impulsamos la empleabilidad de personas con discapacidad mediante iniciativas como el Laboratorio de Inclusión en Entel Call Center y nuestra participación en ferias laborales inclusivas. Además, trabajamos para garantizar accesibilidad en los espacios de trabajo y procesos organizacionales.

Pilares que se sustentan en los siguientes ejes transversales:

Capacitación en Diversidad e Inclusión

Ofrecemos entrenamientos regulares a nuestros colaboradores, enfocados en los focos estratégicos de diversidad, equidad e inclusión, fortaleciendo una cultura organizacional consciente y respetuosa.

Monitoreo y Mejora Continua

Evaluamos constantemente nuestras políticas e iniciativas a través de encuestas de clima laboral y otros mecanismos de retroalimentación, permitiéndonos identificar áreas de mejora y asegurar que nuestras acciones generen un impacto positivo en la organización y la sociedad.



Plan de acción, compromisos y progreso

Acoso laboral y sexual

NGG 461/519 5.5

Tenemos un compromiso inquebrantable con un ambiente laboral libre de acoso laboral y sexual. Contamos con un protocolo de prevención de acoso y violencia en el trabajo, parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, cuyo objetivo es promover entornos seguros, fomentar el buen trato, la igualdad de género y prevenir el acoso y la violencia laboral. Nos comprometemos a erradicar conductas que atenten contra la dignidad de nuestros colaboradores.

Nuestro procedimiento de investigación forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y nuestras políticas incluyen entrenamientos obligatorios para la prevención del acoso y el tratamiento confidencial y profesional de las denuncias.



3.052

Colaboradores capacitados sobre el Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Número de denuncias

Indicador	Consolidado			
	Dirección del Trabajo		Internamente	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Denuncias acoso laboral	2	2	27	38
Denuncias acoso sexual	0	0	12	1
Denuncias por violencia en el trabajo	0	0	2	5

Equidad de género y brecha salarial

GRI 3-3, NCG 4615.4.1, 5.4.2, GRI 405-2

Nuestro proceso de selección de nuevos colaboradores se distingue por su carácter inclusivo, por lo cual no solicitamos datos personales de los candidatos. A los postulantes que cumplen a nivel curricular con las competencias requeridas para un cargo, los invitamos a participar en la siguiente etapa, consistente en una entrevista en la que se abordan solo aspectos laborales y de competencias.

Entel cuenta con una Política de Compensaciones basada en los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y equidad interna, reconociendo la responsabilidad, complejidad del cargo, competencias y desempeño. La Subgerencia de Compensaciones es responsable de su gestión.

Cada cargo tiene un nivel asociado a una banda salarial, y el posicionamiento se define según la madurez en el cargo y el desempeño. Además, cuando una persona es promovida, se comprometen ajustes salariales en un plazo determinado para que quede dentro de la banda correspondiente.

Nuestras políticas garantizan la equidad en la remuneración y eliminan cualquier brecha salarial basada en género u otros factores discriminatorios. La estructura salarial se fundamenta en una evaluación justa de competencias, experiencia y responsabilidad. Las principales medidas implementadas en este ámbito incluyen:

- **Revisión periódica de salarios:** a través de auditorías salariales regulares que detectan y corrigen cualquier disparidad que pueda existir entre los sueldos de hombres y mujeres que ejercen puestos similares o de igual responsabilidad.
- **Políticas de compensación equitativa:** aseguramos que los beneficios y la compensación sean iguales para todos los empleados, sin hacer diferencias por género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica personal.
- **Programas de inclusión:** por medio de estas iniciativas promovemos la inclusión activa de mujeres, personas con discapacidad y otras minorías en roles de liderazgo y toma de decisiones. Incluyen programas específicos de mentoring y el desarrollo de carrera para asegurar que todos los empleados tengan las mismas oportunidades de avanzar en la organización.
- **Capacitación en diversidad e inclusión:** este ámbito considera sesiones de sensibilización sobre la importancia de la diversidad, la equidad y la inclusión en el lugar de trabajo, donde participan todos los colaboradores.
- **Programa Mujeres Entel:** esta iniciativa persigue el fomento de la equidad de género, el empoderamiento femenino y la diversidad en el entorno laboral y social. Se sustenta en la visión inclusiva que permea todo el quehacer de Entel, enfocándose en modificar barreras estructurales, impulsar la representación femenina en roles clave y generar un ambiente de trabajo que valore la igualdad y el respeto. Su enfoque busca reconocer el

talento y potencial de las mujeres, fortalecer la carrera de las colaboradoras, y, a la vez, inspirar a más mujeres a involucrarse en sectores tradicionalmente liderados por hombres. En el marco de este programa, hemos llevado a cabo talleres orientados al fortalecimiento de

habilidades digitales, liderazgo y competencias STEM, que son esenciales en el sector de las telecomunicaciones. Además, hemos entregado oportunidades de desarrollo profesional y personal a través de capacitaciones, mentorías y espacios de liderazgo.

Brecha salarial (%promedio)

2024				
Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	
N/A	N/A	N/A	N/A	
91,71%	93,61%	84,9%	0,0%	
95,83%	99,56%	81,3%	101,9%	
105,77%	86,99%	100,0%	100,0%	
114,22%	116,24%	97,7%	130,8%	
92,80%	92,55%	88,3%	80,0%	
97,34%	98,40%	94,3%	0,0%	



Permiso postnatal

NCG 461/519 5.7, GRI 401-3

En Entel tenemos una política de permiso postnatal diseñada según las leyes locales. Busca garantizar que padres y madres puedan disponer de un tiempo adecuado para atender a sus hijos recién nacidos, sin perjudicar su bienestar económico ni su carrera profesional. Las principales disposiciones en este campo incluyen:

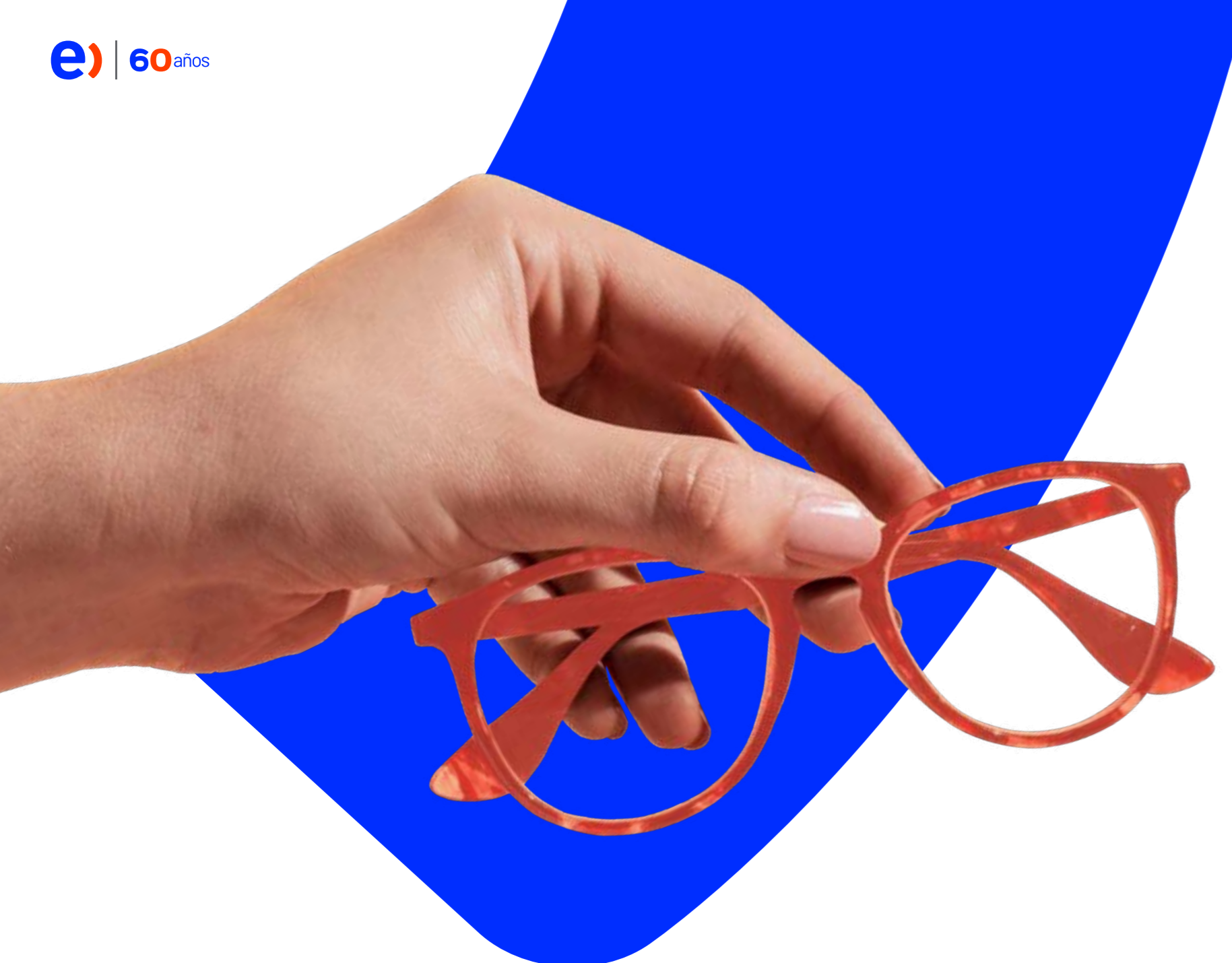
- **Permiso para madres:** las mujeres tienen derecho a un permiso posnatal de varias semanas, que puede extenderse si es necesario, según las leyes locales, recibiendo durante ese tiempo una compensación salarial.
- **Permiso para padres:** entregamos permisos para padres, promoviendo que los hombres puedan participar activamente en el cuidado de sus hijos durante los primeros días de vida.
- **Trabajo flexible post-Permiso:** luego del permiso posnatal, nuestros empleados pueden optar por modalidades de trabajo flexible, como el teletrabajo u horarios ajustados, para facilitar la reincorporación de los padres y madres al entorno laboral.

Permisos posnatales¹¹

Categoría laboral	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Números elegibles para el permiso	124	60	31	248
Número de personas que hicieron uso efectivo del permiso	124	60	31	248
Días utilizados (mujeres)	399	36	336	196
Días utilizados (hombres)	58,2	24	25	30
Número de padres que utilizaron el permiso de 5 días	73	24	8	54
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	0	0	0	0

Entel cuenta con procedimientos para administrar asignaciones y permisos relacionados con el permiso posnatal y una plataforma digital, a través de la cual los colaboradores pueden solicitarlo.

¹¹En Chile, las mujeres tienen el derecho a los seis meses de permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que los hombres tienen cinco días de permiso parental legal, a los que Entel suma dos días adicionales. En Perú, el permiso posnatal es de 98 días para las mujeres y de diez para los hombres.



06.

Gestión social

6.1

Compromiso con el desarrollo

Tema | Material

GRI 3-3, 3.7.i, GRI 2-25

Visión

Una sociedad cuyo modelo de desarrollo económico y social se centra progresivamente en una transformación digital acelerada y en el uso intensivo de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), tiene entre sus principales desafíos lograr que un porcentaje importante de sus territorios, comunidades, empresas y personas tenga mejor cobertura, conectividad, usabilidad y accesibilidad a tecnología digitales.

Ser un actor clave en este reto ha sido siempre parte de la esencia de Entel. Es por esto que nos hemos posicionado como una empresa pionera en llevar a los territorios las mejores y más modernas tecnologías, abogando siempre por un proceso de digitalización ética centrada en las personas.

Como empresa, aspiramos a que nadie se quede atrás de este proceso que transforma la vida de las personas y las comunidades. Nuestra vocación social nos ha lle-

vado, durante seis décadas, a conectar zonas aisladas y con mayor precariedad económica y social de nuestro territorio nacional.

En los próximos años, profundizaremos nuestro compromiso de acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología las personas mayores, a personas con algún tipo de discapacidad, y a comunidades rurales. Nuestro foco estará en empresas pequeñas y medianas, con la urgencia de conectarse a la mejor tecnología, facilitarles el acceso a los nuevos servicios digitales y formarlos en habilidades y capacidades que les permitan beneficiarse del valor económico y social de estas.





Gobernanza

El marco que rige nuestro compromiso con la inclusión digital se encuentra contenido en diversas normativas corporativas, entre las cuales se encuentran:

- Manual de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Política de Derechos Humanos
- Política de Relacionamiento con Grupos de Interés
- Plan de Relacionamiento Comunitario
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Control y Gestión de Riesgos

Pilares estratégicos

La brecha digital se refiere a la diferencia en el acceso y el uso de TIC que existe entre individuos, comunidades, organizaciones e incluso países. Nuestro compromiso en Entel está plasmado en nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, y nuestros pilares estratégicos son:

- Cobertura y Conectividad.
- Accesibilidad y Usabilidad en personas y Pymes.
- Desarrollo de Habilidades Digitales en personas y Pymes.
- Accesibilidad y tecnología para personas con discapacidad y necesidades especiales.
- Inclusión digital de comunidades en situaciones de emergencias y catástrofes.

Plan de acción, compromiso y progreso

La Transformación Inclusiva es el pilar clave que refuerza nuestro compromiso con una experiencia de cliente más equitativa y accesible. Nos enfocamos en ampliar el acceso a la conectividad y la digitalización, reduciendo la brecha de cobertura y mejorando la usabilidad y accesibilidad de nuestros servicios.

A través de iniciativas específicas, trabajamos para facilitar la digitalización de Pymes, fortalecer la alfabetización digital en personas mayores y potenciar el acceso a productos y servicios para personas con discapacidad física. Además, mantenemos un enfoque especial en brindar soluciones y apoyo a comunidades y personas en situaciones de emergencia o catástrofe, asegurando que la tecnología sea un puente hacia mayores oportunidades y desarrollo¹².

Durante 2024, nos enfocamos en el avance de nuestro compromiso de ampliación de la cobertura y mejorar la conectividad en comunidades rurales o aisladas y facilitar la accesibilidad, usabilidad y desarrollo de habilidades digitales a personas mayores de 55 años o con algún tipo de discapacidad, y en empresas pequeñas y medianas (Pymes).



Apoyar en la reducción de la brecha de cobertura y conectividad

- Programa de ampliación de urbanas de bajos ingresos.
- Expandir la conectividad a comunas en ciudades secundarias y localidades con menos de 150 mil habitantes, así como a áreas urbanas con poblaciones en los dos primeros quintiles.



Contribuir a la reducción de la brecha de usabilidad y accesibilidad de Pymes

- Programa para promover la adopción de herramientas que ayuden a la transformación digital de micro y pequeñas empresas.



Disminuir la brecha de alfabetización y desarrollo de habilidades digitales, con foco en personas mayores

- Fondo de apoyo para la alfabetización y desarrollo de habilidades digitales en personas mayores, con el fin de mejorar su calidad de vida y contribuir a su inclusión tecnológica.
- Proyecto apagado 2G: recambio de equipos a clientes mayores de 70 años de sectores vulnerables en zonas rurales y urbanas.
- Programa para promover el acceso y uso de tecnología por parte de personas mayores, con planes preferentes y servicios de atención personalizados.



Potenciar el acceso a servicios y productos de personas con discapacidad física

- Programa de desarrollo de productos, servicios y plataformas de atención con accesibilidad universal, para asegurar la inclusión de las personas con discapacidades físicas.



Apoyar a comunidades y personas en situaciones de emergencia o catástrofe

- Programa Primera Respuesta Entel en apoyo a personas y comunidades afectadas por diferentes emergencias y catástrofes climáticas. Medidas especiales para habilitar o reponer los servicios.

¹²Para más información revisar la sección [anexos](#).

Principales indicadores de inclusión digital

Métrica (familia)	Métrica (nombre)	Métrica (nombre)	Año 2024	Año 2023
Cobertura de red	Población cubierta por red móvil	Porcentaje de población cubierta por la red móvil (3G, 4G, 5G)	95,78% (3G); 98,43% (4G); 61,54% (5G)	95,78% (3G); 98,43% (4G); 61,54% (5G)
Asequibilidad	Asequibilidad del dispositivo y la suscripción	Precio minorista del smartphone más asequible	59.990 CLP (peso chileno) / 184 PEN (sol peruano)	49.990 CLP (peso chileno)
	Precio minorista de la forma más económica de comprar 1 GB de datos		3.990 CLP (peso chileno) / 12.990 CLP (peso chileno) / 5 PEN (sol peruano)	3.990 CLP (peso chileno) / 10.990 CLP (peso chileno)
Habilidades digitales	Programas de habilidades digitales	Número de personas capacitadas (excluye empleados)	100	0



Cobertura y conectividad

Tema | Expansión y adaptación de la red
Material

GRI 3-3

Evolucionamos y actualizamos nuestras redes de conectividad fija y móvil con la mejor tecnología disponible, en una economía cada vez más digitalizada.

Asumimos el compromiso de proveer soluciones de conectividad en zonas rurales y alejadas. En Chile, más de un tercio de los puntos de presencia de nuestra red, se encuentran en zonas con estas características. No obstante, aún persisten desafíos importantes, tanto en Chile como en Perú, donde aún hay brechas territoriales en

el acceso a conectividad móvil y fija de calidad. Para enfrentar estas dificultades, en ambos países hemos desarrollado planes estratégicos para expandir y adaptar nuestra red fija y móvil en zonas con rezagos por obstáculos geográficos y condiciones de aislamiento que dificultan el acceso a telecomunicaciones. Nuestro compromiso es ir progresivamente desplegando tecnología de mejor calidad en todas las zonas geográficas que lo necesiten, para no dejar a nadie atrás.

Actualización tecnológica de red móvil en zonas rurales o aisladas del territorio nacional

Todos los años, el plan de despliegue y renovación tecnológica de nuestra red móvil y fija, incorpora al menos 32 localidades de zonas geográficas rurales y/o aisladas, en las que se realiza un upgrade de 3G a 4G. El 2024 no fue la excepción, incorporándose en el proceso de toma de decisiones el equipo de comunidades y territorios de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones.

Plan de ampliación de cobertura y actualización tecnológica de nuestra red, con especial foco en el trabajo realizado en 2024 en zonas rurales aisladas:

Plan Chile

Hemos definido métricas de avance para tres tipos de tecnologías diferentes: 2G, 4G y 5G hasta 2027. Para 2G:

- **Para 2G:** El objetivo es apagar gradualmente esta red hasta mediados de 2024.
- **Para 4G:** El objetivo es actualizar una serie de sitios que ya están instalados.
- **Para 5G:** El objetivo es cumplir con el despliegue de la red según lo estipulado por el regulador (Subtel) y comenzar con el despliegue de la red 5G Standalone con fines comerciales.

El objetivo es apagar gradualmente esta red hasta mediados de 2024. Para 4G: El objetivo es actualizar una serie de sitios que ya están instalados. Para 5G: El objetivo es cumplir con el despliegue de la red, según lo estipulado por el regulador (Subtel) y comenzar con el despliegue de la red 5G Standalone con fines comerciales.

Plan Perú

En Perú, seguimos trabajando en nuestra estrategia de crecimiento, que tiene como eje la extensión de la cobertura de servicios móviles de cuarta generación en provincias. Para esto, operamos con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas. En 2021, nos acogimos al canon por cobertura del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, destinando parte del pago por uso del espectro radioeléctrico a instalar antenas 4G en zonas desatendidas. Desde 2019, compartimos infraestructura con Internet Para Todos (IPT), empresa desarrollada por Telefónica, Meta, BID Invest y CAF, con el objetivo de conectar provincias rurales con internet móvil 4G.

En 2022, nos unimos al Grupo Satelital para llevar conectividad móvil de alta velocidad a Iquitos, en plena Amazonía, con fibra óptica subfluvial en Perú a diciembre de 2024.

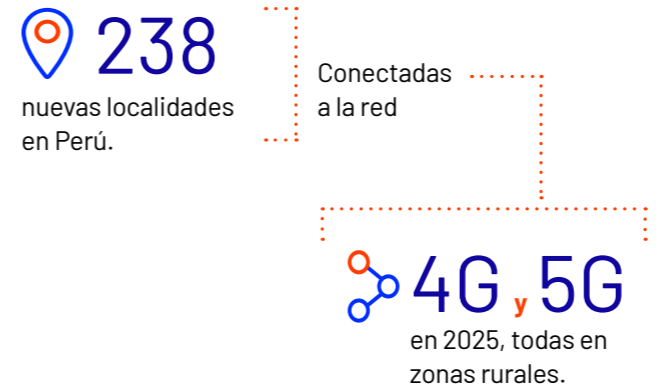
Progreso

Uno de los ejes de la estrategia de crecimiento de Entel Perú es la extensión de la cobertura de sus servicios móviles de cuarta generación en provincias, con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas.

Para el despliegue propio, nos acogimos al régimen de canon por cobertura, programa establecido por el MTC en 2021 para que los operadores puedan destinar un porcentaje de su pago por el uso del espectro radioeléctrico al despliegue de antenas 4G en zonas desatendidas. En

2024, este porcentaje creció de 40% a 60% en virtud de una Resolución Ministerial que busca reducir la brecha urbano-rural, mediante la instalación de 136 nuevas antenas 4G para 2024.

En 2024, llegamos con esta tecnología a unos **97** nuevos centros poblados, que suman **13.330** habitantes en to-



tal. Con esto, a la fecha, acumulamos más de **153** centros poblados cubiertos. Esta colaboración ofrece un amplio espacio de crecimiento, ya que IPT tiene como meta sumar 12.260 miles de personas a las 31.354 que ya ha beneficiado.

Starlink Direct to Cell (D2C)

Otra forma de reducir la brecha digital geográfica es optar por nuevas alternativas de conexión, como lo es internet satelital. Entel ha sido pionera a nivel internacional en apostar por esta innovadora forma de brindar cobertura, firmando una alianza con Starlink para reforzar sus operaciones en Chile y Perú a través de la cobertura satelital.

Año	# CCPP	# Habitantes	Acumulado CCPP	Total habitantes acumulativo
2024	97	13.330	153	31.354
2025	100	12.260	253	43.614



Accesibilidad y usabilidad

Tema | Capacidades
Material | digitales

GRI 3-3

Sabemos que entregar y proveer cobertura y conectividad de calidad no es suficiente, queremos que nuestros usuarios puedan aprovechar las herramientas tecnológicas para abrir puertas y generar posibilidades que cambian sus vidas.

En esa línea, en Entel enfocamos nuestros esfuerzos en las siguientes líneas de trabajo:

Entel Chile

El trabajo de Entel para fortalecer su accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de las comunicaciones contemporáneas se ve reflejado en las siguientes iniciativas:

Las personas mayores conforman uno de los grupos más impactados por la brecha digital, frente a lo cual, en Entel hemos diseñado planes preferenciales y servicios personalizados que incluyen atención dedicada, a través de un centro de atención telefónica especializado, asesorías técnicas a domicilio, capacitación en el uso de dispositivos y servicios digitales, y acceso a recursos digitales mediante plataformas que ofrecen tutoriales prácticos y recomendaciones sobre seguridad en línea y manejo de datos.

Plan Persona Mayor

Enfocado en beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal (PGU) de más de 70 años, los que obtienen 12 GB para navegar en internet, 300 minutos para llamar a cualquier parte de Chile y uso libre de algunas aplicaciones por CLP\$3.990.

Programa 70+

- **Centro De Atención Telefónica con atención especializada:** para asegurar un espacio de comprensión y cercanía. Al llamar al 103, el sistema reconoce automáticamente a la persona mayor por su RUT.
- **Acompañamiento:** por tres meses, desde la compra del equipo, para resolver dudas sobre el uso del producto o el servicio contratado.
- **Despacho del equipo:** para que las personas sobre 70 años puedan resolver dudas y recibir una asesoría personalizada cuando se les entrega el producto.
- **Servicio técnico a domicilio sin costo adicional:** en la Región Metropolitana, y horarios preferenciales en las tiendas de todo el país.
- **Habilitación de una pestaña exclusiva en el sitio web de Ciudadano Digital de Entel:** contiene recomendaciones sobre uso de internet, datos móviles, 5G y seguridad informática, entre otros temas.

Recambio gratuito de terminales por Apagado gradual red 2G

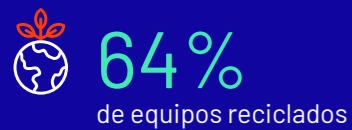
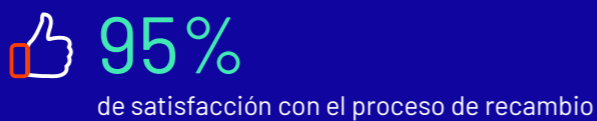
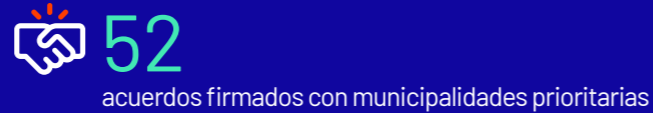
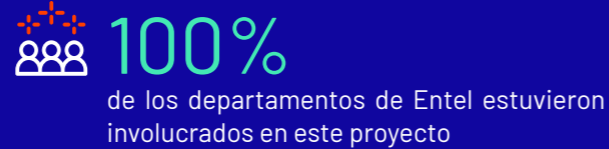
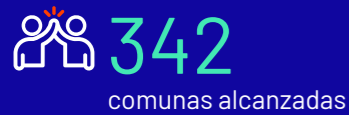
El programa de recambio permite mayor eficiencia en el uso del espectro, potenciando tecnologías más modernas, como el 3G, 4G y 5G, además de redes de mejor calidad y más rápidas en todo el territorio nacional. A partir de este proceso, diseñamos un programa de recambio proactivo y presencial con nuestros clientes que viven en zonas rurales o aisladas, mayores de 70 años y de bajo nivel socioeconómico. El recambio tecnológico de la telefonía móvil se realizó directamente en sus localidades para asegurar la habilitación tecnológica de cada

persona, como un complemento necesario al recambio tecnológico. Solo así aseguramos que no se aumentaba la brecha digital en nuestros clientes al evitar su desconexión post apagado de la red 2G.

- Se realizaron 11.406 recambios de equipos, proporcionando un ahorro promedio de \$40.801 por cada persona beneficiaria. Además, más del 68% de los recambios los han recibido clientes de prepago, que

son un segmento de cliente generalmente mayor de 70 años y más vulnerable.

- Por otra parte, para el 77% de las entregas se trasladó un equipo de Entel a la comuna para hacer el reparto presencialmente, asistir a los beneficiarios en el traspaso de su antiguo terminal al nuevo y garantizar su usabilidad, formar a los responsables de las municipalidades, entre otras actividades.





Alfabetización y Desarrollo de Habilidades Digitales

Tema | Capacidades digitales
Material

GRI 3-3

En Entel estamos comprometidos con reducir la brecha digital y promover la inclusión tecnológica, entendiendo que el acceso a la tecnología no basta si las personas no cuentan con las habilidades necesarias para aprovecharla al máximo.

Producto de esta convicción, impulsamos la alfabetización digital y el desarrollo de competencias en diversos grupos, como personas mayores, micro y pequeñas empresas (Pymes) y comunidades en situación de vulnerabilidad. El fin último de este esfuerzo es aportar en el aumento de las capacidades digitales, en el nivel de empleabilidad, y en el aporte socioeconómico de las personas, empresas y comunidades en los países donde operamos.

 Entel Chile

Fondo 55+: Proyectos que sean innovadores, escalables e idóneos para el segmento etario 55+.

Entel aspira a apoyar a 350.000 personas de diferentes comunidades a lo largo de todo Chile en su proceso de alfabetización y desarrollo de diferentes habilidades digitales con impacto social y económico en cuatro ámbitos de inclusión digital.

Meta: Apoyar en el desarrollo de diferentes habilidades digitales a 350.000 personas al 2030.

Eje 1  **Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad**

Programas que ayuden a personas mayores en su reinserción laboral o emprendimiento mediante la adquisición de competencias tecnológicas actualizadas.

Eje 2  **Fortalecer vínculos sociales y comunitarios**

Iniciativas que usen la digitalización para crear redes de apoyo, fomentar la participación comunitaria y prevenir situaciones de aislamiento o emergencia.

Eje 3  **Incrementar el nivel de educación y salud financiera**

Proyectos que faciliten herramientas digitales para una mejor administración financiera, reducción de la vulnerabilidad económica y acceso a información educativa relevante.

Eje 4  **Promover la autonomía en el mundo digital**

Programas que desarrollen habilidades digitales para que las personas mayores puedan interactuar de manera independiente con servicios y plataformas digitales, garantizando su inclusión en la era digital.







Otras iniciativas

Potenciando a la próxima generación de digitales

Para fomentar la innovación temprana, Entel auspicia el concurso **Los Creadores**, impulsado por Fundación Ko-dea. En esta iniciativa, se invita a escolares de varios países sudamericanos a proponer soluciones digitales para problemas comunitarios y medioambientales. En 2024, se presentaron 160 proyectos. Noventa finalistas de Chile, Perú, Colombia y Argentina asistieron a una charla en nuestras dependencias sobre los usos e impactos de la inteligencia artificial en la innovación. Los equipos reconocidos fueron 19, los que estaban integrados por 59 alumnos y 19 docentes.

Programa Mentoría Entel-Educa: estudiantes técnico-profesionales

Durante el 2024 se realizó el programa de tutorías con 25 alumnos de los colegios José María Caro y Francisco Fresno, pertenecientes a la Fundación Belén Educa. Estos alumnos, todos cursando 4to medio, tienen intereses en las carreras de Ingeniería en Telecomunicaciones, Ciberseguridad, Informática, Comercial, Mecánica y Diseño. El programa se compuso de cinco sesiones presenciales, entre mayo y octubre, en que cada alumno con su tutor de Entel llevó a cabo actividades de planificación, orientación vocacional y análisis de las alternativas de carreras técnicas o universitarias.

Programa Fondo 55+		Implementa
Conectadas 55+: Mujeres liderando el cambio	Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad.	
Silver Finances	Aumentar el nivel de educación y salud financiera.	
OpenSeniors – Formación para grandes	Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad.	
Monitores digitales mayores	Promover la autonomía en el mundo digital.	
Reactívale para revivir		
Mapeo participativo, autonomía digital	Fortalecer vínculos sociales y comunitarios.	

Apoyo a la digitalización de Pymes

Tema | Innovación y digitalización
Material | de la economía

GRI 3-3

El innovar y digitalizarse es crucial para generar nuevos modelos, productos o servicios que les permitan a las empresas de todos los tamaños crecer y así impulsar al país y a la sociedad en su conjunto.

Avanzamos en la **oferta de cursos, materiales gratuitos y plataformas de acceso simple para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.**

Creación de Corporación Grande Pymes, en alianza con otras empresas nacionales. Corporación sin fines de lucro que promueve el desarrollo, prosperidad y fortalecimiento de las Pyme: Iniciativa conjunta con otras empresas socias fundadoras.

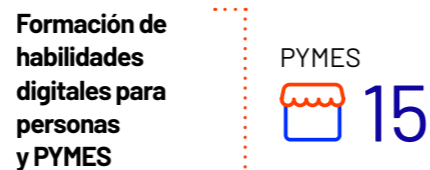
Programa Comunidad Empresas: plataforma abierta a todo el ecosistema empresarial, que pone a disposición de emprendedores diferentes contenidos, cursos y materiales gratuitos para que recorran el camino a la digitalización.

En 2024, se seleccionaron seis emprendimientos entre las postulaciones recibidas a través de la Comunidad Empresas.

Entel Perú

Ruta Entel Empresas: comprometidos con mantener a nuestros clientes conectados e impulsar su crecimiento, Entel Empresas apostamos por acompañar a los empresarios en su camino hacia el éxito. Este año, el evento se enfocó en dar información útil para que los empresarios puedan potenciar su perfil profesional. En 2024, tuvieron lugar en Piura, Ica y Lima.

Cifras de progreso al 2024



Accesibilidad y tecnología para personas con discapacidad y/o necesidades especiales

Tema Material | Productos y servicios responsables | Capacidades digitales

GRI 3-3

Plan de acción, compromiso y progreso

Porque sabemos lo importante que es la inclusión digital de personas con diferentes tipos de discapacidades o con necesidades especiales, tales como no dominar la lengua oficial de un país, en la mantención de su autonomía en el ámbito social y económico, estamos trabajando en las siguientes iniciativas:

Entel Chile

Desde mayo de 2023, nuestras tiendas chilenas implementaron una tecnología de videoconferencia, que permite a los vendedores comunicarse con personas sordas a través de intérpretes en lengua de señas.

Entel Perú

El programa **Señas que Conectan**, busca enseñar lengua de señas a asesores de tiendas y al equipo de seguridad. En 2024, se ha desplegado en ciudades como Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Ica, Huancayo y Lima.

Todos nuestros clientes, tanto de prepago como de postpago, pueden usar sin gastar sus datos las funciones principales de la aplicación Lazarillo, que ayuda a personas con limitaciones visuales a desplazarse por la ciudad con guías de voz en tiempo real.

Inclusión digital en comunidades quechua hablantes

Asimismo, en 2023, Entel Perú inauguró su primera tienda en Abancay, que cuenta con **asesores quechua hablantes** para que todos los habitantes de la ciudad puedan acceder a los servicios de la compañía y a la red 4G, desplegada en la provincia de Apurímac.



Programa Primera Respuesta: para comunidades en circunstancias de emergencia y catástrofes

Tema | Satisfacción de los clientes y calidad de la red
Material

GRI 3-3

En Entel, entendemos que las emergencias y catástrofes climáticas pueden cambiar dramáticamente el escenario nacional en los últimos años.

Sabemos que apoyar a las personas, comunidades y equipos de emergencia es vital en contingencias. Por eso, hemos creado este programa para asegurar la conectividad y brindar apoyo en continuidad operacional y ayuda socioeconómica.

Nuestro compromiso es estar presentes cuando más se nos necesita, ayudando a mantener la comunicación y el acceso a servicios esenciales.

Programa Primera Respuesta Entel: Apoyo a comunidades en emergencias y desastres naturales

Este programa ofrece medidas para asistir a personas afectadas por estas situaciones, siguiendo las mejores prácticas de empresas de telecomunicaciones.

Plan Solidario: apoyo a clientes afectados

- Clientes de suscripción: gigas libres, 300 minutos para llamadas y 50 SMS al mes.
- Clientes de prepago: gigas libres y 300 SMS al mes.
- Servicios de hogar de internet: hasta 2 Mbps de bajada sin costo.
- Telefonía fija: 300 minutos a móviles y teléfonos fijos al mes.

Mega incendio Región de Valparaíso

Frente al mega incendio que afectó a la Región de Valparaíso durante febrero de 2024, activamos el **Programa Primera Respuesta Entel**. Se priorizó la reposición de antenas e infraestructura crítica.

- A menos de una semana del incendio, un 98% de la red de Entel operaba con normalidad.
- Entregamos 5.000 simcards a las autoridades para que apoyaran a los damnificados.
- Desplegamos cuatro carros móviles adicionales para reforzar la conectividad en la zona afectada.
- Entregamos 600 celulares nuevos para los más necesitados.
- Mantuvimos el roaming nacional de emergencia activo por 15 días.

Sistema frontal en la zona sur del país

El plan Primera Respuesta Entel también se activó para los clientes de las regiones de O'Higgins, Biobío y La Araucanía, que fueron las más afectadas por cortes de energía debido al grave temporal de agosto de 2024.

En ese marco, suspendimos los cortes por boletas impagas a clientes con contrato móvil y repusimos los servicios para clientes con deuda en esas regiones. Además, activamos el roaming para conectarse a la red móvil más cercana, independiente de la compañía a la que pertenecía.



6.2

Relacionamiento comunitario

NCG 461 3.7.ii, GRI 3-3, GRI 413-1, GRI 413-2, GRI 2-25

Visión

En Entel, nos comprometemos a mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos los grupos de interés, incluyendo comunidades cercanas a su infraestructura. Nos enfocamos en evitar o mitigar los impactos del despliegue de redes y mantenemos un equipo multidisciplinario que considera el entorno y sus habitantes en cada proyecto, cumpliendo con la legislación y adoptando prácticas de heroseamiento en su infraestructura.

El despliegue de infraestructura que nos permite conectar a personas, comunidades e instituciones, es esencial para el desarrollo de las telecomunicaciones y la digitalización. Una colaboración fluida con comunidades y autoridades locales ha sido clave para cumplir con los estándares y expectativas del entorno social, fortaleciendo nuestra relación con estos actores, mejorando la gestión de riesgos y optimizando la eficiencia operativa.

Nuestro modelo de relacionamiento está alineado con la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, asegurando que la participación comunitaria contribuya a la generación de valor compartido y al crecimiento sostenible.

Gobernanza

La **Gerencia de Comunicaciones y Comunidades**, dependiente de la **Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones**, tiene un rol central en la articulación e implementación de nuestras políticas de relacionamiento, comunicaciones y despliegue de operaciones en los territorios donde estamos presentes.

Para fortalecer este enfoque, lideramos el **Comité de Relacionamiento con Comunidades**, compuesto por representantes de diversas áreas de la empresa que interactúan con las comunidades. Este comité reporta al **Comité de Relacionamiento con Grupos de Interés**, asegurando una estrategia de vinculación alineada y monitoreada de manera consistente.

Mecanismos para abordar el relacionamiento con las comunidades

NCG 461 3.7ii

Para gestionar de manera eficiente los intereses de nuestros principales grupos de interés, contamos con los siguientes mecanismos:

- **Matriz de relacionamiento y priorización:** Evaluamos el nivel de poder e interés de cada grupo para definir estrategias de comunicación y acción.
- **Canales de comunicación directa:** Implementamos reuniones periódicas, encuestas, entrevistas y mesas de trabajo para conocer sus inquietudes y responder de manera oportuna.
- **Gobernanza definida:** La Dirección de Grupos de Interés y Territorios lidera la relación con estos actores, asegurando un monitoreo y respuesta efectiva a sus necesidades.
- **Programas de vinculación y diálogo:** Desarrollamos iniciativas específicas para fortalecer la relación con cada grupo, promoviendo la transparencia y la colaboración.
- **Retroalimentación continua:** Integramos las perspectivas y sugerencias de los grupos de interés en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.



Pilares estratégicos



Respeto

Promovemos relaciones basadas en la consideración de las necesidades y expectativas de las comunidades.



Confianza

Actuamos con transparencia, manteniendo canales de comunicación abiertos y efectivos.



Oportunidades

Fomentamos iniciativas que beneficien tanto a las comunidades como a la empresa.

Estos pilares están alineados con estándares internacionales como la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard, que establece criterios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta en la gestión de grupos de interés.



Plan de acción, compromiso y progreso

GRI 413-1, 413-2

Para fortalecer nuestra interacción con las comunidades y garantizar un impacto positivo en los territorios donde operamos, hemos desarrollado diversas estrategias de relacionamiento y mitigación de impactos.

- **Identificación temprana de impactos locales**, con especial énfasis en comunidades vulnerables.
- **Monitoreo y evaluación constante de riesgos comunitarios**, utilizando herramientas de medición como el **Termómetro Comunitario**.
- **Acciones preventivas para mitigar riesgos antes de que escalen a conflictos**, incluyendo mecanismos de consulta y resolución de inquietudes.
- Encuentros con la comunidad para nutrir sus programas sociales, buscando acuerdos que respondan a las necesidades locales.

Modelo de relacionamiento con comunidades en la Macrozona Sur

Desde 2023, implementamos un modelo especial de relacionamiento con comunidades mapuches, asegurando un despliegue tecnológico respetuoso de su cultura y territorio. Este modelo incluye:

- Protocolos culturales específicos que garantizan el respeto a las costumbres y tradiciones mapuches en cada interacción.
- Participación comunitaria en las decisiones de despliegue de infraestructura, promoviendo relaciones basadas en confianza y colaboración.

Progreso

- **89 intervenciones** en comunidades durante 2024, enfocadas en comunicación y consulta sobre instalación de infraestructura de red 4G y 5G (de un total de 970 operaciones).
- **Programa de compensaciones en 17 comunidades**, conforme a la Ley 20.599.
- **Apagado gradual de la red 2G**, con reemplazo de más de 22.000 equipos en coordinación con municipalidades.
- Lanzamiento del **Programa de habilidades digitales 55+**, con la participación de 127 instituciones a nivel nacional.
- Consolidación de un **Programa de gestión de quejas y resolución de conflictos**, con un mecanismo formal de reclamos accesible a través de una línea gratuita y un portal en línea.

Optimización de procesos en la instalación de infraestructura

Para reducir los reprocesos y los conflictos comunitarios al instalar antenas en postes eléctricos, hemos implementado la filosofía LEAN, enfocándonos en la eficiencia operativa y la mejora continua.

Acciones implementadas a contratistas, asegurando mejores prácticas en la instalación de antenas.

- Creación de una **Matriz de Riesgo**, permitiendo identificar anticipadamente zonas de mayor conflictividad.
- **Coordinación con compañías de electricidad y autoridades locales**, mejorando la planificación y ejecución de los proyectos.
- Evaluación del **impacto del 5G** en comunidades, diseñando estrategias para fortalecer su aceptación.
- Implementación del **Termómetro Comunitario**, una herramienta de evaluación periódica que mide la percepción y expectativas de las comunidades sobre el desempeño de la empresa en temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).
- Ajustes en estrategias de comunicación y vinculación en función de la retroalimentación recibida.

Resultados clave

- Reducción de la tasa de reprocesos del 13,7% en 2019 al 0,69% en 2024.
- Ahorro estimado de USD 220 mil en costos hundidos por rechazos comunitarios.
- Más de 600 apoyos en terreno desde 2022, optimizando la instalación de antenas y el cambio de postes.
- Capacitación de 50 contratistas de la Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil en "Manejo y Relacionamiento con Comunidades y Solución de Conflictos", asegurando que los equipos en terreno actúen con criterios de respeto y diálogo en cada interacción.



6.3 Evaluación y gestión del impacto social

GRI 203-1, 203-2

En Entel iniciamos el ejercicio de poder avanzar en la medición y gestión del impacto social y económico que nuestras operaciones, productos, servicios y programas sociales tienen en los países donde tiene presencia. Así, hemos avanzado en sumar al ya logrado reporte de resultados financieros, sociales y medioambientales la generación de valor que tiene en diferentes ámbitos del bienestar de las personas y comunidades.

Contribución económica

Buscamos que nuestros grupos de interés se beneficien del valor económico que generamos cada año. Además, aportamos al desarrollo de la economía y la sociedad en general con nuestra oferta de productos y servicios, junto con todas las interacciones y posibilidades que da la tecnología. Tras la distribución, la compañía retiene parte de lo generado para la reinversión y el desarrollo de proyectos estratégicos que permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Evolución del valor económico generado, distribuido y retenido, entre 2022 y 2024

GRI 201-1

Categoría	2022	2023	2024	Variación 2023-2024
Valor generado				
Ingresos de actividades ordinarias	2.540.682.904	2.473.692.310	2.703.236.728	+ 9,3%
Otros ingresos y otras ganancias	597.026.668	99.449.613	61.523.546	-38,1%
Subtotal ingresos	3.137.709.572	2.573.141.923	2.764.760.274	+7,4%
Impuestos indirectos netos	120.736.249	98.826.531	135.795.691	+37,4%
Total generado	6.396.155.393	5.245.110.377	5.665.316.239	+8,6%
Valor distribuido				
Costos directos (bienes y servicios)	1.507.426.731	1.451.607.146	1.607.764.806	+10,8%
Empleados	296.129.502	301.943.159	323.940.670	+7,3%
Estado	355.192.608	156.665.489	277.304.521	+77,0%
Comunidad y medio ambiente	1.606.199	1.474.831	1.079.900	-26,8%
Accionistas	363.374.568	27.527.087	83.872.849	+204,7%
Financieros	180.817.300	99.436.375	74.465.444	-25,1%
Total distribuido	2.704.546.908	2.038.654.087	2.368.428.133	+16,2%
Valor retenido				
Valor retenido	529.792.342	633.314.367	532.127.832	-16,0%



Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto

En 2024, en Entel desarrollamos nuestro Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto, una herramienta clave para la toma de decisiones de negocio estratégicas, permitiendo analizar de forma prospectiva y retrospectiva la materialidad de impacto de la compañía. Con este modelo, podemos evaluar el impacto social generado por nuestras iniciativas y comparar las distintas en términos de métricas de impacto en negocio, permitiendo una visión holística de los efectos de cada intervención.

Para el desarrollo metodológico del Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto de Entel, se han tomado en cuenta marcos y metodologías clave en el ámbito de la medición de impacto, así como referencias sectoriales.

Hoy podemos evaluar el impacto generado por la compañía a dos niveles:

- **Evaluación agregada del impacto:** Esta proporciona indicadores para evaluar el impacto social generado por la compañía. Estos indicadores son de utilidad para la gestión interna de los impactos y para su comunicación y posicionamiento frente a grupos de interés (sociedad, administraciones, inversionistas, etc.).
- **Evaluación del impacto social y económico por iniciativa:** Esta facilita la clasificación de iniciativas de acuerdo con un índice previamente definido y la identificación de aquellas que han generado un mayor valor social.

Cadena de valor del impacto

Adoptamos un enfoque integral que analiza los pasos intermedios que conducen a la generación de impacto. Este modelo desglosa el impacto en cuatro etapas principales:



Inputs (Insumos)

Incluye los recursos humanos, financieros y organizativos que utilizamos para ejecutar nuestras iniciativas.



Actividades

Procesos, herramientas, eventos y tecnología que forman parte de la ejecución planificada.



Outcomes (Resultados)

Cambios específicos logrados en los beneficiarios y en las comunidades donde operamos.



Outputs (Productos)

Resultados tangibles derivados de las actividades realizadas.



Impactos

Transformaciones fundamentales a largo plazo, tanto intencionadas como no intencionadas, que generan un valor sostenible para nuestros grupos de interés.

En 2024 iniciamos la implementación de la primera fase de nuestro modelo, evaluando el impacto de iniciativas clave como las dirigidas a las personas y el proyecto de apagado de la red 2G.





Evaluación del impacto social y económico del Apagado de la red 2G

Resultados de la medición de impacto social y económico

Tras aplicar el **Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto** al recambio de terminales por el apagado de la red 2G en Chile, se han obtenido resultados tanto a nivel nacional, como por región y comuna. La diferenciación permite evaluar mejor el impacto en cada territorio, facilitando comparaciones y conclusiones que se exponen a continuación:

Impacto social

11.460 beneficiarios alcanzados

(recambios efectivos), siendo más del 68% clientes de prepago de Entel.

Gracias al recambio gratuito, se ha generado un ahorro percibido promedio de

\$40.801 en cada beneficiario.

Un **76%**

de las entregas realizadas fueron presencial, ofreciendo asistencia a las personas para usar sus nuevos terminales en las zonas remotas y rurales de Chile.

De los resultados obtenidos, observamos los siguientes valores de impacto social agregado en aquellas **regiones con mayor valor social generado por Entel:**

Evaluación agregada de impacto social	
Región del Biobío	3,40
Región del Maule	2,78
Región de Ñuble	2,71
Región Metropolitana de Santiago	2,58
Región de La Araucanía	2,27

Así, avanzamos con un enfoque de impacto alineado con las tendencias y referentes sectoriales. El modelo incluye la evaluación de la profundidad desde la perspectiva del ahorro percibido (*affordability*), en línea con las métricas clave definidas por GSMA para medir la contribución del sector de las telecomunicaciones a los ODS.

Este ejercicio, apoya a su vez la medición de la contribución de Entel en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2030). De esta forma, aspiramos a incorporar de forma progresiva, criterios de sostenibilidad en nuestros procesos de toma de decisiones financieras, comerciales y operacionales.

6.4

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



En nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, se contribuye de forma clara a la consecución de nueve Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. De estos nueve objetivos, son tres en los que el modelo de creación de valor de Entel tiene mayor impacto: ODS 8, 9 y 12.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de la relación entre nuestra Estrategia de Sostenibilidad y su impacto en los ODS, metas y ambición. El estado de avance se desarrolla a lo largo de toda la Memoria Integrada 2024.



Eje de la estrategia	Foco de trabajo	KPI	ODS	Meta	Ambición	
Transformación Inclusiva	Cobertura y conectividad	1. N° de antenas instaladas en el periodo en zonas rurales y urbanas de bajos ingresos		9.1	Impulsamos la digitalización invirtiendo en redes de alta capacidad para apoyar el desarrollo económico y bienestar humano.	
				9.4	Modernizamos infraestructura, redes e industrias para que sean lo más sostenible posibles.	
				9.c	Llevamos nuestra conectividad a zonas remotas, conectando a millones de personas, con servicios de alta calidad.	
			2. Nuevas estaciones 4G instaladas en comunas rurales o con perfil socioeconómico.		10.1	Facilitamos el acceso a herramientas digitales y servicios de telecomunicaciones asequibles para impulsar el desarrollo económico de personas y comunidades con menores ingresos, promoviendo su inclusión en la economía digital.
				11.a	Promovemos la integración de comunidades urbanas y rurales, facilitando el desarrollo territorial y fortaleciendo la conexión entre regiones.	
				11.b	Aseguramos la conectividad y apoyamos la continuidad operacional durante emergencias y catástrofes climáticas.	
	Alfabetización y habilidades digitales	N° de beneficiarios de programas/ servicios para grupos en desventaja (personas / pymes).		4.4	Impulsamos proyectos que brindan herramientas digitales para que jóvenes y adultos mejoren su educación y gestión financiera, impulsando su desarrollo económico.	
				5.b	Desarrollamos programas que entreguen herramientas digitales a mujeres para promover su empoderamiento.	
				8.3	Promovemos herramientas que faciliten la transformación digital de pequeñas y medianas empresas para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.	
				9.5	Fomentamos la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación.	
			10.2	Fomentamos iniciativas que aprovechan la digitalización para prevenir el aislamiento y permitir que personas con discapacidad o necesidades específicas mantengan su autonomía en el ámbito social y económico.		
Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Cantidad de clientes 70+ vigentes al cierre del periodo.		1.4	Fortalecemos la accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de la información, diseñando planes preferenciales y servicios personalizados para ellos.		
			17.6	Impulsamos la colaboración nacional e internacional para desarrollar y compartir soluciones tecnológicas accesibles.		
			17.8	Mejoramos el acceso y usabilidad de las TIC a través de alianzas estratégicas que fomentan la inclusión digital.		

Eje de la estrategia	Foco de trabajo	KPI	ODS	Meta	Ambición
Transformación Cultural	Atracción y desarrollo de talento	1. % de Engagement y tasa de rotación.		8.5	Fomentamos el empleo de calidad con igualdad de oportunidades, garantizando condiciones laborales dignas y equitativas para todos, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
		2. Déficit de talento digital (cantidad en dotación vs cantidad necesaria).		8.2	Promovemos una cultura ágil, impulsando la digitalización y la innovación tecnológica para aumentar la productividad y el crecimiento sostenible en diversos sectores.
				8.8	Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	Cultura inclusiva	1. % mujeres ocupando cargos de liderazgo directivo.		5.2	Implementamos iniciativas para prevenir y erradicar el acoso laboral y sexual, promoviendo entornos seguros y equitativos dentro y fuera de la organización.
		2. Brecha salarial de género por estamento		5.5	Fomentamos el desarrollo y empoderamiento femenino, impulsando el liderazgo y la equidad en posiciones estratégicas.
				5.b	Trabajamos en fortalecer habilidades digitales, de liderazgo y competencias STEM en mujeres para apoyar su desarrollo profesional y personal.
Transformación sustentable	Cambio climático y gestión energética	KWh energía eléctrica /GB tráfico, promedio, reduciendo en un 5% la intensidad de consumo de energía y en un 10% las emisiones de CO2 al 2030.		13.2	Integramos estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático en nuestras operaciones, reduciendo emisiones y promoviendo una gestión sostenible.
				7.2	Desarrollamos estrategias para aumentar el uso de energía renovable en nuestras operaciones.
				7.3	Hemos desarrollado rutas de trabajo para mejorar la eficiencia energética y métricas para monitorear su progreso.
	Economía circular	% de residuos efectivamente recuperados, por peso.		12.5	Reducimos la generación de residuos a través de estrategias de prevención, reutilización, reciclaje y reducción, promoviendo la economía circular y el manejo sostenible de desechos.
				12.6	Integramos principios de sostenibilidad en nuestra gestión y fomentamos la transparencia mediante la divulgación de nuestro desempeño ambiental y social.
	Descarbonización	Huella CO2 Alcance 1, 2 y 3.		11.6	Buscamos avanzar a la descarbonización año a año, con el fin de lograr la carbono neutralidad en 2050.

Eje de la estrategia ¹³	Foco de trabajo	KPI	ODS	Meta	Ambición
Transformación Responsable	Integridad	1. % de proveedores de alto riesgo evaluados en sostenibilidad.		16.5	Implementamos mecanismos de control y prevención para asegurar prácticas empresariales íntegras y libres de corrupción.
		2. Satisfacción de clientes en red y en canales.		16.10	Protegemos el acceso seguro a la información mediante medidas de ciberseguridad, garantizando la privacidad y la integridad de los datos en el entorno digital.
		3. Cantidad de usuarios afectados por quiebres de seguridad, por millón de abonados.		16.6	Fortalecemos la confianza en nuestra gestión con políticas de transparencia y procesos de rendición de cuentas.
				8.7	Aseguramos condiciones laborales justas en toda nuestra cadena de valor, previniendo el trabajo forzoso e infantil y promoviendo el respeto a los Derechos Humanos.

¹³Más detalle sobre los contenidos de la tabla en [anexos](#).



6.5

Derechos Humanos

GRI 411-1, GRI 413-1, GRI 413-2

Visión

La incorporación del enfoque de Derechos Humanos en el contexto del quehacer empresarial está en el corazón de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Adherimos a los Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (2011) y las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Somos miembros del Pacto Global de Naciones Unidas, la iniciativa de sostenibilidad empresarial más grande del mundo, adoptando los Diez Principios en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y lucha contra la Corrupción, en los que se basa el análisis de debida diligencia en esta materia.

Nuestro compromiso en este sentido abarca toda nuestra cadena de valor, con especial foco en nuestras propias operaciones, en nuestros proveedores y contratistas, y en nuestros clientes mediante el desarrollo de productos y servicios responsables.



Gobernanza

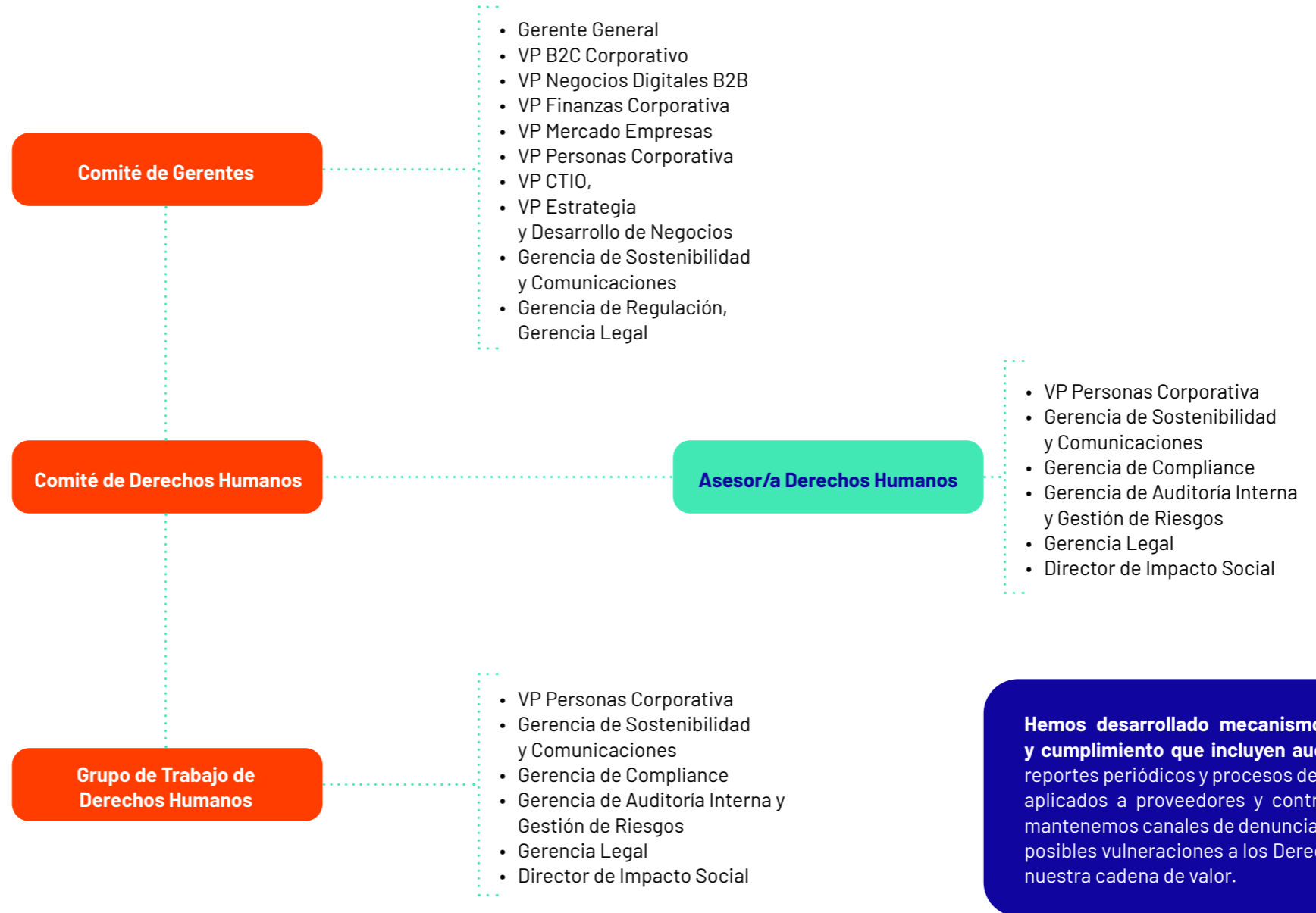
407-1, GRI 2-12, 2-13, GRI 2-23, 2-24

Nuestra Política de Derechos Humanos se inspira en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y en los Convenios Fundamentales de la OIT relacionados con los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta política cuenta con el compromiso de la alta dirección y se aplica a todos los miembros del Directorio, así como a todos los colaboradores de Entel S.A. y sus empresas relacionadas. Además, su alcance se extiende a proveedores, contratistas y otras partes interesadas.

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones supervisa la implementación de la Política y lidera el Comité de Derechos Humanos, organismo creado en 2022 con el fin de integrar el enfoque de derechos humanos en la estrategia de negocio y modelo de creación de valor.

Para garantizar la correcta implementación de esta política, hemos desarrollado mecanismos de monitoreo y cumplimiento que incluyen auditorías internas, reportes periódicos y procesos de debida diligencia aplicados a proveedores y contratistas. Además, mantenemos canales de denuncia y seguimiento de posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en nuestra cadena de valor.

En 2024 no se registraron casos, implementando mejoras preventivas para evitar futuros incidentes.



Hemos desarrollado mecanismos de monitoreo y cumplimiento que incluyen auditorías internas, reportes periódicos y procesos de debida diligencia aplicados a proveedores y contratistas. Además, mantenemos canales de denuncia y seguimiento de posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en nuestra cadena de valor.

Nuestra hoja de ruta que nos ayuda a gestionar la gobernanza en Derechos Humanos en Entel se resume en el siguiente esquema:



¿Cómo abordamos los Derechos Humanos en Entel?

Creamos un modelo de gobernanza operativa para mejorar continuamente nuestro conocimiento, gestión e integración del enfoque de Derechos Humanos en todas las operaciones y el desarrollo de productos y servicios de nuestra empresa.

- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Salud y seguridad
- Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo
- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso u obligatorio
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Privacidad
- Libertad de expresión
- Cuidado del medioambiente, mitigación de impactos de infraestructura y accesibilidad en las comunidades directas

Pilares estratégicos

GRI 3-3, 408-1, 409-1

Nuestra estrategia de Derechos Humanos se basa en un enfoque sistemático y alineado con los Principios Rectores de las Naciones Unidas. A través de un proceso de debida diligencia, identificamos, evaluamos y gestionamos riesgos e impactos en Derechos Humanos, asegurando la creación de valor para nuestros grupos de interés y la mitigación de riesgos potenciales.

Los pilares estratégicos que estructuran esta gestión son:

Identificación y evaluación de riesgos e impactos

Llevamos a cabo evaluaciones periódicas para identificar riesgos reales o potenciales en Derechos Humanos en nuestras operaciones, productos, servicios y relaciones comerciales.

Priorizamos aquellos riesgos que puedan tener un impacto significativo en nuestros grupos de interés, considerando vulnerabilidades específicas.

Gestión de riesgos e implementación de medidas mitigadoras

Diseñamos e implementamos planes de acción específicos para mitigar riesgos identificados y maximizar los impactos positivos.

Estas medidas incluyen la integración de prácticas de Derechos Humanos en los procesos tradicionales de negocio, como el desarrollo de productos y servicios responsables.

Participación de grupos de interés y comunicación

Mantenemos un diálogo continuo y bidireccional con nuestros grupos de interés clave: colaboradores, contratistas, clientes, comunidades y proveedores.

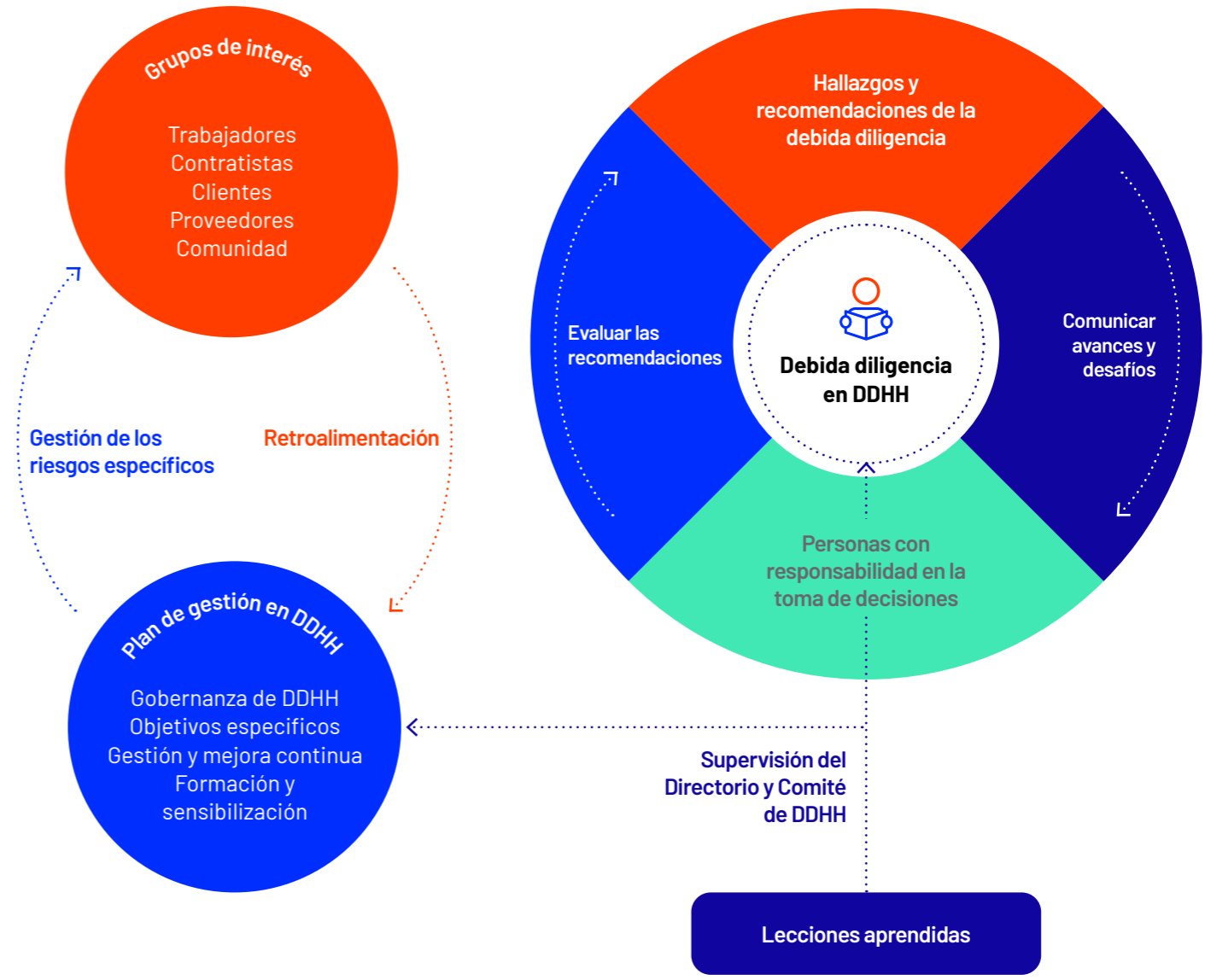
Este enfoque asegura la identificación de oportunidades de mejora y fomenta relaciones de confianza.

Capacitación y sensibilización

Desarrollamos programas de formación sobre Derechos Humanos para colaboradores y proveedores, promoviendo una cultura organizacional alineada con estos principios.

Estos pilares estratégicos nos permiten gestionar los Derechos Humanos de manera proactiva, para que nuestras operaciones contribuyan al desarrollo sostenible y a la protección de los Derechos Fundamentales en nuestra cadena de valor.







Derechos humanos en nuestra cadena de suministro

GRI 3-3, 408-1, 409-1

En Entel aseguramos que nuestras operaciones cumplan estrictamente con las normativas legales. Nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece que todos los trabajadores deben ser mayores de 18 años.

En nuestra cadena de suministro, el Código de Conducta de Proveedores de Entel prohíbe expresamente el trabajo infantil, de acuerdo con la legislación local aplicable. Adicionalmente, el Manual de Proveedores clasifica esta infracción como una falta grave, lo que conlleva medidas disciplinarias. También monitoreamos continuamente el cumplimiento de estas disposiciones mediante nuestra Política de Outsourcing, que exige a contratistas y subcontratistas garantizar los derechos laborales y previsionales de sus trabajadores. Para erradicar este riesgo, implementamos un modelo de control basado en declaraciones de los proveedores, acompañado de sanciones específicas en caso de incumplimientos.

Respecto al trabajo forzoso, nuestra Política de Derechos Humanos refleja un compromiso claro con la eliminación de cualquier forma de esclavitud, trata de personas o servidumbre. Garantizamos que todos nuestros colaboradores puedan finalizar su relación laboral de

forma voluntaria y en un entorno que respete plenamente sus derechos fundamentales. En la relación con nuestros proveedores, el Código de Conducta de Proveedores prohíbe estrictamente el uso de trabajo forzado, incluyendo servidumbre por deudas o trabajo de prisioneros.

Nuestra Política de Compras exige a todos los proveedores garantizar condiciones laborales dignas y justas. Además, el Código de Ética establece que la selección de proveedores se realiza bajo estrictos principios de responsabilidad, evaluando su cumplimiento normativo y sus prácticas laborales. Para abordar este riesgo, confiamos en un modelo de supervisión basado en declaraciones de los proveedores, realizando monitoreos constantes y aplicando sanciones en caso de detectar irregularidades.

Plan de acción, compromiso y progreso 2024

Basado en la debida diligencia en Derechos Humanos realizada en 2024, definimos el siguiente plan de acción:

- Publicación de la Política Corporativa de Derechos Humanos.
- Comunicación y sociabilización interna de la política corporativa de Derechos Humanos.
- Implementación de un marco de gobernanza en Derechos Humanos, potenciando el Comité de Derechos Humanos.
- Comunicaciones y sensibilización interna sobre Derechos Humanos. En marzo de 2025, se lanzó el primer curso de DDHH y empresa en Entel, el que está disponible para todos los colaboradores de la empresa y los proveedores que estén interesados en el mismo.

Los progresos 2024 del plan de DDHH se reportan en diferentes capítulos a lo largo de toda la Memoria.





07.

Gestión ambiental

7.1

Gestión Ambiental

Visión

En Entel reconocemos que la expansión y operación de nuestras redes de telecomunicaciones no solo traen progreso, conectividad a nuestros clientes, sino también desafíos ambientales, tales como la optimización de los consumos de energía y agua, la gestión de los residuos, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la permanente concientización y educación ambiental de nuestros grupos de interés, y consigo la mejora continua del desempeño ambiental.

Frente a este desafío, nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030 incorpora el pilar de **transformación sustentable**, que integra el cuidado del planeta con el desarrollo de un negocio sostenible. A través de este enfoque, impulsamos la descarbonización, la eficiencia energética y la adopción de un modelo de economía circular que fomente un futuro más responsable. A la vez, destacamos nuestro rol en el desarrollo de productos y servicios digitales que favorecen la reducción de la huella de CO₂ de nuestros clientes.

Con este enfoque integral, no solo avanzamos hacia un modelo de negocio más sostenible, sino que también promovemos la transformación digital como motor de cambio positivo, asegurando que nadie quede atrás en la construcción de un futuro más sustentable.

Gobernanza

NCG 519 8.3, NIIF S2 6.a, 6.a.i,6.a.ii, 6.a.iii,6.a. iv,6.a. v, 25.a, 25.a.v, 29.g.i, 29.g.ii

Nuestra gobernanza ambiental incorpora la supervisión, gestión de impactos, riesgos y oportunidades asociados a materias ambientales, incluidos los asuntos relacionados con el clima. Es un esfuerzo colectivo que involucra a todos los niveles de la organización, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los equipos operativos. El máximo órgano responsable de dicha supervisión es el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Estructura de Gobernanza

Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento

Está compuesto por tres directores y cuenta con la participación permanente del Gerente General, el Gerente Legal, el Vicepresidente de Finanzas y la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos. Este Comité realiza reuniones bimestrales y desempeña un papel clave en la gestión de macro riesgos empresariales, entre ellos el riesgo climático.

Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones es responsable del desarrollo, implementación y difusión de la Estrategia de Sostenibilidad, incluyendo el monitoreo de metas y objetivos. Esta gerencia mantiene una comunicación activa con el Directorio, presentando anualmente los avances más destacados.

Además, reporta de forma anual al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento el progreso de las iniciativas destinadas a gestionar riesgos y oportunidades ambientales y/o relacionadas con el clima.

Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos

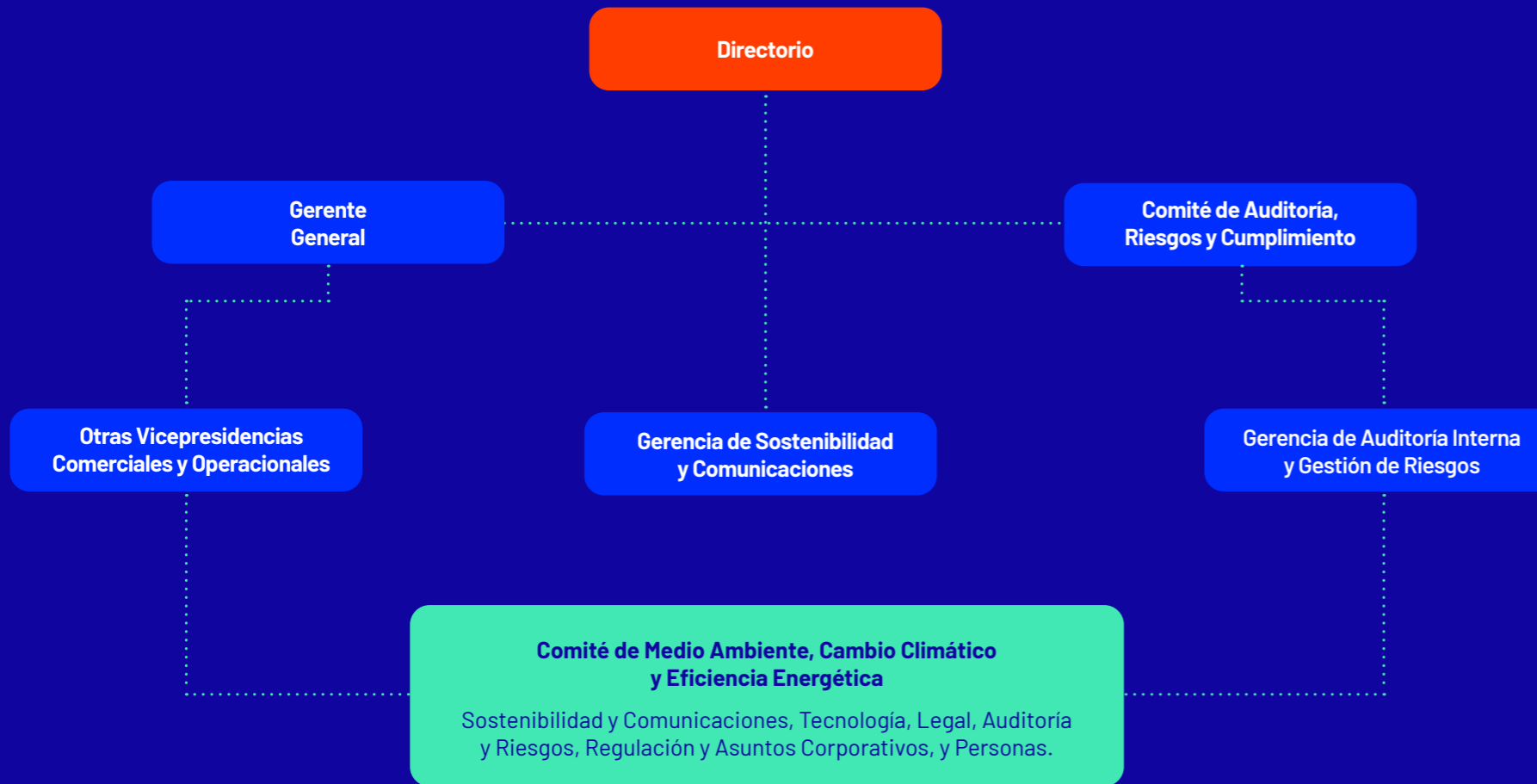
La Gerencia de Auditoría Interna y Control de Riesgos, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, asegura la gestión integral de los macro riesgos asociados a las temáticas ambientales, cambio climático y eficiencia energética.

Comité de Medio Ambiente, Eficiencia Energética y Cambio Climático

A nivel táctico, el Comité de Medio Ambiente, Eficiencia Energética y Cambio Climático se articula directamente con el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, actuando como órgano de consejo, orientación y coordinación corporativa en todo lo que respecta a directrices, posicionamiento y fortalecimiento de materias ambientales, eficiencia energética y clima, junto con las implicancias de la gestión ambiental y promoción de prácticas sustentables.

Este órgano de gobierno está integrado por vicepresidentes, gerentes y colaboradores de áreas clave, tales como Sostenibilidad y Comunicaciones, Medio Ambiente, Tecnología, Legal, Auditoría y Riesgos, Regulación, Asuntos Corporativos y Personas. Es de carácter permanente y sesiona trimestralmente. Su dirección y liderazgo ha sido formalizada en estatutos específicos en esta materia.

Estructura de Gobernanza Ambiental, Cambio Climático y Eficiencia Energética de Entel



Políticas y Sistema de Gestión Medioambiental

- Política Ambiental
- Política de Energía
- Código de Conducta de Proveedores

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

- Nuestros compromisos de la Política Ambiental cobran vida a través de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 14001:2015. Este esfuerzo busca complementar el cumplimiento regulatorio con altos estándares ambientales, reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad.
- La implementación del SGA incluye la evaluación y actualización constante de los riesgos ambientales asociados a aspectos como el manejo de suelo, gestión de residuos, control de emisiones y otros factores derivados de nuestras actividades operativas. Este enfoque no solo fomenta la eficiencia operativa y la mejora continua, sino que también contribuye a la mitigación de riesgos regulatorios, como los contemplados en la Ley 21.595.

Estrategia de Gestión Ambiental

Nuestra estrategia de gestión ambiental tiene como objetivo establecer y gestionar un modelo de cumplimiento normativo en esta materia que acompañe la expansión del negocio, anticipe riesgos y garantice su seguridad y continuidad operacional. A su vez, busca ejecutar la estrategia de sostenibilidad en el eje de la transformación sustentable en Entel y su cadena de valor, con lineamientos transversales en medición y gestión del triple impacto -económico, social y ambiental.

Objetivos de la Estrategia de Gestión Ambiental

- Implementar y actualizar permanentemente un Sistema de Gestión Ambiental, el cual está basado en la ISO 14001:2015, en las operaciones de Entel, promoviendo su adherencia en proveedores y contratistas.
- Mejorar continuamente el desempeño ambiental de Entel en sus actividades, productos y servicios, para promover el desarrollo sostenible basado en el uso eficiente de recursos.

- Reducción y mitigación de los impactos ambientales generados por las operaciones directas de Entel, desde la etapa de diseño, construcción y operación, involucrando a contratistas y proveedores; a través de adopción de nuevas tecnologías disponibles y de mejores prácticas ambientales desde la perspectiva de economía circular.
- Promover servicios y productos amigables con el medio ambiente en cuanto al uso eficiente de recursos, minimizar la generación de residuos y fomentar la economía circular.
- Cumplir la legislación y normativa ambiental chilena aplicable y otros compromisos que Entel suscriba a las áreas en que desarrolla sus actividades, implementando donde sea procedente, los estándares reconocidos por la industria de telecomunicaciones.
- Fomentar y difundir la sustentabilidad ambiental en clientes, colaboradores, proveedores y contratistas, comunidad y sociedad en general para contribuir con el cuidado del medio ambiente y reducción de la huella de carbono.

Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 3-3

Los riesgos ambientales y de cambio climático los gestionamos en Entel bajo el modelo global de riesgos de la compañía. Los principales impactos, riesgos y oportunidades identificados y evaluados se relacionan con la gestión de emisiones dentro de un contexto normativo y geográfico de adaptación climática, la variación de

costos directos e indirectos relacionados con el uso de la energía y la eficiencia energética de nuestras operaciones. En menor medida, hemos identificado posibles afectaciones por la instalación de infraestructura en zonas de alta biodiversidad, la disponibilidad de agua y la gestión de residuos a través de la cadena de valor.



Plan de acción, compromiso y progreso

Principales metas de Gestión Ambiental de Entel Chile

Principales metas	Principales iniciativas en acción
Reducir nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% para 2030 a partir de lineamientos basados en ciencia, tomando 2022 como año base.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de reducción de emisiones de CO₂ de Alcance 1 y 2, tomando 2022 como año base.
Contribuir a reducir la huella de CO ₂ de Alcance 3.	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la huella de carbono de proveedores principalmente para la categoría 1 de mayor relevancia: bienes y servicios adquiridos. Continua priorización de datos primarios reales por sobre estimaciones.
Reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base. Considera una meta intermedia en 2024 de reducir en un 2% el consumo eléctrico de la red móvil.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Eficiencia Energética y recambio tecnológico por equipos energéticamente más eficientes en toda nuestra red. Plan de desmantelamiento de tecnologías legacy, cuyo objetivo es optimizar el uso de energía, apagando y desmantelando en sectores donde no hay tráfico y/o existen tecnologías obsoletas. Incorporación de más energías renovables certificadas a la matriz energética.
Valorizar el 20% de los terminales móviles distribuidos a clientes finales al 2030.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Economía Circular de la red y sus operaciones asociadas, cuyo objetivo es gestionar residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, priorizando su recuperación y valorización para lograr la máxima disminución de desechos a rellenos sanitarios. Programa de Economía Circular de aparatos móviles que promueve el concepto de las 4Rs: Reducción, Reutilización, Reparación y Reciclaje.
Aumentar la oferta de soluciones digitales que habiliten la reducción de la huella ambiental de terceros, a una velocidad de un producto o servicio al año.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de desarrollo de soluciones digitales para clientes de Entel Digital, cuyo objetivo es la optimización de procesos para una adecuada gestión y reducción de emisiones de CO₂.



Principales cifras sectoriales de Transformación Sustentable promovidas por GSMA



Tópico	Métrica (familia)	Métrica (nombre)	Año 2023	Año 2024
Emisiones	Emisiones de GEI de Alcance 1 y 2	1.2a i. Alcance 1 (toneladas de CO ₂ e)	7.874	8.620
		1.2a iii. Alcance 2, basadas en el mercado (toneladas de CO ₂ e)	66.198	56.618
		1.2a iv. Cambio en las emisiones combinadas de Alcance 1 + 2 desde el último período de informes	-31,9%	-11,9%
		1.2a v. Emisiones combinadas de Alcance 1 + 2 (toneladas de CO ₂ e por moneda, basadas en el mercado)	74.071	65.238
	Emisiones de GEI de Alcance 3	1.2b i. Alcance 3 (toneladas de CO ₂ e)	298.615	225.575
		1.2b ii. Alcance 3, por categoría (toneladas de CO ₂ e)	Ver tabla: Distribución de las emisiones de Alcance 3 por categoría de medición en Chile	
Energía	Consumo de energía	1.3a i. Consumo total de energía (MWh)	270.358	269.961
		1.3a ii. Electricidad comprada, total (MWh)	267.461	269.690
		1.3a iv. Electricidad generada de fuentes renovables (MWh)	257	270
		1.3a iv. Consumo total de diésel en generadores (litros)	2.879.567	2.813.731
	Consumo de energía de la red	1.3b i. Energía total consumida por la red (MWh)	230.961	269.961
		1.3b ii. Energía consumida por las redes móviles (MWh)	230.961	269.961
		1.3b iii. Energía total consumida por la red por unidad de data (kWh/TB)	S/I	96,4

Tópico	Métrica (familia)	Métrica (nombre)	Año 2023	Año 2024
Economía circular	Circularidad de los equipos de la red	1.4a i. Número de equipos reutilizados en el hogar y de la red	S/I	119.405
		1.4a ii. Residuos operacionales reciclados en base del total de residuos (%)	70%	71%
Economía circular	Circularidad de los dispositivos móviles	1.4b i. Dispositivos móviles usados recolectados a través de esquemas de recuperación del operador (%)	28% ¹	8%
		1.4b ii. Dispositivos móviles usados recolectados a través de esquemas de recuperación del operador que fueron desviados de los vertederos o la incineración (%)	100%	100%
		1.4b iii. Dispositivos móviles reacondicionados, reparados o usados distribuidos a los clientes para su reutilización como parte del total de dispositivos móviles distribuidos directamente a los clientes (%)	7%	6%
Residuos electrónicos	Residuos electrónicos	1.5a i. Residuos electrónicos generados total (toneladas)	594.501	106.771
		1.5a ii. Porcentaje de residuos electrónicos reutilizados o reciclados, por peso (%)	95%	81% ²

¹ Considera todo residuos de aparato eléctrico y electrónico. No existía información por tipo de residuo AEE, por lo tanto, no son comparables.

² Valor considera una mayor cobertura del registro de residuos de la operación respecto al año anterior.

S/I: sin información.



7.2

Cambio Climático

NIIF S2 6.b,6.b.i,6.b.ii

Visión

Nuestra visión frente al cambio climático se centra en contribuir a la descarbonización de la economía y limitar el aumento de la temperatura global por debajo de 1,5°C, alineándose con las metas mundiales establecidas en el Acuerdo de París. Reconocemos que el uso intensivo de energía en el modelo económico actual es un factor clave del cambio climático, por lo que trabajamos para reducir las emisiones que provienen principalmente del consumo de electricidad, un recurso fundamental para nuestra operación.

Gobernanza

Los roles y responsabilidades de la gestión de impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático están distribuidos transversalmente en la organización, según la estructura de gobernanza de gestión ambiental, y cambio climático (ver esquema de **Estructura de Gobernanza Ambiental, Cambio Climático y Eficiencia Energética de Entel**), lo que permite definir e implementar medidas de mitigación y adaptación de manera integral y coordinada entre áreas de negocios y soporte.

Estrategia Climática y Descarbonización

NCG 461 3.6.ii.a, NIIF S2 22.a.i, 25.a.i, 25.a.ii, 25.a.iii, 25.a.iv, 25.a.vi

En Entel tenemos un compromiso suscrito para reducir las emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% al 2030 respecto al 2022, que se apalanca en los siguientes habilitadores:

- 1** Transformación más eficiente de nuestra red de telecomunicaciones fija y móvil a través de la concreción del Plan de Eficiencia Energética.
- 2** Incorporación progresiva de energías renovables.
- 3** Desarrollo de una cultura consciente del cambio climático y de trabajo colaborativo con la cadena de valor.

Objetivo: Reducir las emisiones de Entel Chile de Alcance 1 y 2 en un 42% al año 2030 (respecto a 2022) guiándose por lineamientos basados en la ciencia.

Metas intermedias: Para alcanzar la meta de descarbonización comprometida con un año base en el 2022, hemos determinado que la meta de reducción anual de emisiones de GEI debe ser de al menos 5,25% anual.

 **Plan de Eficiencia Energética**

Alinearse con los esfuerzos para optimizar el desempeño energético y la operación del sistema de gestión de energía de Entel.

 **Incorporación de energía renovable**

Explorar rutas para reducir el impacto de GEI del consumo de energía en las operaciones a través de la generación y compra de energías renovable.

 **Otras iniciativas y cultura**

Identificar, implementar y promover acciones de descarbonización en toda la empresa, incluyendo los edificios, la flota y las actividades de los empleados.



Modelación de trayectorias y metas de descarbonización

Nuestra trayectoria y meta de descarbonización son el resultado de un análisis exhaustivo de nuestras capacidades operativas y del entorno en el que operamos, análisis que consideró:

1 Transición acelerada (optimista):

El escenario de Transición Energética prevé el cumplimiento anticipado de la meta de Carbono Neutralidad (antes del año 2050) y un cierre más acelerado de las centrales a carbón, programado para 2030. Asimismo, contempla un alto crecimiento económico y precios elevados de los combustibles fósiles, entre otros factores.

2 Carbono neutralidad (central):

Proyecta el cumplimiento de la meta de carbono neutral para el año 2050, con un cierre acelerado de centrales a carbón en 2035. Además, contempla un crecimiento económico moderado y precios medios de los combustibles fósiles, entre otros factores.

3 Recuperación (pesimista):

El escenario de Recuperación plantea incertidumbres respecto al cumplimiento de la meta de Carbono Neutralidad (CN) para el año 2050. Este escenario contempla el cierre de centrales a carbón en 2040, un bajo crecimiento económico, y precios reducidos de los combustibles fósiles, entre otros factores.

Este modelo ha permitido identificar diferentes estrategias para reducir la huella de carbono, basándose en factores importantes como el crecimiento de la empresa, los cambios en el sistema energético de Chile y nuestros proyectos de eficiencia energética actuales y futuros. De igual forma, incorpora una estimación de la contribución en la reducción de la huella de carbono de nuestros principales proveedores.

Impactos, riesgos y oportunidades

NCG 519 3.6.ii.a, NIIF S2 22.a.i, 25.a.i, 25.a.ii, 25.a.iii, 25.a.iv, 25.a.vi

Análisis de escenarios climáticos

GRI 201-2, NIIF S2 10.a, 10.b, 10.c, 10.d, 14.a, 14.a.i, 14.a.ii, 14.a.iii, 14.a.iv, 15.a, 15.b, 16.a, 16.b, 16.c, 16.c.i, 16.c.ii, 16.d, 22.a.i, 22.a.ii, 22.a.iii, 22.b, 22.b.i, 22.b.ii, 22.b.iii, 25.b, 25.c, 29.b, 29.c, 29.d, 29.e

En línea con nuestro compromiso de gestionar los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático, analizamos escenarios climáticos siguiendo las recomendaciones del TCFD y las consideraciones de la NIIF S2.

El primer análisis de escenarios fue realizado en 2022, ejercicio que fue actualizado en 2024, considerando los efectos directos sobre nuestros activos y los impactos indirectos en nuestra cadena de valor, que incluye a proveedores y clientes, además de implicancias críticas para nuestra estrategia y modelo de negocio.

Se analizaron dos escenarios principales, permitiendo planificar estrategias de mitigación y adaptación adecuadas para cada contexto:



Escenario 1

Las elevadas y continuas emisiones globales de GEI provocan un alto calentamiento global e impactos extremos en el sistema climático (IPCC Representative Concentration Pathway, RCP 8.5).



Escenario 2

Transición gradual hacia una economía baja en carbono, limitando el aumento en temperatura por debajo de 2°C (Network for Greening the Financial System, NGFS).

Los hallazgos de este análisis resultaron en la identificación de dos categorías principales de riesgos: físicos y de transición.



Riesgos físicos

Estos riesgos, según la clasificación del TCFD, están relacionados con los impactos adversos ocasionados por fenómenos climáticos. Incluyen tanto eventos extremos, como inundaciones e incendios forestales, como cambios graduales en los patrones climáticos, como el aumento sostenido de temperaturas o la reducción de precipitaciones.



Riesgos de transición

El TCFD define estos riesgos como aquellos derivados de la incertidumbre asociada a las medidas adoptadas por los países para mitigar las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Estas acciones, orientadas a limitar el aumento de la temperatura global de acuerdo con los objetivos del Acuerdo de París, pueden generar implicancias significativas en aspectos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales.



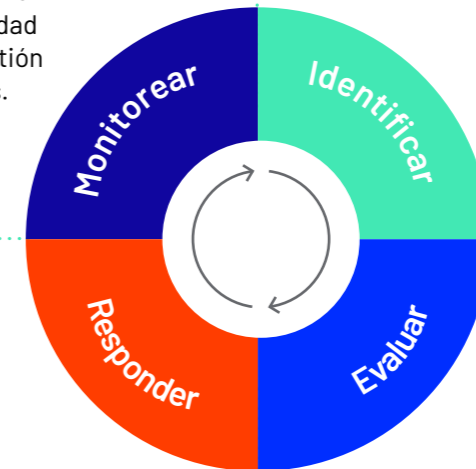
El detalle de cada uno de ellos, incluida la parte de la cadena de valor afectada, su horizonte de tiempo, y acciones de mitigación, se presenta en Riesgos y oportunidades de Entel relacionados con el clima en

Información adicional (Anexos). La gestión de estos riesgos ha sido integrada en el modelo tradicional de gestión de riesgos de la compañía, como describe el diagrama y en el apartado Gestión de Riesgos:

Integración de riesgo climático en el sistema de gestión de riesgos de Entel

- Seguimiento mensual de los planes de mitigación por parte de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos.
- Reevaluación semestral del riesgo residual y seguimiento de la efectividad de la aplicación del modelo de gestión de riesgos a los riesgos climáticos.
- Informe semestral del mapa de riesgo.

- Análisis de escenarios de cambio climático realizado, considerando estudios climáticos nacionales e internacionales.
- Participación de equipos multidisciplinarios de todo el negocio.



- Definición de acciones de mitigación que abordan los riesgos materiales identificados.
- Incorporación en programas liderados por las áreas correspondientes de Entel, incluyendo de Continuidad de Negocio, Eficiencia Energética y Sostenibilidad.

- Definición de Cambio Climático como un macro riesgo empresarial permitiendo evaluación de su materialidad frente a otros riesgos empresariales.
- Actualización periódica de una matriz táctica del riesgo de cambio climático con evaluación del riesgo residual de los riesgos identificados según probabilidad y magnitud.

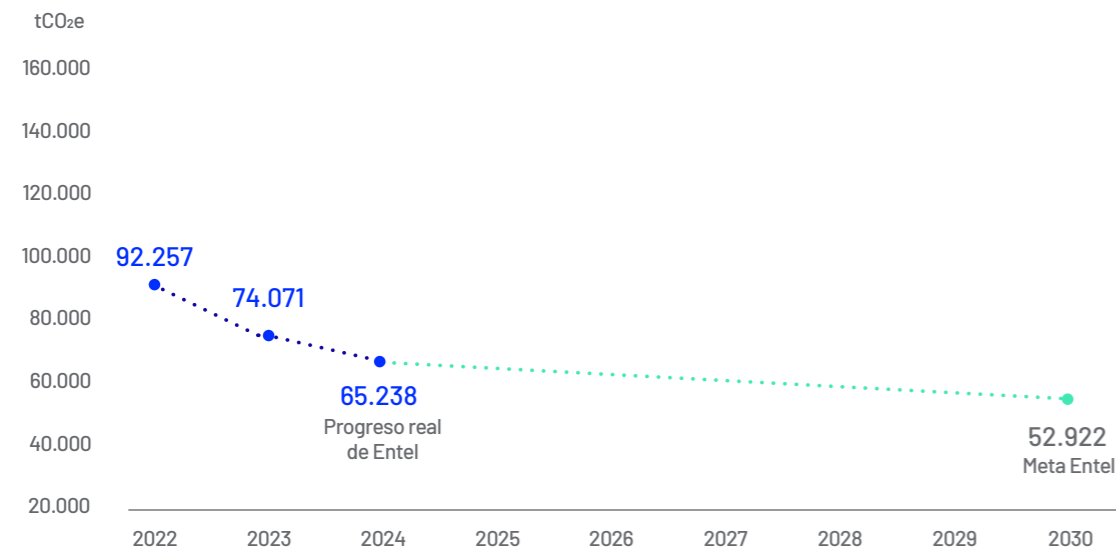
Plan de acción, compromiso y progreso

Tema | Adaptación y mitigación
Material | del cambio climático

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7, NIIF S2 14.a.v, 14.b, 14.c, 29.a.i, 29.a.ii, 29.a.iii, 29.a.iv, 29.a.v, 29.a.vi, 29.f.i, 29.f.ii, 33, 33.b, 33.c, 33.d, 33.e, 33.f, 33.g, 33.h, 34.a, 34.b, 34.c, 34.d, 35, 36, 36.a, 36.b, 36.c, 36.d, 36.e, 36.e.i, 36.e.ii, 36.e.iii, 36.e.iv

El progreso en la ruta de descarbonización Alcance 1 y 2 proyectada al 2030 para Entel Chile se representa en el siguiente gráfico:

Avances en la trayectoria de descarbonización de Entel Chile 2024



Como compañía hemos superado ampliamente la meta de reducción anual en los últimos años, alcanzando una disminución del **29,3% de las emisiones alcance 1 y 2 desde 2022** y un progreso del **68% hacia la meta**.

- La compañía ha superado la tasa promedio de descarbonización requerida para cumplir con la meta (5,25% anual).
- Se confirma el efecto chorreo: Entel se está beneficiando de la caída en la intensidad de GEI de la matriz eléctrica en Chile del -20% en 2023, y de un -16,5% en 2024 (respecto al año anterior). Este factor es relevante debido al alto nivel de electrificación de las actividades de Entel.

2023
reducción de **19%**
de las emisiones de alcance 1 y 2 respecto a 2022.

2024
reducción de **12%**
de las emisiones del alcance 1 y 2, en comparación con 2023.



Estas cifras se explican principalmente por una significativa disminución en la intensidad de GEI de la matriz energética en Chile, considerando el alto nivel de electrificación de nuestras actividades. Adicionalmente, contribuyeron medidas clave de eficiencia energética, como el apagado de tecnologías en retirada, 2G, la incorporación de energías renovables no convencionales (ERNC) en sitios urbanos y la optimización de legados de red fija y transporte, entre otras iniciativas en curso.

Cálculo de nuestra huella de carbono

Para avanzar en la reducción de nuestra huella de carbono, medimos nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en Chile desde 2016, con verificaciones externas implementadas desde 2022. Este proceso incluye un inventario de emisiones directas (Alcance 1) e indirectas (Alcance 2), basado en datos proporcionados por áreas clave como Redes, Inmobiliaria, Compras y Logística¹⁴.

Nuestro inventario de emisiones GEI 2024 detalla las emisiones directas, indirectas de energía y otras indirectas de la cadena de valor. En el Alcance 1, incluye emisiones por combustión en fuentes estacionarias, móviles y pérdidas de refrigerantes. En el Alcance 2, considera las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico bajo métodos basados en la ubicación y en el mercado.

Finalmente, en el Alcance 3, identifica como principales contribuyentes las emisiones asociadas a bienes y servicios adquiridos, bienes de capital y transporte aguas arriba. El reporte se fundamenta en metodologías internacionales reconocidas, como el GHG Protocol y el IPCC, utilizando datos primarios y secundarios para garantizar precisión y transparencia.

Hasta 2021, las emisiones de Alcance 3 se limitaban al traslado y distribución aguas arriba, viajes aéreos de negocios y uso de papel de oficina. Sin embargo, des-

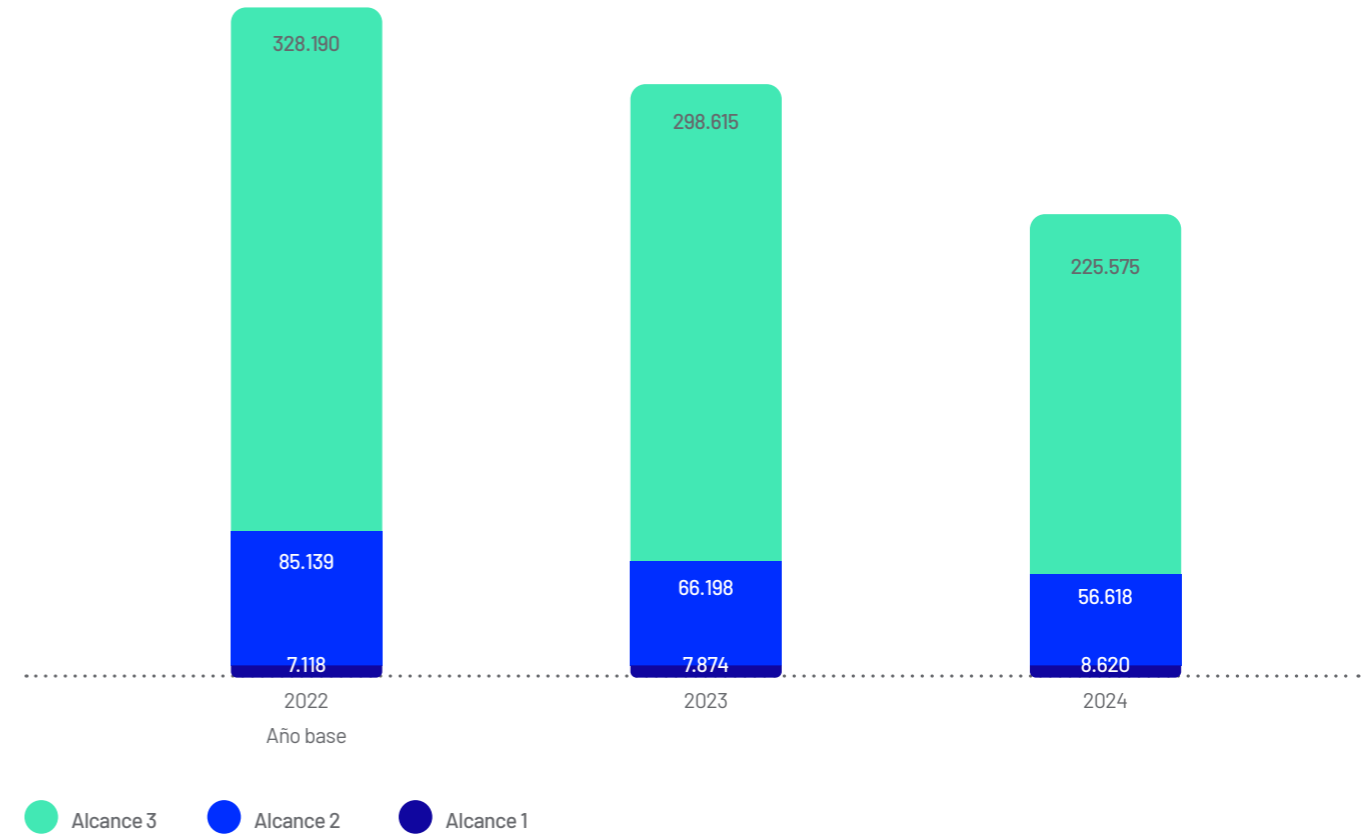
de 2022, se ampliaron para incluir otras categorías de la cadena de valor, como bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades relacionadas con combustibles y energía aguas arriba, viajes terrestres de negocios, estancias en hoteles y uso de productos.

Durante 2024, monitoreamos el progreso de nuestras metas y la trayectoria de emisiones de Entel Chile correspondiente a 2023. Logramos una reducción del 12% en nuestras emisiones Alcance 1 y 2, superando ampliamente la tasa anual de descarbonización establecida en 5,25%.

Reducción del 30,8%
de nuestras emisiones totales con respecto al año base 2022.

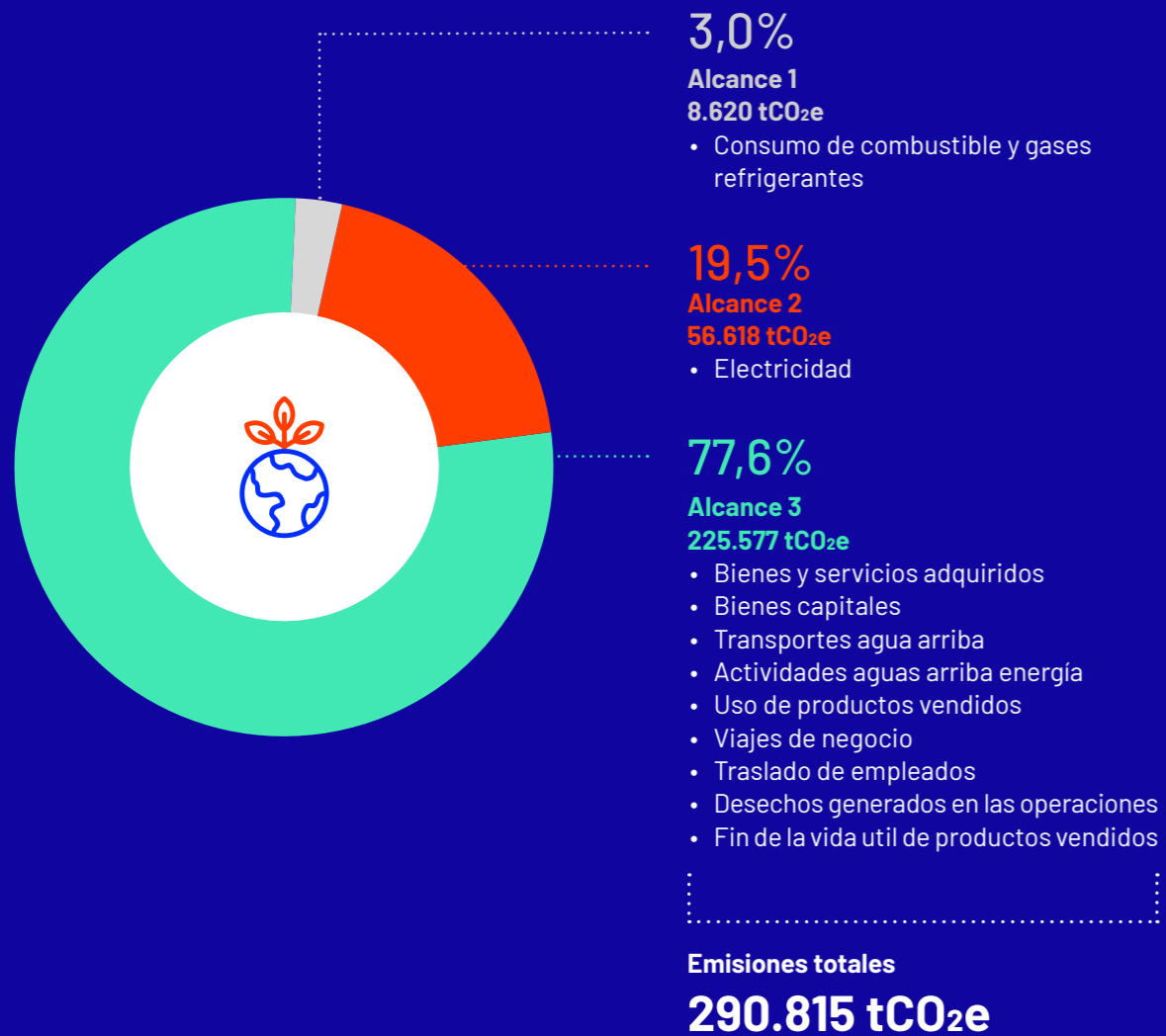
Reducción del 22,0%
de nuestras emisiones totales en 2024 respecto a 2023.

Huella de carbono Entel Chile



¹⁴ La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se alinea con los estándares reconocidos globalmente, desarrollados por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Estos incluyen el Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard, Greenhouse Gas Protocol Scope 3 Value Chain Standard, Greenhouse Gas Protocol Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions y Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Guide.

Distribución de las emisiones de CO₂ de Entel Chile por Alcance



Consumo de energía y emisiones

El consumo total de electricidad aumentó en un 1,6%, las emisiones derivadas disminuyeron un 12,2% gracias a una reducción del 17% en el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

La energía renovable autogenerada, actualmente, representa un 0,1% del consumo total, lo que abre una oportunidad de mejora para potenciar el uso de fuentes limpias.

de productos vendidos, que representan el mayor impacto en las emisiones indirectas generadas durante el año, con un 54 %.

Además de estas categorías, existen otras fuentes significativas que contribuyen a la huella de carbono de la empresa. A continuación, se presentan las principales categorías de emisiones del Alcance 3, mientras que aquellas no mencionadas representan en conjunto solo el 1% de las emisiones indirectas de GEI dentro de la cadena de valor.

Emisiones de Alcance 3

Las emisiones de Alcance 3 son aquellas emisiones indirectas generadas a lo largo de la cadena de valor de una empresa, excluyendo las derivadas de fuentes propias o del consumo de energía (Alcances 1 y 2). Estas emisiones provienen de actividades como la producción de bienes y servicios adquiridos, el transporte y distribución, el uso y disposición de productos vendidos, los viajes de negocios y los desplazamientos de empleados.

El 2024 las principales emisiones de Alcance 3 provienen de diversas categorías, siendo las más relevantes las asociadas a los bienes y servicios adquiridos, y al uso

Categoría 1: Bienes y Servicios Adquiridos

Se observa una reducción del 36% en comparación al año anterior, debido al uso de factores de emisión específicos para terminales electrónicos según marca y tipo de celular. Este análisis fue incluido el 2024 para considerar las optimizaciones que nuestros proveedores están realizando y cuyas reducciones de emisiones se contabilizan en la cadena de valor de terminales comprados por Entel a las marcas Samsung, Apple, Motorola, Huawei, Xiaomi, entre otros.

Categoría 2: Bienes de Capital

El descenso en esta categoría es aún más significativo, alcanzando casi un 38,5%, lo que está directamente relacionado con una reducción en el gasto en bienes de capital, tales como construcción, adquisición de equipos, entre otros.

Categoría 3: Actividades Relacionadas con la Energía

Se observa un incremento en las emisiones de un 34%, ligado al mayor consumo energético registrado durante el período.

Categoría 4: Transporte y Distribución en la Cadena de Suministro

Se evidencia un aumento del 2,9% de las emisiones con respecto al año 2023.

Categoría 6: Viajes de Negocios

Cabe destacar la caída en un 51,5% en las emisiones derivadas de viajes de negocios con respecto al año 2023.

Categoría 11: Uso de Productos Vendidos

Este ítem muestra un incremento significativo de un 26,8% asociado a la inclusión de un mayor número de elementos de red clasificados como "otros", los cuales tienen un alto consumo unitario de energía durante su vida útil.

Distribución de las emisiones de Alcance 3 por categoría de medición en Chile

	Año 2023		Año 2024	
	%	ton CO _{2e}	%	ton CO _{2e}
Cat. 1: Bienes y Servicios Adquiridos	66,2%	197.799	56,4%	127.250
Cat. 2: Bienes de Capital	12,2%	36.553	10,0%	22.484
Cat. 3: Actividades relacionadas con el combustible y la energía	5,6%	16.839	10,0%	22.569
Cat. 4: Transporte y Distribución Aguas Arriba	6,2%	18.638	8,5%	19.183
Cat. 5: Residuos Generados en Operaciones	0,03%	91	0,01%	20
Cat. 6: Viajes de Negocios	0,7%	2.020	0,4%	979
Cat. 7: Desplazamientos de los Empleados	0,5%	1.538	0,6%	1.435
Cat. 11: Uso de Productos Vendidos	8,2%	24.492	13,8%	31.063
Cat. 12: Tratamiento de Fin de la Vida Útil	0,01%	42	0,03%	78
Cat. 14: Franquicias	0,2%	604	0,2%	514

Huella de Carbono de Entel Perú

La Huella de Carbono de Entel Perú considera las actividades corporativas para el año 2024 de sus cuatro operaciones: Plaza República, San Borja, Miraflores y Antenas,

y su medición sigue la metodología planteada por la norma ISO 14064-1:2018. A la fecha, se encuentra en revisión los resultados del inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero motivo por el cual no son incluidos en el presente documento.

7.3 Eficiencia Energética

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, SASB TC-TL-130a.1

Visión

En Entel trabajamos para implementar tecnologías innovadoras y prácticas eficientes que nos permitan disminuir el consumo energético en nuestras operaciones, al tiempo que buscamos mecanismos para aumentar la adopción de energías renovables.

Estructura de Gobernanza

Complementando la estructura de gobernanza de los asuntos medioambientales y climáticos, y para reforzar la implementación de los planes de eficiencia energética, contamos con un equipo de Poder y clima, perteneciente a la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones. Este equipo es responsable de la coordinación y el seguimiento de todas las iniciativas contenidas en el plan de eficiencia energética, cuyo diseño y despliegue es transversal a la Vicepresidencia. Su principal enfoque está en la optimización del consumo eléctrico en Redes, que es la mayor fuente de demanda energética de nuestras operaciones.

Los avances de la gestión de eficiencia energética son monitoreados y evaluados a nivel de Comité Ejecutivo, reportando sus resultados de manera trimestral al Comité de Medioambiente, Cambio Climático y Eficiencia Energética.

Política de Energía

Nuestra Política Energética será adaptativa en función de la permanente evolución, cambio de la sociedad y de la tecnología, teniendo como una de nuestras prioridades el cuidado del medio ambiente. A continuación, se describen algunos de los principales conceptos y lineamientos asociados a nuestra Política de Energía:

1. Establecer un modelo de gobierno energético instaurando prácticas que nos ayuden a disminuir el consumo de energía y sus impactos medioambientales.
2. Asegurar una instancia formal donde definir y revisar los objetivos y metas energéticas, en base a una planificación estructurada, para posterior gestión de estas.
3. Asegurar la asignación de recursos humanos, financieros y materiales que nos permitan lograr los objetivos, metas y planes de acción definidos. A la vez, asegurar la disponibilidad de la información y datos para alcanzarlas.
4. Promover la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes, junto con la consideración de mejoras de desempeño energético y control operacional en el diseño de nuestros proyectos.
5. Mejorar de manera continua nuestro desempeño energético y la operación del Sistema de Gestión de Energía.
6. Revisar de manera periódica los requisitos legales y normativos que nos atañen y asegurar su cumplimiento.

Sistema de Gestión de Energía (SGE)

El Sistema de Gestión de Energía (SGE) de Entel Chile abarca todos los procesos y servicios que consumen energía en la operación, estableciendo como indicador principal la intensidad energética, medida como el consumo de energía por volumen de tráfico de datos móviles. Su alcance considera el desempeño energético, el contexto operativo, los requisitos legales y las partes interesadas, incluyendo procesos clave como Comunicaciones, Compras, Capacitación, Ingeniería, Construcción, y Operación & Mantenimiento (O&M).

El sistema está certificado internacionalmente por AENOR bajo la norma ISO 50.001 de Eficiencia Energética, con una vigencia de tres años, requiriendo auditorías de seguimiento anuales y una auditoría de recertificación en 2027.

En Chile, estamos alineados con la Ley de Eficiencia Energética (21.305), que exige reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base. Para enfrentar estos desafíos, contamos con el **Programa de Eficiencia Energética** que, gestionado por el Comité Ejecutivo, incluye planes de acción, indicadores de avance, seguimiento y evaluaciones periódicas.

Su enfoque principal está en la optimización del consumo eléctrico en redes, la mayor fuente de demanda energética. Las iniciativas implementadas incluyen el uso de: barreras térmicas (aisladores, pinturas, entre otros); energías renovables no convencionales; apagado dinámico de capacidades no utilizadas en horarios de bajo tráfico y desconexión de tecnologías obsoletas.

Estrategia de Eficiencia Energética

En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos desarrollado un Plan de Eficiencia Energética para Entel Chile, que se alinea a las exigencias de la Ley de Eficiencia Energética y a la meta de descarbonización de los Alcances 1 y 2 al año 2030.

Plan de acción, compromisos y progreso

En 2024, implementamos un plan de eficiencia energética cuya base fue la exploración de soluciones innovadoras, desde barreras térmicas (aisladores, pinturas térmicas y otros) y el uso de energías renovables no convencionales. Estas iniciativas incluyen la optimización del consumo energético mediante el apagado dinámico de capacidades no utilizadas en horarios de bajo tráfico, y la desconexión de tecnologías obsoletas, como la red 2G, que actualmente representa solo el 1% del tráfico total.

Este proyecto cuenta con un 96% de avance en el proceso de apagado, lo que equivale a un ahorro energético de 6.510 MWh. Desde su inicio, se ha evitado la emisión de 2.278,5 toneladas de CO₂, lo que equivale a aproximadamente 569,6 millones de cargas completas de smartphone.

Con el apagado de la tecnología 2G, logramos un ahorro de 2,74% del consumo energético y en Entel Chile se logra superar la meta comprometida en la implementación del Sistema de Gestión de Energía que apuntó a mejorar el desempeño energético de los sitios de la Red Móvil en un 2% respecto a 2023.

En Perú, utilizamos un sistema interno para registrar el consumo eléctrico mensual y generar indicadores de seguimiento, y hemos asegurado un control eficiente de los recursos energéticos.

Intensidad Energética

Meta: Reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base.

La intensidad energética de la red en 2024 alcanzó los 96,4 kWh/TB, presentando una mejora interanual de un 6% con respecto al 2023. Este resultado se logró gracias al apagado de la red 2G y al incremento de tráfico en la red 5G.

Para alcanzar el objetivo a largo plazo, evaluamos diversas iniciativas, priorizando las que generan un mayor ahorro y un menor esfuerzo.

Cartera de proyectos Entel

- El Plan de Eficiencia Energética en Redes: 24 iniciativas
 - 11 iniciativas en curso (con presupuesto)
 - 13 potenciales (en evaluación)
- Iniciativas en inmobiliaria: Un set inicial de 2 iniciativas en curso y 1 potencial en edificios corporativos y flota.

² Existe consumo de gas natural en edificios administrativos de Punta Arenas, Puerto Montt y Coyhaique; y consumo de diésel en la flota nacional.

Consumo energético en Entel Chile 2024

Tipo de energía	Unidad	2022	2023	2024
Gas natural estacionarias	m ³	38.102	35.590	38.954
Diésel estacionarias	l	2.271.575	2.567.550	2.813.731
Diésel vehículos	l	313.964	284.397	279.691
Gasolina vehículos	l	1.135	-	-
Electricidad	kWh	295.472.199	265.596.954	269.961.096

Consumo Total de Energía Eléctrica en Chile

Fuentes renovables (solar y eólica)	Fuentes no renovables ²	Proveniente de la red eléctrica interconectada
270 MWh	N/A	296.691 MWh
0,1%	N/A	99,9%

Consumo energético en Entel Perú 2024

Energía renovable		
Categoría	Unidad de medida	2024
Solar	MWh	86,82
Eólica	MWh	n/a
Total combustibles renovables	MWh	86,82
Energía no renovable		
Energía Eléctrica no renovable	MWh	302,66
Diesel	l	2.064.401
Gasohol	l	1.754.404
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	l	2.615
Total combustibles no renovables	MWh	3.821.722,66
Consumo total (renovable y no renovable)	MWh	3.821.809,48

7.4 Economía Circular

Tema Material

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, SASB TC-TL-440a.1

Visión

En Entel hemos incorporado la visión de economía circular y avanzamos en el proceso de transformar nuestras operaciones hacia un sistema más eficiente y sostenible, maximizando el uso de los recursos y minimizando la generación de residuos.

Promovemos la reutilización, el reciclaje y la recuperación de materiales, especialmente en la gestión de residuos electrónicos, para reducir nuestro impacto ambiental y favorecer la reincorporación de materiales al ciclo productivo.

Además, trabajamos junto a nuestros proveedores y clientes para fomentar prácticas responsables que impulsen la circularidad en toda la cadena de valor.

Gobernanza

El diseño, implementación y supervisión del Modelo de Economía Circular está a cargo de la Gerencia de Medioambiente y Sustentabilidad. Los avances en esta materia son revisados en el Comité de Medio Ambiente, Cambio Climático y Eficiencia Energética de forma trimestral.



Políticas y Procedimientos de Economía Circular

Nuestro marco de actuación y directrices en materia de economía circular están contenidos en la Política de Medio Ambiente y alineados al Sistema de Gestión Ambiental que se está implementando en Entel Chile.

Para la gestión de residuos, se cuenta con procedimientos específicos de manejo de residuos peligrosos y no peligrosos de la operación, a fin de contribuir con la disminución de la disposición de éstos a relleno sanitario. A su vez, contamos con una Política de Reversa y Rezago donde se establece que los equipos desinstalados de la red y recuperados de clientes son gestionados por empresas especializadas y autorizadas priorizando su reaprovechamiento.

Estos equipos son evaluados y enviados a laboratorios de refacción para ser reintegrados a la cadena de valor. Aquellos que no pueden reutilizarse son reciclados por empresas especializadas, con respaldos de certificados de destrucción. Los residuos son monitoreados mediante un sistema ERP y reportes anuales de las empresas de reciclaje, y se utiliza un sistema de gestión colectivo para el reciclaje de productos prioritarios.

Modelo de Economía Circular

En 2024, desarrollamos un modelo integral de economía circular, diseñado para maximizar la gestión de residuos, priorizando su recuperación y valorización, para reducir al mínimo los desechos enviados a rellenos sanitarios. Este modelo está estructurado en cuatro dimensiones clave:

- Productos y servicios
- Operaciones
- Proveedores
- Comunicación, Alianzas y Mejora Continua

Nuestro principal enfoque está en la gestión de residuos electrónicos, impulsando acciones alineadas con nuestras **4R: Reducir, Reutilizar/Reacondicionar, Reparar y Reciclar**. Además, trabajamos con nuestros socios, proveedores y clientes para integrar prácticas circulares a lo largo de la cadena de valor, impulsando un modelo que combina sostenibilidad, innovación y responsabilidad ambiental.





Estrategia de Economía Circular

Nuestro pilar de sustentabilidad de Entel se vincula estrechamente con un modelo de economía circular al promover la optimización de recursos y la reducción de residuos en todas nuestras operaciones, productos y servicios. Este enfoque fomenta la reutilización, el reciclaje y la valorización de materiales, particularmente en la gestión de residuos electrónicos, alineándose con nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental.

Hemos asumido el desafío de establecer una meta para 2030 de valorizar el 20% de los terminales móviles distribuidos a clientes finales, evitando que terminen en rellenos sanitarios. Además, buscamos establecer alianzas estratégicas y desarrollamos campañas que involucran a clientes y comunidades, fomentando una cultura de sostenibilidad. Este compromiso no solo nos alinea con normativas y objetivos globales, sino que también posiciona a Entel como líder en sostenibilidad dentro de la industria, promoviendo un futuro más responsable y circular.

Nuestro plan de acción para lograr la meta de recuperación de al menos un 20% de los celulares que colocamos en el mercado al año 2030, está enfocado en maximizar las iniciativas en el territorio para la captura de celulares que están sin uso y que están guardados en los escritorios y veladores de nuestros clientes.

Metas para 2030



20%

de los teléfonos móviles recogidos de clientes es nuestro nuevo objetivo para 2030, alineado con GSMA.

Para ello, aumentaremos la cobertura de puntos de reciclaje de celulares tanto fijos como móviles, e implementaremos una serie de incentivos y premios gratuitos, a través de nuestro Club Entel para todo cliente que traiga su celular en desuso a reciclaje en los espacios que habilitaremos.

Ley REP (Responsabilidad Extendida del Productor)

La Ley 20.920 introduce la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), un mecanismo que obliga a los productores de productos prioritarios a asumir la organización y el financiamiento de la gestión de los residuos generados por la comercialización de sus productos en el país.

Los envases y embalajes, considerados productos prioritarios, ya cuentan con cuotas obligatorias de reciclaje. Para cumplir con estas exigencias, nos unimos al mecanismo colectivo de gestión (GRANSIC), que nos permite colaborar con otras empresas del sector. Por otro lado, al cierre de esta Memoria, aún no se habían establecido por decreto las metas específicas para aparatos eléctricos y electrónicos, que cuando entre en vigor, formará parte de la base de cumplimiento ambiental de Entel.

En Perú, en el Decreto Supremo 009-2019-MINAM aplica el principio de responsabilidad extendida a los residuos generados por el uso de los equipos de telecomunicaciones comercializados por Entel. Para cumplir con mayor eficiencia la cuota anual de reciclaje, hemos optado por un sistema de gestión colectiva que fomenta la colaboración y una gestión más efectiva de los residuos.

Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 306-1

En nuestras operaciones, productos y servicios identificamos diversos impactos potenciales asociados a la gestión de residuos, como la alteración de la calidad del suelo, principalmente debido a la generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos e inadecuado manejo. Estos impactos se relacionan con actividades como el funcionamiento de oficinas y centros de distribución, el despliegue e instalación de redes, y la operación de laboratorios para la evaluación de equipos electrónicos.

Si bien estos residuos son asimilables a domiciliarios o industriales, su adecuada gestión es clave para minimizar riesgos ambientales. Como parte de nuestro compromiso, trabajamos en la implementación de procedimientos alineados con la ISO 14001:2015 y prácticas responsables que aseguren una gestión eficiente de los residuos, reduciendo su impacto en el suelo y contribuyendo a la sostenibilidad de nuestras actividades.

En cuanto a riesgos, identificamos aquellos relacionados con la gestión de residuos eléctricos y electrónicos, debido a la falta de infraestructura regional de reciclaje. Además, enfrentamos desafíos asociados con la adaptación tecnológica necesaria para cumplir con los requerimientos de un modelo de economía circular, lo que podría limitar nuestro avance hacia prácticas más sostenibles.

Contamos con importantes oportunidades para impulsar la economía circular, como el desarrollo de servicios móviles que fomenten la circularidad y la ampliación de alianzas público-privadas y acuerdos con proveedores para mejorar la gestión de residuos. También se visualiza la oportunidad de incorporar nuevas técnicas que faciliten la reincorporación de materiales al ciclo productivo y optimizar recursos a través de innovaciones en el diseño de productos y empaques bajo principios de ecodiseño.



Plan de acción, compromiso y progreso

GRI 306-2

Progreso 2024

Las 4R

- Reduce
- Reutiliza/Reacondiciona
- Repara
- Recicla

Reduce

Proyecto SIMCARD

En 2022, lanzamos nuestras nuevas SIMCARDS fabricadas con plástico 100% reciclado, reduciendo su tamaño a la mitad y pasando de un peso de 3,5 gramos a 1,7 gramos. Este cambio no solo disminuyó el uso de plástico virgen, sino que también redujo significativamente los residuos generados por este producto.

En 2024, este esfuerzo permitió reducir 12.165 kg de plástico, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la implementación de soluciones que minimicen nuestro impacto ambiental.

Reutiliza /Reacondiciona

Reacondicionamiento de equipos de clientes

Reacondicionamos equipos de clientes, tales como electrónicos de hogar, celulares y accesorios. En 2024, logramos reacondicionar 141.294 unidades.

141.294
unidades de equipos reacondicionados

Reutilización de equipos

El sitio web de Entel vende equipos seminuevos a precios competitivos.

Recompra

Ofrecemos a nuestros clientes comprar sus teléfonos en tiendas y usarlo como medio de pago en la adquisición/renovación de un nuevo equipo.

Tour Reutiliza por Chile

Junto a Kyklos recorreremos localidades de todo el país para recibir celulares, tablets y computadores con el fin de repararlos y entregarlos a estudiantes en contextos de vulnerabilidad. Si no es posible su reparación, se reciclan.

Llegamos a **104**
comunales y **16 regiones**

937
aparatos reacondicionados y donados

18.510
equipos electrónicos recolectados

37.519 kg
de RAEE reciclados y reacondicionados

Reacondicionamiento en operaciones

Reacondicionamos equipos electrónicos de sitios de telecomunicaciones.

10.694
aparatos eléctricos RAEE reacondicionados

64.799 kg
de RAEE reciclados

Repara

Reparación de equipos

Ofrecemos soluciones integrales para extender la vida útil de los teléfonos, incluyendo software, configuraciones, reparación de pantallas y accesorios seminuevos, todo respaldado con la garantía Entel. Además, nuestras tiendas facilitan el envío de equipos a centros de servicio técnico certificados por los fabricantes, asegurando un manejo profesional y de calidad.

52.707
teléfonos celulares reparados

Recicla

Buzones de reciclaje en tiendas

Disponemos de 108 buzones de reciclaje ubicados en todas nuestras tiendas Entel, donde los clientes pueden depositar celulares, teléfonos fijos, cargadores, accesorios y otros dispositivos en desuso, facilitando su correcta gestión y reciclaje.

Llegamos a **85** comunas

Contamos con **108** buzones de reciclaje

3.552 kg de RAEE reciclados

Campañas de colaboradores

Realizamos dos campañas anuales dirigidas a nuestros colaboradores: una en el Día del Reciclaje y otra en el Día de los RAEE.

Estas iniciativas incentivan al personal de Entel a reciclar electrodomésticos, aparatos electrónicos, muebles y otros residuos, en colaboración con la empresa especializada Midas, fomentando una cultura de sostenibilidad dentro de nuestra organización.

 **891 kg** de RAEE reciclados

E-week y RECICLAPP

Se trata de una campaña abierta a toda la comunidad que se realiza dos veces al año, invitando a las personas a gestionar activamente sus residuos electrónicos (RAEE). Esta iniciativa abarca 5 regiones y coordina el retiro a domicilio a través de la aplicación RECICLAPP, en alianza con Entel.

Esta aplicación está disponible durante todo el año y permite a cualquier persona solicitar el retiro de RAEE a domicilio a través de la aplicación RECICLAPP.

Actualmente, los retiros se realizan en 25 comunas de la zona central, facilitando el reciclaje continuo y accesible para todos.

Llegamos a **63** comunas y **5 regiones** del país

3.795 kg de RAEE reciclados

Campaña proyecto apagado 2G

Como parte del Proyecto de Apagado 2G, hemos instalado buzones de reciclaje en municipios, facilitando la correcta disposición de equipos y promoviendo prácticas sostenibles en las comunidades.



250 kg de RAEE reciclados en municipios

Reciclaje en nuestra operación

Contamos con reciclaje de envases y embalajes, aparatos eléctricos y electrónicos y baterías.

47.884 kg de envases reciclados

148.278 kg de baterías recicladas

572.756 kg de RAEE reciclados

Generación de residuos

Continuamente, año a año, trabajamos en mejorar la calidad y precisión de la información sobre los residuos generados por Entel, según su tratamiento y disposición final. Conjuntamente, este 2024, aumentamos la cobertura del levantamiento de información, incluyendo la generación de residuos en los centros de distribución de la compañía. Estas mejoras permiten una gestión integral de los residuos, asegurando que cada tipo de residuo sea tratado de manera adecuada y conforme a las normativas vigentes.

Gestión de residuos operacionales de Entel Chile en base a su composición

GRI 306-3, 306-4, 306-5, SASB TC-TL-440a.1

Chile	
Categoría	Residuos (ton)
	2024
Reciclaje	754,6 ¹
Reutilización	140,4 ²
Residuos valorizados totales	895,0
Residuos destinados a eliminación	
Disposición final en relleno sanitario	137,5
Relleno de seguridad	31,9 ³
Residuos destinados a eliminación totales	169,4
Residuos totales	
Residuos totales	1.064,4⁴

Gestión de residuos en base a la metodología de tratamiento

Chile		
Tipo de residuo	Tipo de tratamiento	Peso (ton)
		2024
Residuos peligrosos	Relleno de seguridad	31,9
	Reciclaje	157,1
	Valorización energética	11,5
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	Reciclados	466,0
	Relleno sanitario	106,8
Residuos no peligrosos	Relleno sanitario	30,7
	Reciclaje	131,6
	Valorización energética	112,7
	Compostaje	16,1

¹ Residuos electrónicos peligrosos (baterías de plomo), metales, papel y cartón, plásticos flexibles y rígidos, y vidrios.

² Valorización energética de chips de madera e hidrocarburos, compostaje de madera.

³ Parte de los hidrocarburos generados, y baterías/pilas (Litio, Cadmio, Níquel, Mercurio, Alcalinas, otras).

⁴ Se incorporan residuos operacionales de centros de distribución.



7.5 Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de emisiones de GEI

Reconocemos nuestro rol como habilitadores en la transición hacia un futuro más sostenible. Nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono no solo abarca nuestras propias operaciones, sino que se extiende al apoyo de otras empresas en sus esfuerzos por minimizar su impacto ambiental.

A través de soluciones digitales innovadoras, ofrecemos herramientas que mejoran significativamente la gestión de las emisiones de CO₂, permitiendo a las organizaciones optimizar sus procesos, reducir el consumo energético y avanzar en sus metas de sostenibilidad.




Estas soluciones contribuyen a mitigar los efectos del cambio climático y destacan la importancia de la tecnología como motor para transformar cómo las empresas operan, ayudándoles a ser más eficientes, responsables y competitivas en un entorno cada vez más exigente en materia ambiental.

La unidad de negocio digital de Entel, que atiende a clientes B2B, ha desarrollado proyectos innovadores que integran analítica o inteligencia artificial, permitiendo a los clientes gestionar mejor los aspectos ambientales al eficientizar sus procesos mediante la tecnología.

Estos proyectos permiten, por ejemplo, una mejor gestión de las flotas de transporte con el consecuente ahorro en combustible y emisiones de CO₂ o una mejor predicción de consumos de agua, la integración de variables ambientales para la toma de decisiones, y su oportuna mitigación.

Esto nos permite entregar soluciones digitales para la transición climática y ser un actor que permita desarrollar soluciones eficientes, a la vez que cuantificar las emisiones evitadas conocidas como Alcance 4.

Soluciones digitales con foco ASG

Dimensión	Nombre	Subtítulo	Descripción
 Ambiental	Elements	Eficiencia en recursos naturales	Mide y monitorea el uso o calidad del agua, aire, clima y suelo a través de sensores, conectividad y plataforma, ayudando a optimizar procesos que tienen impactos ambientales, sociales y normativos de manera centralizada.
	Onway	Huella de carbono - Alcance 4	Solución de gestión de flotas que ofrece desde posicionamiento vehicular (GPS) hasta gestión de rutas y controles de la velocidad, frenado y estado del conductor a través de sensores. Reduce el consumo de combustible y las emisiones.
 Social	Vision	Seguridad	Solución para compañías que necesitan monitorear procesos industriales. Emplea visión computacional para detectar y prevenir situaciones de riesgo de manera proactiva, brindando una capa de protección clave a los trabajadores y líneas productivas. También es utilizada para videovigilancia.
 Gobernanza	Crowds	Crowds	Herramienta de analítica avanzada y geo inteligencia basada en datos Telco anonimizados y agrupados para negocios y diseño de políticas públicas.



Elements: eficiencia en recursos naturales

Mide y monitorea el uso o calidad del agua, aire, clima y suelo a través de sensores, conectividad y plataforma, ayudando a optimizar procesos que tienen impactos ambientales, sociales y normativos de manera centralizada.



Onway: huella de carbono

Solución de gestión de flotas que ofrece desde posicionamiento vehicular (GPS) hasta gestión de rutas y controles de la velocidad, frenado y estado del conductor a través de sensores. Reduce el consumo de combustible y las emisiones.





7.6 Otros temas medio ambientales

Biodiversidad

Tema
Material

Visión

En Entel entendemos que la riqueza de los ecosistemas es fundamental para el bienestar social y ambiental, y reconocemos que nuestras operaciones podrían tener un impacto en ellos. Por eso, trabajamos permanentemente en mitigar nuestros impactos en el territorio.

Gobernanza

En el Sistema de Gestión Ambiental implementado en Entel Chile, buscamos minimizar todo impacto ambiental y posee diferentes procedimientos de apoyo para el despliegue de instalaciones del servicio de telecomunicaciones.



Compromiso de biodiversidad de Entel

En Entel fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible mediante acciones proactivas para proteger el medio ambiente. Sabemos que la diversidad de ecosistemas son esenciales para el bienestar social y ambiental, por lo que buscamos minimizar y mitigar los efectos que podamos causar, especialmente cuando nuestras actividades se desarrollan en zonas protegidas, reafirmando nuestra responsabilidad con el entorno natural.

- Proteger la biodiversidad dentro de áreas y/o zonas naturales protegidas como, Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Santuarios de la Naturaleza, cumpliendo con las normativas nacionales vigentes en la materia.
- Llevar un monitoreo y evaluación periódica de los sitios donde operamos, identificando las zonas protegidas para determinar el nivel de riesgo e impacto a la biodiversidad y ecosistemas.
- En caso de ser necesario, se elaborarán planes de manejo para minimizar, mitigar y/o compensar nuestros impactos.
- Se capacitará a los colaboradores, proveedores, contratistas y subcontratistas, para alinear y gestionar sus impactos en la biodiversidad y ecosistemas.



Compromiso de no deforestación

En Entel también promovemos activamente la no deforestación como parte de nuestro compromiso ambiental, existiendo un procedimiento dentro del SGA. Sin embargo, cuando las necesidades de nuestro servicio de telecomunicaciones hacen inevitable alguna intervención, nos enfocamos en minimizar los impactos de nuestras operaciones. Para ello, nos comprometemos a:

- Cooperar activamente con las actividades de protección forestal solicitadas por los grupos de interés durante el período de actividad, operación y cierre, para que el ecosistema natural pueda desarrollarse, realizando los esfuerzos para restaurar bosques nativos y espacios verdes si es necesario.
- Velar por que el cumplimiento de los principios de No deforestación y protección forestal se cumplan por parte de los colaboradores, contratistas, subcontratistas y proveedores que mantengan relación con Entel.





Impactos, riesgos y oportunidades

Las empresas de telecomunicaciones podrían afectar en el entorno natural, siendo especialmente relevante en áreas protegidas.

Realizamos evaluaciones anuales de riesgos relacionados con la biodiversidad, a través de la Matriz Táctica de Riesgos de Cambio Climático y el Sistema de Gestión Ambiental. Así, hemos identificado instalaciones de infraestructura digital en áreas protegidas, donde una cantidad mínima de nuestras Estaciones Base se encuentran instaladas en Parque Nacionales o Reserva Nacional (áreas protegidas). Así, para desarrollar la obra civil, se cumple con los altos estándares regulatorios según la normativa vigente.

Plan de acción, compromiso y progreso

Nos esforzamos por minimizar los impactos de las intervenciones necesarias para garantizar la continuidad de nuestro servicio de telecomunicaciones, y reafirmamos los compromisos adscritos en Biodiversidad, así como la continua gestión de riesgos en esta materia.

Agua

Tema
Material

GRI 303-1,303-3, 303-5

Visión

Aunque el consumo de agua en Entel no es significativo valoramos profundamente el cuidado y optimización del consumo, ya que es un recurso esencial para la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades y la vida en el planeta.

Pilares estratégicos

Nuestro pilar de sustentabilidad se relaciona con el agua a través de su compromiso con la gestión eficiente y responsable de este recurso clave. Reconocemos que el agua es fundamental para garantizar la sostenibilidad ambiental y social, por lo que nuestras iniciativas buscan minimizar el consumo hídrico, reducir impactos en las operaciones y adoptar tecnologías que optimicen su uso. Además, trabajamos para fomentar una conciencia hídrica entre nuestros colaboradores mediante iniciativas de eficiencia y tecnología, y promovemos prácticas responsables tanto en nuestras operaciones.

Nota: Según la definición del Decreto MOP N°24/2024 de la DGA, contamos con una tienda propia ubicada en Puerto Montt, que está declarada como zona de escasez hídrica. Su consumo representa el 0,4% del consumo total de agua de Entel Chile.

Impactos, riesgos y oportunidades

Los principales impactos, riesgos y oportunidades del sector de Telecomunicaciones en esta materia se relacionan con el uso de este recurso en procesos como el de enfriamiento de equipos, los que podrían incidir en la disponibilidad del recurso y el consecuente aumento de costos operativos o afectación de las comunidades.

Hemos evaluado estos IRO's como no materiales, teniendo en cuenta que el consumo de agua en Entel está principalmente relacionado con el agua potable para los servicios higiénicos que es abastecida por la red de servicio sanitario de Chile para los consumos en los edificios corporativos y administrativos y tiendas de atención al cliente, por lo que, no se identifica como un riesgo significativo que pudiese afectar los costos de operación de la red. En la operación, se utiliza agua solamente para el enfriamiento de los equipos de procesamiento de datos del Centro Nacional de Telecomunicaciones (CNT). Este centro cuenta con cuatro equipos enfriadores de agua (chillers) que climatizan sus 15 salas y espacios técnicos.

Si bien a corto plazo no se vislumbran riesgos relacionados con el consumo hídrico, sí se considera el monitoreo y evaluación de nivel táctico de:

- i) la amenaza operativa y financiera derivada de la escasez o restricción del acceso al agua,
- ii) el incremento en los costos operativos por el aumento de su precio

En cuanto a las oportunidades, estas se relacionan al desarrollo de soluciones tecnológicas de eficiencia hídrica a través de Entel Digital que permiten la automatización y seguimiento del consumo para clientes empresas y corporaciones.

Plan de acción, compromiso y progreso

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, desde hace cinco años mantenemos una campaña permanente en todos nuestros edificios y tiendas propias para fomentar el uso responsable del agua. Esta iniciativa está alineada con la Política de Gestión Ambiental, promoviendo la conciencia y el cuidado del medio ambiente entre clientes, colaboradores, proveedores, contratistas y la sociedad en general.

Desde 2022, con la implementación del trabajo híbrido, el consumo de agua en edificios corporativos y administrativos ha disminuido considerablemente. Además, desde diciembre de 2023, se está desarrollando un piloto en el Edificio Amunátegui con urinarios que no requieren agua, contribuyendo aún más a la eficiencia hídrica.

Uno de los principales edificios corporativos de Entel es el de Parque Titanium, ubicado en Santiago, donde trabaja un alto número de colaboradores de manera presencial. Para optimizar el uso del agua, nos instalamos en este edificio "inteligente", que cuenta con tecnologías como el corte automático del suministro de agua en servicios higiénicos y dispensadores eficientes, incluyendo inodoros de bajo consumo.

En Perú, nuestra sede en San Borja opera en un edificio inteligente diseñado para maximizar la eficiencia, con un sistema de distribución de agua que optimiza su consumo y reduce el impacto ambiental. El uso de agua proviene principalmente de actividades domésticas, como los servicios higiénicos, cuyo consumo también ha disminuido gracias a la implementación del trabajo híbrido desde 2021.

Consumo hídrico anual en metros cúbicos



65.786 m³

Chile 2023

78.923 m³

Chile 2024



18.911 m³

Perú 2023

16.224 m³

Perú 2024



08.

Información Adicional (Anexos)

8.1

Información Societaria y Financiera

Información societaria

Documentos constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago 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 5.487 del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964. El extracto pertinente y el decreto antes referido se inscribieron en el Registro de Comercio de Santiago con fecha 18 de enero de 1965 (a fojas 381 N° 191 y a fojas 384 N° 192, respectivamente) y se publicaron en el Diario Oficial del 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

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

Principales Accionistas

Al 31 de diciembre de 2024, el capital social de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuía en 302.017.113 acciones de única serie.

Número de acciones

	Grupo Controlador	Fondos de Pensión	Inversionistas Extranjeros	Otros Inversionistas	Total
Número de acciones	165.674.102	53.025.358	40.047.432	43.270.221	302.017.113

14,15%

Otros

13,44%

Inversionistas extranjeros

17,56%

AFP

54,86%

Almendral S.A.

Grupo controlador

NCG 461 2.3.1,2.3.2,2.3.3

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

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.265.122.557	7,02%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larrain (*)	4.974.342	0,03%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larrain (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (16)	5.872.532.439	32,59%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	2.186.930.096	12,14%
96.950.580-0	Inversiones Huilad SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	1.941.276.103	10,77%
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	1.765.067.656	9,80%
76.503.333-0	Inversiones Rapel SpA.	141.221.944	0,78%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	130.689.087	0,73%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda. (*)	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue Spa. (*)	520.609.410	2,89%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.497.224-4	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
71.307.700-3	Monasterio Asuncion Santa María Virgen de las Monjas	4.099.022	0,02%
65.201.331-7	Fundacion de Beneficiencia Santa Leticia	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (17)	1.440.089.595	7,99%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solarlat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA.(*)	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA(*)	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (6)	923.885.230	5,13%
	Grupo Controlador (48)	14.129.781.119	78,42%
	Minoritarios	3.887.798.012	21,58%
	Total	18.017.579.131	100,00%

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Personas naturales que forman parte del grupo controlador

De acuerdo con el Título XV de la Ley 18.045, a continuación, se detallan las sociedades titulares de acciones de Almendral S.A. que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2024.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larrain Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larrain, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larrain Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larrain Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larrain Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larrain Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larrain, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larrain, RUT 6.598.728-7 (4,26%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (4,61%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (4,61%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (4,61%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,275%, 46,203% y 0,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

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

- Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.8172, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,934%, 20,677% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.
- Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.8644, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.5035, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.5027, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huilad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

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

- P&S S.A., con una participación del 43,95% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.1739), 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 43,95% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a) Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,60%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 15,90%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 15,90, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 15,90%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 15,90%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 15,90%, María Josefina Izquierdo Valdes, 9.099.218-K con un 15,90%.

c) 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.

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) Inversiones Marchigue Spa, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 29,46%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,14%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 12,68%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 12,68%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 12,68%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 12,68%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 12,68%, del capital social.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) Inversiones Magallanes SpA. sociedad que absorbió a Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., durante el año 2024 y actualmente sus controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 17,83%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,04%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 6,32%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,32%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,32%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 6,32%; Matías Izquierdo.

j) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larrain Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larrain, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larrain, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larrain, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larrain, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larrain, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larrain, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

k) Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas, entidad sin fines de lucro que absorbió a Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada de propiedad de la Hermana Alejandra Izquierdo Menéndez quien pertenece a dicha congregación.

l) Fundación de Beneficencia Santa Leticia., cuyo controlador final es Gracia Izquierdo Menéndez, RUT: 5.742.317-K, Directora de la Fundación.

m) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

n) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0.50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14.31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16.18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0.85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13.63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0.85%; Elisa Izquierdo Droppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0.85%; Olivia Izquierdo Droppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0.85%; Juan Izquierdo Droppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0.85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13.63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0.85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0.85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0.85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0.85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17.03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17.03% de participación directa del capital social, respectivamente.

o) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,48% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

p) 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.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Allegra SpA y Solarlat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c) Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

Propiedad en la compañía de Directores y principales ejecutivos

NCG 3.4.iv

Según el registro de accionistas al 31 de diciembre de 2024, la siguiente es la participación en la propiedad de directores:

El director Sr. Juan Hurtado tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones e, indirectamente, a través del grupo controlador. El director Sr. Bernardo Matte tiene participación indirecta a través del grupo controlador y un 0,014% de participación indirecta a través de la sociedad Ecoterra SpA.

El director Sr. Richard Buchi tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones. Los directores Andrés Echeverría, Enrique Gundermann, Juan José Mac Auliffe, Luis Felipe Gazitúa, Luz Granier y Carla Brusoni no tienen participación directa ni indirecta en la propiedad.

Propiedad en la compañía de ejecutivos principales

NCG 3.4.iv

Nombre	%
Nombre	Porcentaje de propiedad
Antonio Büchi	0,026%
José Luis Poch	0,015%
Mario Núñez	0,007%
Sebastián Domínguez	0,006%
Marcelo Bermúdez	0,000%
Julián San Martín	0,003%
Alexis Licci	0,003%
Manuel Araya	0,002%
María Francisca Florenzano	0,00%
Roberto Thompson	0,00%
Luis Felipe Silva	0,00%
José Manuel Ovalle	0,00%



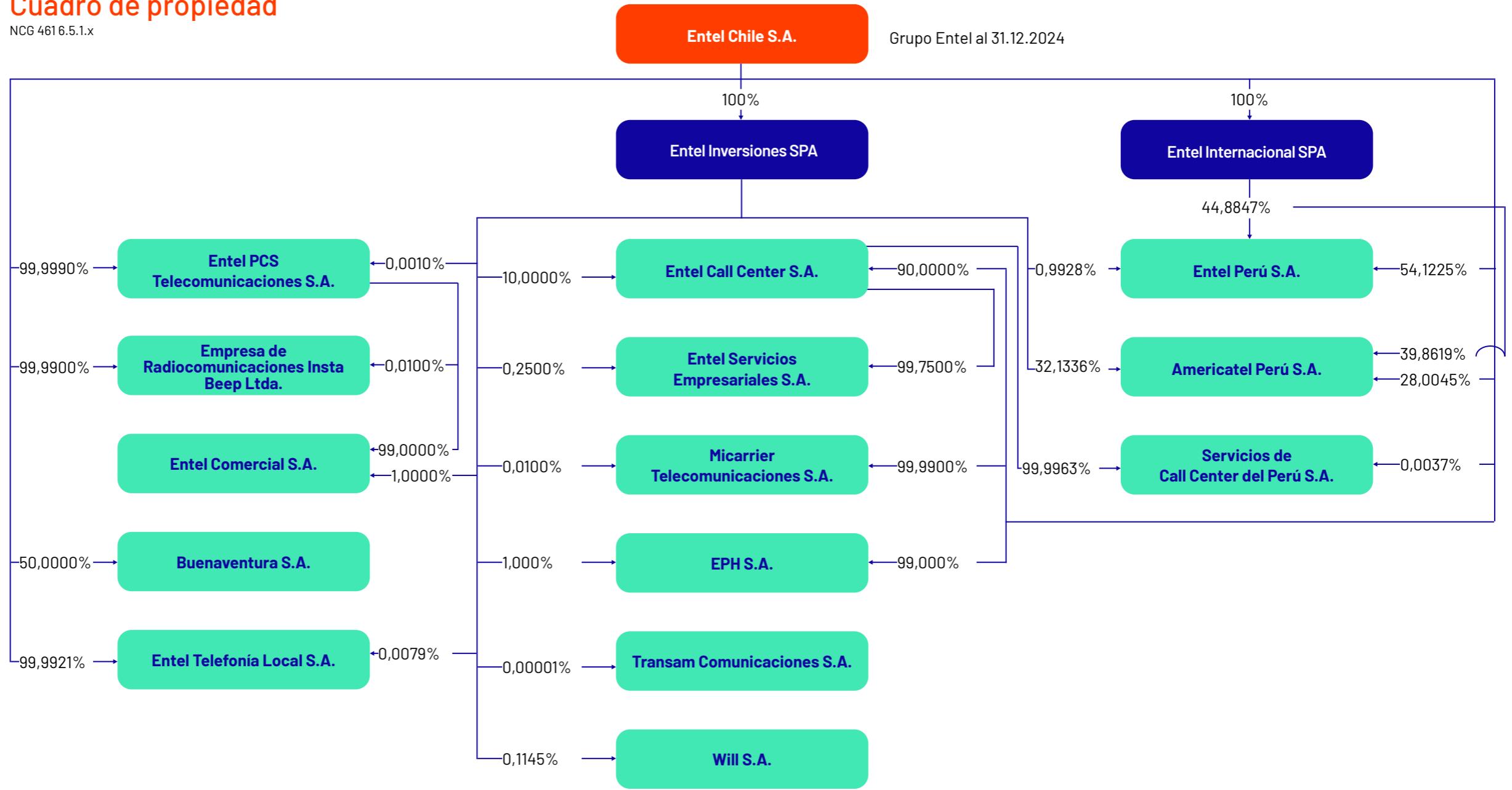
Cuadro de propiedad

NCG 4616.5.1.x

Matriz

Holding

Sociedades Operativas



Política de dividendos

NCG 4612.3.4

Se contempla repartir hasta el 80% de la utilidad líquida distribuible proveniente de las actividades ordinarias de cada ejercicio. Esta política tiene validez anual y debe ser aprobada en cada Junta Anual de Accionistas.

Adicionalmente, se evalúa el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre del año, cuya procedencia, monto y fecha de pago se determina de acuerdo con los resultados de las actividades ordinarias de la empresa en los primeros tres trimestres del ejercicio. De existir utilidades resultantes de transacciones fuera del curso normal de las operaciones o extraordinarias, el Directorio puede acordar dividendos provisorios o proponer a los accionistas dividendos definitivos o eventuales que se sumen a lo señalado en los párrafos anteriores. Todo lo anterior, siempre contemplando la obligación legal de distribuir como dividendo definitivo al menos el 30% de la utilidad líquida del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades para pagar en la forma de dividendos se ha tenido en cuenta el mantenimiento del equilibrio financiero de la sociedad. Particularmente, se tuvieron en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, así como los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de créditos celebrados por la sociedad.

En todo caso, las decisiones y propuestas 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. En conformidad con ello, el Directorio se reserva la facultad de efectuar o proponer repartos de dividendos provisorios, eventuales o definitivos, por porcentajes o condiciones distintos a los señalados precedentemente, según lo requiera el interés social.

Política de inversiones

El objetivo de la sociedad en materia de inversiones es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, además de la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados en Chile y el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, junto con materializar inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de empresas, organizaciones y personas en general. Asimismo, la sociedad efectúa proyectos que permiten conservar un nivel apropiado de eficiencia técnica y económica, y hacer un mantenimiento adecuado de sus instalaciones, buscando habilitar la evolución que requiere la infraestructura, las redes, las plataformas y los sistemas de una manera costo-eficiente.

En consecuencia, la sociedad se preocupa de que sus inversiones tengan una tasa de retorno acorde con su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que a lo menos sea igual al costo de capital de la estructura de financiamiento. Siguiendo los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, le corresponde al Directorio definir las inversiones específicas que efectúa la sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependen esencialmente del desarrollo de los programas que deban materializarse o que maduren durante el año calendario o en periodos posteriores.

La sociedad está autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en su política. Con el fin de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad hace inversiones en activos financieros o valores negociables, según criterios de selección y diversificación de cartera que también consideran factores de liquidez, seguridad, rentabilidad y criterios ASG.

Política de financiamiento

La política de financiamiento de Entel se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda. Para estos efectos, la sociedad considera principalmente las siguientes fuentes de recursos en Chile y en el extranjero:

- **Recursos propios.**

- Recursos generados por **aumentos del Capital Social** por medio de la emisión y colocación de acciones.

- **Créditos de proveedores.**

- **Préstamos de bancos** e instituciones financieras.

- **Derechos de aduana diferidos.**

- **Emisión y colocación de instrumentos de oferta** pública o privada.

- **Operaciones de leasing y leaseback.**

- **Venta de activos no esenciales.**

La política propone considerar un **endeudamiento máximo** que no supere ninguno de los dos siguientes indicadores¹⁵:

- (Deuda financiera – (efectivo y equivalentes al efectivo + otros activos financieros corrientes y no corrientes)) / (patrimonio más participaciones no controladoras) = 1,7 veces
- (Deuda financiera – (efectivo y equivalentes al efectivo + otros activos financieros corrientes y no corrientes)) / EBITDA últimos 12 meses = 3,5 veces

La empresa hace sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando como uno de sus objetivos tener una clasificación de riesgo “grado de inversión”. La administración de la empresa no puede convenir con acreedores restricciones específicas para los dividendos, ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

Son activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. Lo anterior, a menos que la autoridad ordene su venta o proceda su sustitución, cambio o cualquier otra modificación. Esto incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias u otras alternativas que se estimen más convenientes para dar

cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes o para poder llevar a efecto ajustes, reordenamientos o estrategias que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar todos sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones según lo que determine el Directorio como conveniente para la estrategia de la sociedad.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

NCG 461/519 11

Durante el ejercicio 2024, 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.

¹⁵ Para el cálculo de ambos indicadores se computa la deuda financiera descontadas las inversiones financieras y la caja

Utilidad distribuible

NCG 4612.3.4

El Estado de Resultados Consolidado para el ejercicio 2024 presenta una utilidad de CLP 67.672 millones. Para determinar la utilidad líquida distribuible que se considerará en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en

ajustes a valor razonable de activos y pasivos que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2024, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2024 asciende a CLP 67.672.

Presencia bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante 2024 alcanzó el 100%, calculada de acuerdo con la Norma de Carácter General 327 de la CMF. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Santiago y en la Bolsa Electrónica.

Dividendos pagados por acción:

Tipo de dividendo	Precio por acción (CLP)	Fecha límite	Fecha pago	Utilidad del ejercicio
Definitivo	154	19.05.2020	25.05.2020	2019
Definitivo	139	19.05.2021	26.05.2021	2020
Eventual	700	27.10.2021	03.11.2021	2021
Definitivo	200	22.04.2022	28.04.2022	2021
Provisorio	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Eventual	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Provisorio	100	25.11.2022	01.12.2022	2022
Definitivo	94	12.05.2023	18.05.2023	2022
Definitivo	235	24.04.2024	30.04.2024	2023
Provisorio	50	20/12/2024	27/12/2024	2024

Resumen de transacciones de acciones (precio de cierre):

Con dividendos			Sin dividendos		
Mes	Entel CD	IPSA CD	Mes	Entel CD	IPSA CD
diciembre 2023	3.223	6.198	diciembre 2023	3.223	3.468
enero 2024	3.037	5.987	enero 2024	3.037	3.341
febrero 2024	3.146	6.450	febrero 2024	3.146	3.600
marzo 2024	3.261	6.645	marzo 2024	3.261	3.676
abril 2024	3.535	6.512	abril 2024	3.300	3.578
mayo 2024	3.190	6.633	mayo 2024	2.955	3.596
junio 2024	3.022	6.414	junio 2024	2.787	3.477
julio 2024	2.884	6.441	julio 2024	2.649	3.492
agosto 2024	3.035	6.460	agosto 2024	2.800	3.501
septiembre 2024	3.384	6.491	septiembre 2024	3.149	3.516
octubre 2024	3.364	6.550	octubre 2024	3.129	3.547
noviembre 2024	3.143	6.577	noviembre 2024	2.908	3.556
diciembre 2024	3.238	6.710	diciembre 2024	2.953	3.615

Información de otros valores

NCG 461.2.3.5

El detalle de las obligaciones con el público garantizadas y no garantizadas, y su vencimiento se pueden encontrar en la Nota 16.b de los Estados Financieros Consolidados de Entel S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2024. A continuación, se presenta un resumen de estas obligaciones:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre de 2021 por un capital de USD 800 millones. Contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD + 3,05%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: Serie N por UF 6 millones a un plazo de nueve años, con una tasa de colocación de UF + 0,87% anual y tasa cupón de UF + 2,40% anual; Serie Q por UF 2 millones a un plazo de 20 años, con una tasa de colocación de UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF + 2,90%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio de 2014, recomprados parcialmente en septiembre de 2021. El capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales en 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD + 4,75%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio de 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,5%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre de 2013, recomprados parcialmente en septiembre de 2021. El capital vigente es de USD 146 millones, con tres vencimientos iguales en 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD + 4,875%.

Estados financieros

Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel:



https://entel.modyocdn.com/uploads/7d5511c0-272f-4490-90ce-647133480830/original/Estados_financieros_PDF_92580000_202412.pdf

Los Estados Financieros han sido verificados externamente por PricewaterhouseCoopers.

Hechos Esenciales

NCG 461/519 10

Hecho esencial 1 de abril de 2024

El Directorio de Entel convocó a la Junta Ordinaria de Accionistas para el 23 de abril de 2024, con el fin de someter a aprobación de los accionistas los siguientes puntos:

- Aprobación de la Memoria Anual 2023 y los Estados Financieros auditados.
- Distribución de utilidades y pago de dividendos definitivos por \$235,4419 por acción, sin deducción alguna, ya que no se pagaron dividendos provisorios durante 2023.
- Información sobre la Política de Dividendos.
- Aprobación de la Política de Inversiones y Financiamiento.
- Determinación de la remuneración de los Directores para 2024.
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y su presupuesto.
- Nombramiento de la Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas para el ejercicio 2024.
- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
- Informe sobre operaciones con partes relacionadas.
- Definición del medio de publicación de avisos oficiales de la sociedad.
- Otros asuntos de interés de la Sociedad.

Se aprobó también la participación y votación a distancia de los accionistas mediante medios tecnológicos adecuados, con instrucciones disponibles en la web de Entel.

Hecho esencial 23 de abril de 2024

En la Junta Ordinaria de Accionistas, los accionistas acordaron:

1. Aprobar la Memoria Anual, el Balance y el Estado de Resultados 2023, junto con el informe de la auditoría externa.
2. Distribuir un dividendo definitivo de \$235,4419 por acción, equivalente al 80% de la utilidad del ejercicio, con cargo a las utilidades líquidas de 2023. Se pagará desde el 30 de abril de 2024 a los accionistas inscritos en el Registro de Accionistas hasta la medianoche del quinto día hábil anterior al pago.
3. Aprobar la Política de Inversiones y Financiamiento.
4. Mantener la remuneración de los Directores y del Comité de Directores, fijando el presupuesto anual del Comité.
5. Mantener a PwC como auditor externo, con KPMG como opción subsidiaria. Se designaron los Inspectores de Cuentas para 2024.
6. Ratificar a Fitch Ratings e ICR como clasificadoras de riesgo para el ejercicio 2024.
7. Mantener al diario "El Mercurio" como el medio de publicación de avisos sociales.
8. Aprobar las operaciones con partes relacionadas.

Hecho esencial 06 de agosto de 2024

El Directorio de Entel aprobó una Política de Operaciones Habituales en conformidad con la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y la Norma de Carácter General N° 501 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

- Se definieron las operaciones regulares dentro del giro de la compañía, estableciendo criterios para su tratamiento y aprobación.
- Se publicó la política en la web corporativa de Entel para consulta de los accionistas con la siguiente URL: <https://infnacioncorporativa.entel.cl/gobierno-corporativo>

Hecho esencial 28 de noviembre de 2024

Se informó sobre la terminación del acuerdo de suscripción de acciones (SSA) entre Entel Perú, Kohlberg Kravis Roberts (KKR) y Telefónica Hispanoamérica, S.A. (Telefónica Hispam) para la compra de Pangea S.A.C., una empresa mayorista de fibra óptica en Perú.

- Telefónica Hispam anunció la terminación del SSA, argumentando incumplimiento de ciertas condiciones de cierre relacionadas con otra transacción paralela entre KKR y Telefónica Hispam.
- A la fecha del informe, las partes seguían en negociaciones sobre los términos de la terminación.
- No se puede estimar aún el impacto financiero que esto tendrá en la utilidad consolidada de Entel.

Hecho esencial 09 de diciembre de 2024

El Directorio aprobó la distribución de un dividendo provisorio de \$50 por acción, lo que equivale a un total de \$15.100.855.650, con cargo a las utilidades líquidas del ejercicio 2024.

- El pago se realizará a partir del 27 de diciembre de 2024.
- Podrán acceder al dividendo los accionistas inscritos en el Registro hasta la medianoche del quinto día hábil anterior al pago.
- Se habilitó un procedimiento opcional para que los accionistas opten por el Impuesto Sustitutivo de los Impuestos Finales (ISIF), con una retención del 12% del dividendo.
- Información detallada y formularios estarán disponibles en la web corporativa a partir del 10 de diciembre de 2024.
- El aviso formal sobre el dividendo se publicará el 17 de diciembre en "El Mercurio".

Hecho esencial 11 de diciembre de 2024

Se informó la conclusión de la venta de activos de infraestructura de fibra óptica en Chile a InfraCo SpA, en cumplimiento de las condiciones impuestas por la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

- En diciembre de 2023, la FNE aprobó la transacción con la condición de que Entel desinvertiera su infraestructura de fibra óptica en 8 comunas (Calama, Concón, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Santiago y Vitacura).
- En diciembre de 2023, Entel transfirió sus activos a InfraCo SpA y firmó un acuerdo para seguir prestando servicios de Internet sobre la red transferida.
- El 11 de diciembre de 2024, InfraCo SpA vendió los activos desinvertidos al Fondo de Inversión CMB LV Digital Infra I, con Entel actuando como administrador.
- Dado que el precio de venta fue inferior al valor de referencia acordado, Entel debió compensar a InfraCo SpA con \$13.848.800.887.
- Se firmaron contratos para garantizar la continuidad del servicio de Intern. No es posible estimar aún el impacto financiero de la operación en la utilidad consolidada de Entel.

Subsidiarias y asociadas

NCG 461 6.5

Información subsidiarias y asociadas en Chile

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales / Sociedad Anónima Cerrada	96.806.980-2	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	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.	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	M\$ 789.784.186	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	M\$ 71.841.861	0,1851	ENTEL S.A.: 99,999% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones SpA.: 0,001%	Antonio Büchi B.	Juan Hurtado V	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director José Luis Poch P., Director

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
Entel Telefonía Local / Sociedad Anónima Cerrada	96.697.410-9	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 9. Las Condes, Santiago.	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.	Entel Telefonía Local S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija.	M\$ 98.078.928	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 123.804.848	M\$ (10.243.923)	0,0225	ENTEL S.A. 99,9921% Aumento de capital con fecha 4 de diciembre de 2024 Entel Inversiones SpA. 0,0079%	Mario Núñez P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julian San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Marcelo Bermúdez S., Director
Entel Call Center S.A y Filiales/ Sociedad Anónima Cerrada	96.563.570-K	Avenida del Valle Sur 537 Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	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.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	M\$ 31.733.422	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175	M\$ (2.281.115)	0,0066	ENTEL S.A. 90,00%	José Antonio Llanos D.	Sebastián Domínguez P	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Marcelo Bermúdez S., Director

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUS\$ 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUS\$ 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A / Sociedad Anónima Cerrada	96.548.490-6	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	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.	No tiene.	M\$ 4.551.632	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580	M\$ 245.530	0,001	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones SpA. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.	Pablo Pfingsthorn O.	Sebastián Domínguez P.	Sebastián Domínguez P., presidente del directorio. Julián San Martín A., director. Mario Núñez P., director. José Luis Poch P., director. Marcelo Bermúdez S., Director
EPH1 S.A y Filiales / Sociedad Anónima Cerrada	77.088.124-2	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	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.	No tiene.	M\$ 35.274.103	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 12.095.854	M\$ 5.455.830	0,008	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones SpA. 1,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Mario Núñez P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julian San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Marcelo Bermúdez S., Director

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUS\$ 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUS\$ 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
ENTEL Internacional SpA. / Sociedad por acciones	76.942.869-0	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.	No tiene.	M\$ 1.115.792.765	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.125.953.245	M\$ 21.687.595	0,2565	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Antonio Büchi B.	No tiene.	No tiene.
ENTEL Inversiones SpA/Sociedad por acciones	96.561.790-6	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	No tiene.	M\$ 24.317.093	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.848	M\$ (1.933.442)	0,0047	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Antonio Büchi B.	No tiene.	No tiene.
Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda./ Sociedad de responsabilidad limitada	79.637.040-8	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	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.	No tiene.	M\$ (1.252.865)	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.969.432	M\$ (60.419)	0	ENTEL S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.	José Luis Poch P.	No tiene.	No tiene.

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
ENTEL Perú S.A./Filial en el exterior	Extranjero	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.	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.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	M\$ 850.749.358	Su capital suscrito y pagado M\$ 1.184.803.348	M\$ 6.209.180	0,1059	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional SpA. 44,8847% Entel Inversiones SpA. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.	Alexis Licci P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M., Director

Información subsidiarias y asociadas en Perú

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
ENTEL Perú S.A./Filial en el exterior	Extranjero	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.	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.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	M\$ 850.749.358	Su capital suscrito y pagado M\$ 1.184.803.348	M\$ 6.209.180	0,1059	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional SpA. 44,8847% Entel Inversiones SpA. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.	Alexis Licci P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M., Director

Estados de situación financiera de filiales

Estados de situación financiera filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 (en miles de pesos).

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 (en miles de pesos)																			
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones		CHILE Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones		Entel Internacional SPA		PERÚ Entel Perú S.A (1)		OTROS Entel Call Center S.A. y filiales		
	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	
ACTIVOS																			
Activos Corrientes	499,695,051	453,531,928	3,132,779	3,772,660	15,910,039	6,981,448	-	-	374,977	1,436,043	-	-	-	-	325,045,743	308,235,422	23,962,999	22,961,209	
Activos No Corrientes	1,180,678,935	1,099,716,123	109,737,493	104,566,222	25,003,827	51,935,664	4,563,185	4,317,094	31,741,709	29,092,219	1	1	1,119,211,294	976,302,519	2,062,611,332	1,840,102,096	29,267,621	29,437,665	
TOTAL ACTIVOS	1,680,373,986	1,553,248,051	112,870,272	108,338,882	40,913,866	58,917,112	4,563,185	4,317,094	32,116,686	30,528,262	1	1	1,119,211,294	976,302,519	2,387,657,075	2,148,337,518	53,230,620	52,398,874	
PASIVO																			
Pasivos Corrientes	420,560,683	407,143,626	2,166,793	3,292,256	1,051,514	4,542,478	-	-	-	-	-	-	3,418,529	2,615,603	433,946,425	404,385,012	16,373,600	13,250,687	
Pasivos No Corrientes	470,029,117	419,670,098	12,624,551	119,524,998	4,588,249	1,087,409	11,553	10,992	7,799,593	7,337,288	1,252,866	1,192,447	-	-	1,102,961,292	978,765,599	5,123,598	6,364,341	
TOTAL PASIVOS	890,589,800	826,813,724	14,791,344	122,817,254	5,639,763	5,629,887	11,553	10,992	7,799,593	7,337,288	1,252,866	1,192,447	3,418,529	2,615,603	1,536,907,717	1,383,150,611	21,497,198	19,615,028	
PATRIMONIO NETO																			
Capital Pagado	128,398,586	128,398,586	123,804,848	1,267,832	12,095,854	12,095,854	4,141,580	4,141,580	2,870,848	2,870,848	2,969,432	2,969,432	1,125,953,245	1,125,953,245	1,184,803,348	1,184,754,108	13,867,175	13,867,175	
Otras Reservas	-10,552,608	-10,491,078	160,591	-103,615	-606,766	-606,766	-338,476	-338,476	11,127,094	8,067,533	-242,681	-242,681	23,746,994	-96,671,260	98,132,839	18,828,808	636,562	-594,082	
Resultados Acumulados	671,868,650	608,460,838	-25,886,511	-15,642,589	23,763,431	41,756,316	748,528	502,998	10,319,151	12,252,593	-3,979,616	-3,919,197	-33,907,474	-55,595,069	-432,186,829	-438,396,009	17,216,167	19,499,549	
Participación no controladora	69,558	65,981	-	-	21,584	41,821	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13,518	11,204	
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	1,680,373,986	1,553,248,051	112,870,272	108,338,882	40,913,866	58,917,112	4,563,185	4,317,094	32,116,686	30,528,262	1	1	1,119,211,294	976,302,519	2,387,657,075	2,148,337,518	53,230,620	52,398,874	

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 (en miles de pesos)																			
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales		
	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales																			
(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 en miles de pesos)																			
Ingresos Ordinarios	1,696,785,541	1,595,028,704	76,540,668	41,338,520	327,158,846	398,199,021	0	0	0	0	0	0	22,128	0	915,161,188	804,840,068	85,520,462	81,510,414	
Otros Ingresos de Operación	37,657,428	32,566,183	0	0	13,703	34,353	0	0	0	0	0	0	-507,947	-503,993	12,378,378	12,829,470	0	0	
Gastos de Personal	-79,650,465	-72,923,018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-65,324,814	-60,701,378	-64,368,577	-59,070,931	
Depreciación v Amortización	-205,498,803	-187,112,413	-3,366,973	-3,366,973	-678,580	-671,917	0	0	0	0	0	0	0	0	-180,698,149	-160,619,471	-5,596,700	-6,194,795	
Otros Gastos Varios de Operación	-1,365,686,154	-1,329,245,297	-87,846,129	-51,623,345	-319,909,052	-324,134,985	245,530	230,735	-837,420	-445,600	-60,419	-61,829	28,503,043	1,342,429	-675,801,384	-642,977,528	-16,733,435	-15,588,716	
GANANCIA (PÉRDIDA) antes de Impuesto	83,607,547	38,314,159	-14,672,434	-13,651,798	6,584,917	73,426,472	245,530	230,735	-837,420	-445,600	-60,419	-61,829	28,017,224	838,436	5,715,219	-46,628,839	-1,178,250	655,972	
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	-11,765,686	5,426,289	4,428,512	3,752,796	-1,129,087	-19,485,943	0	0	-1,096,022	-4,168	0	0	-6,329,629	-6,173,969	493,961	440,754	-1,102,865	-257,850	
GANANCIA (PÉRDIDA)	71,841,861	43,740,448	-10,243,922	-9,899,002	5,455,830	53,940,529	245,530	230,735	-1,933,442	-449,768	-60,419	-61,829	21,687,595	-5,335,533	6,209,180	-46,188,085	-2,281,115	398,122	
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	71,838,284	43,736,708	-10,243,922	-9,899,002	5,456,912	53,891,753	245,530	230,735	-1,933,442	-449,768	-60,419	-61,829	21,687,595	-5,335,533	6,209,180	-46,188,085	-2,283,382	395,420	
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	3,577	3,740	0	0	-1,082	48,776	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,267	2,702	
GANANCIA (PÉRDIDA)	71,841,861	43,740,448	-10,243,922	-9,899,002	5,455,830	53,940,529	245,530	230,735	-1,933,442	-449,768	-60,419	-61,829	21,687,595	-5,335,533	6,209,180	-46,188,085	-2,281,115	398,122	
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																			
Acciones Comunes	896	546	-47,808	-570	312	3,106	24,553	23,074	-174,341	-40,556	0	0	-15	-4	459	44	-240	42	

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023																		
(en miles de pesos)																		
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier		Entel Inversiones SPA		Empresa de		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A. (1)		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023
Flujos de Efectivo Netos procedentes (Utilizados en) de Operación	239,288,629	208,092,320	40,036,616	37,250,369	40,036,616	37,250,369	23,054	132,650	4,031,569	6,230,813	-3,953	-2,589	-2,507	-1,686	-185,717,762	-145,916,058	8,997,062	-1,340,102
Flujos de Efectivo Netos procedentes (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	4,146,597	23,328,611	-12,532,233	-3,720,146	-9,349,508	50,229,675	-32,395	-30,682	-226,186	-74,176	-7,645	-1,873	-507,947	-498,490	331,853,050	261,870,142	10,354,347	5,742,493
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	-153,684,237	-205,378,827	0	0	-4,242,599	-8,800,371	32,395	30,682	253,654	6,853,689	0	0	507,947	497,921	-178,198,000	-112,655,946	-1,257,270	-3,175,557
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	147,241,542	183,821,550	12,544,150	3,720,034	13,592,066	-41,429,263	0	0	-27,468	-6,779,513	7,645	1,873	0	0	-163,090,183	-136,291,033	-10,625,796	-832,207
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-2,296,098	1,771,334	11,917	-112	-41	41	0	0	0	0	0	0	0	-569	-9,435,133	12,923,163	-1,528,719	1,734,729
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,940,156	2,894,894	66,785	-13,081
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	6,391,486	4,620,152	67	179	41	0	0	0	0	0	0	0	569	55,254,903	39,436,846	3,349,146	1,627,498	
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	4,095,388	6,391,486	11,984	67	-	41	-	-	-	-	-	-	-	-	51,759,926	55,254,903	1,887,212	3,349,146

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023									
(en miles de pesos)									
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y	Entel Telefonía Local S.A.	EPH1 y Filial	Micarrier Telecomunicaciones	Entel Inversiones SPA	Empresa de Radiocomunicaciones	Entel Internacional SPA	Entel Perú S.A. (1)	Entel Call Center S.A. y filiales
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2024	726,434,327	-14,478,372	53,287,225	4,306,102	23,190,974	-1,192,446	0	973,686,916	32,783,846
Aumento de Capital	-	122,801,222	-	-	-	-	-	-	-
Resultado de Ingresos y otros resultados Integrales	71,841,861	-10,243,922	5,455,830	245,530	-1,933,442	-60,419	21,687,595	6,209,180	-2,283,382
Distribución de Dividendos definitivos	-	-	-23,468,952	-	-	-	-	-	-
Dividendos mínimo legal	-21,551,485	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	13,059,483	-	-	-	3,059,561	-	120,418,254	79,353,271	1,232,958
Saldo Final Período Actual 31-12-2024	789,784,186	98,078,928	35,274,103	4,551,632	24,317,093	-1,252,865	0	1,115,792,765	31,733,422
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2023	745,307,687	-4,579,370	40,775,982	4,075,367	37,572,199	-1,130,617	0	936,375,343	31,777,429
Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado de Ingresos y otros resultados Integrales	43,740,448	-9,899,002	53,940,529	230,735	-449,768	-61,829	-5,335,533	-46,188,085	395,420
Distribución de Dividendos definitivos	-77,856,874	-	-41,429,287	-	-15,294,873	-	-	-	-
Dividendo Mínimo	-13,121,013	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	28,364,079	-	1	-	1,363,416	-	42,647,106	54,417,249	610,997
Saldo Final al 31-12-2023	726,434,327	-14,478,372	53,287,225	4,306,102	23,190,974	-1,192,446	0	973,686,916	32,783,846

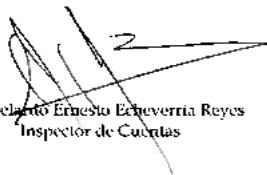
Nota: (1) Entel Perú SA, es una sociedad del Grupo Entel que tiene asentamiento en Lima Perú al igual que Entel Servicios Call Center del Perú SA (S CCP) la cual se muestra consolidada como filial de Entel Call Center SA, filial nacional de Entel S.A. (2)

Certificado de Cuenta de Inspectores


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 2024, exanten que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas




Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2025

Declaración de responsabilidad

GRI 2-14





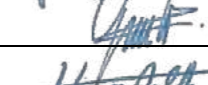
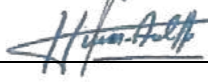
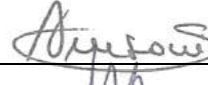


**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
 DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

Razón Social: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - **RUT:** 92.580.000-7

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe, referido al 31 de Diciembre 2024, de acuerdo al siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Estados Financieros		x
Notas Explicativas a los estados financieros		x
Análisis Razonado		x
Resumen de Hechos Relevantes del periodo		x

Nota: Marcar con una "X" donde corresponde

Nombre	Cargo	R.U.T	FIRMA
Juan José Hurtado Vicuña	Presidente	5.715.251-6	
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	6.069.087-1	
Richard Büchi Buc	Director Titular	6.149.585-1	
Andrés Echeverría Salas	Director Titular	9.669.081-9	
Enrique Gundermann Wylie	Director Titular	9.900.567-K	
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director Titular	5.543.624-K	
Bernardo Matte Larrain	Director Titular	6.598.728-7	
Carla Brusoni Silvani	Director Titular	7.620.642-2	
Luz Granier Bulnes	Director Titular	7.040.317-K	
Antonio Büchi Buc	Gerente General	9.989.661-2	

Fecha: Miércoles 29 de Enero 2025.-



8.2

Tablas de Anexos





Metas asociadas a ODS

Pilar transformación inclusiva




Conectividad y Digitalización

ODS	Metas
 <p>ODS 9: Modernizamos nuestra infraestructura para conectar a millones de personas y fomentar el desarrollo de la sociedad a través de la innovación.</p>	<p>9.1 Impulsamos la innovación constante para transformar la conectividad, apoyando el desarrollo económico y bienestar humano.</p> <p>9.4 Modernizamos las infraestructuras, redes e industrias para que sean lo más sostenible posibles.</p> <p>9.c Llevamos la conectividad a zonas remotas, conectando a millones de personas, con servicios de alta calidad</p>
 <p>ODS 11: Contribuimos a que las ciudades y comunidades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, asegurando la conectividad en todo el territorio.</p>	<p>11.a Promovemos la integración de comunidades urbanas y rurales, facilitando el desarrollo territorial y fortaleciendo la conexión entre regiones.</p> <p>11.b Aseguramos la conectividad y apoyamos la continuidad operacional durante emergencias y catástrofes climáticas.</p> <p>Más información: Sección: Cobertura y Conectividad</p>



Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales

ODS	Metas
 <p>ODS 4: Garantizamos educación de calidad a través de herramientas digitales que fortalecen el aprendizaje y el desarrollo económico.</p>	<p>4.4 Impulsamos proyectos que brindan herramientas digitales para que jóvenes y adultos mejoren su educación y gestión financiera, impulsando su desarrollo económico.</p>
 <p>ODS 5: Promovemos la igualdad de género, impulsando el empoderamiento y la participación de las mujeres.</p>	<p>5.b Desarrollamos programas que entreguen herramientas digitales a mujeres para promover su empoderamiento.</p>
 <p>ODS 8: Impulsamos el crecimiento económico sostenible y el empleo digno mediante la digitalización</p>	<p>8.3 Promovemos herramientas que faciliten la transformación digital de pequeñas y medianas empresas para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.</p>
 <p>ODS 9: Potenciamos la innovación y el emprendimiento tecnológico, promoviendo el desarrollo de soluciones digitales.</p> <p>ODS 10: Trabajamos en reducción de la desigualdad mediante la inclusión digital.</p>	<p>9.5 Fomentamos la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación.</p> <p>10.2 Fomentamos iniciativas que aprovechan la digitalización para prevenir el aislamiento y permitir que personas con discapacidad o necesidades específicas mantengan su autonomía en el ámbito social y económico.</p> <p>Más información: Sección Alfabetización y Desarrollo de Habilidades Digitales</p>



Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios

ODS		Metas
	ODS 1: Facilitamos el acceso y uso de la tecnología a todas las personas.	1.4 Fortalecemos la accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de la información, diseñando planes preferenciales y servicios personalizados para ellos.
	ODS 10: Ofrecemos servicios asequibles para impulsar el desarrollo económico.	10.1 Facilitamos el acceso a servicios de telecomunicaciones asequibles para impulsar el desarrollo económico de personas y comunidades con menores ingresos.
	ODS 17: Establecemos alianzas estratégicas para expandir la accesibilidad tecnológica y la inclusión digital.	17.6 Impulsamos la colaboración nacional e internacional para desarrollar y compartir soluciones tecnológicas accesibles 17.8 Mejoramos el acceso y usabilidad de las TIC a través de alianzas estratégicas que fomentan la inclusión digital Más información: Sección Accesibilidad y usabilidad





Pilar transformación cultural

ODS		Metas
	ODS 8: Promovemos un entorno laboral que impulsa la innovación, la digitalización y el empleo de calidad con igualdad de oportunidades.	8.2 Promovemos una cultura ágil, impulsando la digitalización y la innovación tecnológica para aumentar la productividad y el crecimiento sostenible. 8.5 Fomentamos el empleo de calidad con igualdad de oportunidades, garantizando condiciones laborales dignas y equitativas para todos, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.8 Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. Más información: Sección Espacio de trabajo desafiante, seguro y motivador
	ODS 5: Fomentamos una cultura organizacional que impulsa el liderazgo femenino, la equidad de género y la erradicación de la violencia laboral.	5.2 Implementamos iniciativas para prevenir y erradicar el acoso laboral y sexual, promoviendo entornos seguros y equitativos dentro y fuera de la organización. 5.5 Fomentamos el desarrollo y empoderamiento femenino, impulsando el liderazgo y la equidad en posiciones estratégicas 5.b Trabajamos en fortalecer habilidades digitales, de liderazgo y competencias STEM en mujeres para apoyar su desarrollo profesional y personal. Más información: Sección Cultura inclusiva e innovadora

Transformación responsable

ODS	Metas
 <p>ODS 16: Nos comprometemos con la transparencia y la ética empresarial, asegurando la seguridad de la información y la lucha contra la corrupción</p>	<p>16.5 Implementamos mecanismos de control y prevención para asegurar prácticas empresariales íntegras y libres de corrupción.</p> <p>16.6 Fortalecemos la confianza en nuestra gestión con políticas de transparencia y procesos de rendición de cuentas.</p> <p>16.10 Protegemos el acceso seguro a la información mediante medidas de ciberseguridad, garantizando la privacidad y la integridad de los datos en el entorno digital.</p> <p>Sección Pilares Estratégicos</p>
 <p>ODS 8: Garantizamos condiciones laborales justas, promoviendo los derechos humanos.</p>	<p>8.7 Aseguramos condiciones laborales justas en toda nuestra cadena de valor, previniendo el trabajo forzoso e infantil y promoviendo el respeto a los derechos humanos.</p> <p>Más información: Sección Derechos Humanos</p>

Transformación sustentable

ODS	Metas
 <p>ODS 11: Impulsamos la disminución del impacto ambiental negativo de las ciudades.</p>	<p>11.6 Buscamos avanzar a la descarbonización año a año, con el fin de lograr la carbono neutralidad en 2050.</p> <p>Sección Estrategia de descarbonización.</p>
 <p>ODS 7: Aumentamos el uso de energías renovables y optimizamos la eficiencia energética en nuestras operaciones.</p>	<p>7.2 Desarrollamos estrategias para aumentar el uso de energía renovable en nuestras operaciones.</p> <p>7.3 Hemos desarrollado rutas de trabajo para mejorar la eficiencia energética y métricas para monitorear su progreso.</p>
 <p>ODS 13: Adoptamos medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	<p>13.2 Integramos estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático en nuestras operaciones, reduciendo emisiones y promoviendo una gestión sostenible.</p> <p>Más información: Sección Adaptación y mitigación del cambio climático</p>
 <p>ODS 12: Fomentamos la economía circular mediante la reducción, reutilización y reciclaje de residuos.</p>	<p>12.5 Reducimos la generación de residuos a través de estrategias de prevención, reutilización, reciclaje y reducción, promoviendo la economía circular y el manejo sostenible de desechos.</p> <p>12.6 Integramos principios de sostenibilidad en nuestra gestión y fomentamos la transparencia mediante la divulgación de nuestro desempeño ambiental y social.</p> <p>Más información: Sección Modelo de Economía Circular</p>

Fuentes de información sobre los derechos de los clientes de Entel

Derecho	Chile	Perú
Conocer la naturaleza de la información recopilada y su uso	Información contenida en la Política de Privacidad de Clientes.	Información contenida en la Política de Protección de Datos Personales para cliente.
Consentimiento de suscripción	En cumplimiento con la normativa vigente, Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en todas las comunicaciones comerciales se indica cómo suspender las suscripciones.	En los contratos de suscripción, se encuentra la solicitud de consentimiento para envío de publicidad.
Decidir cómo se recopilan, utilizan, retienen y procesan los datos privados	Los clientes pueden reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos a través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel, llamando al número 105 o en el canal de denuncias, abierto a cualquier persona.	A través del ejercicio de los derechos ARCO.
Opción de exclusión	En el Centro de Privacidad está disponible un formulario para realizar solicitudes relacionadas con los derechos ARCO. Para la opción de exclusión, además se dispone de un formulario web expedito y fácil para suspender las comunicaciones comerciales. También existe información sobre el derecho de acceso en la Política de Privacidad.	
Acceder a los datos en poder de la empresa		
Solicitar la corrección o eliminación de los propios datos		
Cesión de los datos personales a otros proveedores de servicios	En ambos países existe el proceso de portabilidad numérica, que le permite al cliente cambiar de proveedor de servicio telefónico móvil o fijo manteniendo su número, de acuerdo con la regulación vigente.	

Equipo Humano

Distribución por género en cada filial

Filial	Hombre	Mujer	Total
Grupo Entel	53,8%	46,2%	100%
Entel Chile	66,0%	34,0%	100%
Entel Perú	59,0%	41,0%	100%
Call Center Chile	55,1%	44,9%	100%
Call Center Perú	40,9%	59,1%	100%

Dotación total por género por filial

2024	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Mujeres	1.387	726	1.271	2.878	6.262
Hombres	2.691	1.044	1.558	1.992	7.285
Total	4.078	1.770	2.829	4.870	13.547

Dotación por género y categoría laboral

NCG 5.1, GRI 405-1

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	26	4	30	86,7%	13,3%
Gerencia	349	141	490	71,2%	28,8%
Jefatura	612	332	944	64,8%	35,2%
Operario	1	5	6	16,7%	83,3%
Fuerza de venta	2.822	4.132	6.954	40,6%	59,4%
Administrativo	140	92	232	60,3%	39,7%
Auxiliar	1	0	1	100,0%	0,0%
Otros profesionales	2.486	1.254	3.740	66,5%	33,5%
Otros técnicos	848	302	1.150	73,7%	26,3%
Total	7.285	6.262	13.547	53,8%	46,2%

Entel Chile

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
	Categoría laboral	Hombre	Mujer	Total	Hombre
Alta Gerencia	11	1	12	91,7%	8,3%
Gerencia	291	115	406	71,7%	28,3%
Jefatura	427	206	633	67,5%	32,5%
Operario	0	0	0	0,0%	0,0%
Fuerza de venta	211	284	495	42,6%	57,4%
Administrativo	34	6	40	85,0%	15,0%
Auxiliar	0	0	0	0,0%	0,0%
Otros profesionales	1.573	626	2.199	71,5%	28,5%
Otros técnicos	144	149	293	49,2%	50,8%
Total	2.691	1.387	4.078	65,9%	34,1%

Entel Perú

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
	Categoría laboral	Hombre	Mujer	Total	Hombre
Alta Gerencia	7	1	8	87,5%	12,5%
Gerencia	49	25	74	86,2%	33,8%
Jefatura	140	98	238	58,8%	41,2%
Operario	0	0	0	0%	0%
Fuerza de venta	89	82	171	52%	48%
Administrativo	2	2	4	50%	50%
Auxiliar	0	0	0	0%	0%
Otros profesionales	692	480	1.172	59%	41%
Otros técnicos	65	38	103	63,1%	36,9%
Total	1.044	726	1.770	59%	41%

Call Center Chile

2024 Categoría laboral	Valores numéricos			Porcentaje	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	7	2	9	78%	22%
Gerencia	5	1	6	83%	17%
Jefatura	28	18	46	61%	39%
Operario	0	0	0	0%	0%
Fuerza de venta	747	1.051	1.798	42%	58%
Administrativo	86	69	155	55%	45%
Auxiliar	0	0	0	0%	0%
Otros profesionales	46	15	61	75%	25%
Otros técnicos	639	115	754	85%	15%
Total	1.558	1.271	2.829	55%	45%

Call Center Perú

2024 Categoría laboral	Valores numéricos			Porcentaje	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	1	0	1	100%	0%
Gerencia	4	0	4	100%	0%
Jefatura	17	10	27	63%	37%
Operario	1	5	6	17%	83%
Fuerza de venta	1.775	2.715	4.490	40%	60%
Administrativo	18	15	33	55%	45%
Auxiliar	1	0	1	100%	0%
Otros profesionales	175	133	308	57%	43%
Otros técnicos	0	0	0	0%	0%
Total	1.992	2.878	4.870	41%	59%

Dotación por nacionalidad, cargo y categoría laboral

NCG 4615.1.2

Entel Chile

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	267	102	1	3	2	1	1	5	20	4
Jefatura	396	187	0	2	2	3	6	11	23	3
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	182	241	3	2	4	9	21	29	1	3
Administrativo	34	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1.467	561	7	2	0	0	92	55	7	8
Otros técnicos	138	139	0	1	0	1	5	7	1	1
Total	2.495	1.237	11	10	8	14	125	107	52	19

Entel Perú

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	3	0	4	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia	5	0	43	25	0	0	0	0	1	0
Jefatura	0	2	137	93	0	0	1	0	2	2
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	0	0	89	82	0	0	0	0	0	0
Administrativo	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1	1	688	476	1	0	0	3	2	0
Otros técnicos	0	0	64	38	1	0	0	0	0	0
Total	9	3	1.027	716	2	0	1	3	5	3

Call Center Chile

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	28	15	0	0	0	0	0	3	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	705	963	2	3	1	6	35	69	4	10
Administrativo	76	68	0	0	0	0	10	1	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	46	13	0	1	0	0	0	1	0	0
Otros técnicos	600	100	1	3	4	1	33	9	1	2
Total	1.467	1.162	3	7	5	7	78	83	5	12

Call Center Perú

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	0	17	10	0	0	0	0	0	0
Operario	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	0	0	1.756	2.681	1	0	15	32	3	2
Administrativo	0	0	18	14	0	0	0	1	0	0
Auxiliar	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	0	0	171	133	0	0	4	0	0	0
Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	1.968	2.843	1	0	19	33	3	2

Dotación por edad, género y categoría laboral

NCG 461/519 5.1.3

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	4	5	1	0
	Mujer	0	0	0	1	0	0
Gerencia	Hombre	2	64	116	95	14	0
	Mujer	1	42	52	19	1	0
Jefatura	Hombre	9	175	156	70	17	0
	Mujer	11	96	69	30	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	34	114	48	15	0	0
	Mujer	34	102	100	45	3	0
Administrativo	Hombre	3	7	6	14	4	0
	Mujer	0	0	3	1	2	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	279	644	371	234	44	1
	Mujer	150	290	137	47	2	0
Otros técnicos	Hombre	12	39	49	32	12	0
	Mujer	16	40	51	40	2	0
Total	Hombre	339	1044	750	465	92	1
	Mujer	212	570	412	183	10	0

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	1	5	0	0
	Mujer	0	0	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	1	16	26	7	0	0
	Mujer	0	6	14	5	0	0
Jefatura	Hombre	11	60	56	12	0	0
	Mujer	6	47	38	7	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	18	48	21	2	0	0
	Mujer	15	48	17	2	0	0
Administrativo	Hombre	1	0	1	0	0	0
	Mujer	0	1	1	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	173	309	169	40	1	0
	Mujer	168	188	114	8	2	0
Otros técnicos	Hombre	18	37	8	2	0	0
	Mujer	13	12	12	1	0	0
Total	Hombre	222	471	282	68	1	0
	Mujer	177	302	197	23	2	0

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	4	2	0	0
	Mujer	0	0	2	0	0	0
Gerencia	Hombre	0	0	4	1	0	0
	Mujer	0	0	1	0	0	0
Jefatura	Hombre	0	8	15	5	0	0
	Mujer	0	10	1	5	2	0
Operario	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	201	361	133	45	6	1
	Mujer	185	522	190	128	24	2
Administrativo	Hombre	15	37	24	5	5	0
	Mujer	17	31	9	9	3	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	6	23	14	3	0	0
	Mujer	0	10	2	2	1	0
Otros técnicos	Hombre	133	276	147	72	11	0
	Mujer	17	52	34	10	1	1
Total	Hombre	355	706	341	133	22	1
	Mujer	219	625	239	154	31	3

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	0	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombre	0	1	2	1	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombre	0	9	8	0	0	0
	Mujer	0	6	2	2	0	0
Operario	Hombre	1	0	0	0	0	0
	Mujer	5	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	952	568	208	44	3	0
	Mujer	1.332	880	395	97	11	0
Administrativo	Hombre	5	8	1	3	1	0
	Mujer	5	10	0	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	63	84	24	4	0	0
	Mujer	71	51	9	2	0	0
Otros técnicos	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Total	Hombre	1.021	670	245	52	4	0
	Mujer	1.413	947	406	101	11	0

Dotación por antigüedad laboral, sexo y categoría laboral

NCG 461/519 5.1.4

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	4	0	0	0	7
	Mujer	1	0	0	0	0
Gerencia	Hombre	44	46	28	41	132
	Mujer	18	16	13	29	39
Jefatura	Hombre	105	55	47	79	141
	Mujer	51	28	31	49	47
Operario	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	138	35	19	11	8
	Mujer	130	52	28	27	47
Administrativo	Hombre	8	1	1	6	18
	Mujer	1	0	0	0	5
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	684	180	121	229	359
	Mujer	338	88	47	59	94
Otros técnicos	Hombre	31	23	10	28	52
	Mujer	35	24	18	20	52
Total	Hombre	1.014	340	226	394	717
	Mujer	574	208	137	184	284

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	1	0	1	4	1
	Mujer	0	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	6	11	6	8	18
	Mujer	2	1	4	6	12
Jefatura	Hombre	43	22	18	24	33
	Mujer	14	11	22	16	35
Operario	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	45	17	11	6	10
	Mujer	31	8	17	11	15
Administrativo	Hombre	0	1	0	1	0
	Mujer	0	0	1	1	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	270	116	89	157	60
	Mujer	189	87	69	61	74
Otros técnicos	Hombre	37	1	14	9	4
	Mujer	17	1	3	8	9
Total	Hombre	402	168	139	209	126
	Mujer	253	109	116	103	145

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	1	2	1	1	2
	Mujer	0	1	0		1
Gerencia	Hombre	0	1	0	1	3
	Mujer	0	1	0	0	0
Jefatura	Hombre	4	6	4	9	5
	Mujer	1	4	3	7	3
Operario	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	376	221	81	43	26
	Mujer	536	307	151	42	15
Administrativo	Hombre	29	33	8	9	7
	Mujer	23	23	15	5	3
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	17	8	7	4	10
	Mujer	1	4	6	2	2
Otros técnicos	Hombre	303	216	60	23	37
	Mujer	39	31	18	14	13
Total	Hombre	730	487	161	90	90
	Mujer	600	371	193	70	37

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombre	2	1	0	0	1
	Mujer	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombre	5	5	2	2	3
	Mujer	7	1	0	0	2
Operario	Hombre	1	0	0	0	0
	Mujer	5	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	1.553	147	49	15	11
	Mujer	2.329	259	84	19	24
Administrativo	Hombre	7	2	3	3	3
	Mujer	10	2	1	2	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	1	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	77	45	27	17	9
	Mujer	61	42	19	8	3
Otros técnicos	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Total	Hombre	1.645	201	81	38	27
	Mujer	2.412	304	104	29	29

Número de personas en situación de discapacidad según tipo de cargo y sexo

NCG 461/519 5.1.5

2024	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directorio	0	0	0	0	0	0	0	0
Alta Gerencia	0	0	1	0	0	0	0	0
Gerencia	1	1	0	0	0	0	0	0
Jefatura	3	0	0	0	0	0	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	1	8	1	0	14	11	7	2
Administrativo	1	0	0	0	0	1	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	11	12	0	0	0	0	0	1
Otros técnicos	1	3	0	0	2	0	0	0
Total	18	24	2	0	16	12	7	3

Dotación por tipo de contrato y sexo

NCG 461/519 5.2 GRI 2-7

Grupo Entel

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	24	2	0	0
	Mujer	4	0	0	0
Gerencia	Hombre	347	2	0	0
	Mujer	141	0	0	0
Jefatura	Hombre	605	7	0	0
	Mujer	325	7	0	0
Operario	Hombre	0	1	0	0
	Mujer	0	5	0	0
Fuerza de venta	Hombre	1.132	1.690	0	0
	Mujer	1.666	2.466	0	0
Administrativo	Hombre	129	11	0	0
	Mujer	76	16	0	0
Auxiliar	Hombre	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	2.329	157	0	0
	Mujer	1.143	111	0	0
Otros técnicos	Hombre	764	84	0	0
	Mujer	293	9	0	0
Total	Hombre	5.331	1.954	0	0
	Mujer	3.648	2.614	0	0

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	11	0	0	0
	Mujer	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	291	0	0	0
	Mujer	115	0	0	0
Jefatura	Hombre	427	0	0	0
	Mujer	206	0	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	187	24	0	0
	Mujer	271	13	0	0
Administrativo	Hombre	34	0	0	0
	Mujer	6	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	1.562	11	0	0
	Mujer	620	6	0	0
Otros técnicos	Hombre	142	2	0	0
	Mujer	149	0	0	0
Total	Hombre	2.654	37	0	0
	Mujer	1.368	19	0	0

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	5	2	0	0
	Mujer	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	48	1	0	0
	Mujer	25	0	0	0
Jefatura	Hombre	140	0	0	0
	Mujer	98	0	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	88	1	0	0
	Mujer	82	0	0	0
Administrativo	Hombre	2	0	0	0
	Mujer	2	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	653	39	0	0
	Mujer	466	14	0	0
Otros técnicos	Hombre	65	0	0	0
	Mujer	38	0	0	0
Total	Hombre	1.001	43	0	0
	Mujer	712	14	0	0

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	7	0	0	0
	Mujer	2	0	0	0
Gerencia	Hombre	5	0	0	0
	Mujer	1	0	0	0
Jefatura	Hombre	28	0	0	0
	Mujer	18	0	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	628	119	0	0
	Mujer	904	147	0	0
Administrativo	Hombre	82	4	0	0
	Mujer	64	5	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	43	3	0	0
	Mujer	15	0	0	0
Otros técnicos	Hombre	557	82	0	0
	Mujer	106	9	0	0
Total	Hombre	1.350	208	0	0
	Mujer	1.110	161	0	0

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	1	0	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Gerencia	Hombre	3	1	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Jefatura	Hombre	10	7	-	-
	Mujer	3	7	-	-
Operario	Hombre	0	1	-	-
	Mujer	0	5	-	-
Fuerza de venta	Hombre	229	1546	-	-
	Mujer	409	2306	-	-
Administrativo	Hombre	11	7	-	-
	Mujer	4	11	-	-
Auxiliar	Hombre	1	0	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Otros profesionales	Hombre	71	104	-	-
	Mujer	42	91	-	-
Otros técnicos	Hombre	0	0	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Total	Hombre	326	1.666	0	0
	Mujer	458	2.420	0	0

Dotación por tipo de jornada y sexo

NCG 461/519 5.2, 5.3 ; GRI 2-7

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	11	0,27%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	11	0,30%
	Mujer	1	0,02%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	1	0,03%
Gerencia	Hombre	291	7,14%	0	0%	0	0%	0	0	1	3,57%	290	7,87%
	Mujer	115	2,82%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	115	3,12%
Jefatura	Hombre	427	10,47%	0	0%	0	0%	0	0	4	14,29%	423	11,48%
	Mujer	206	5,05%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	202	5,48%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Fuerza de venta	Hombre	211	5,17%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	119	3,23%
	Mujer	284	6,96%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	170	4,61%
Administrativo	Hombre	34	0,83%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	5	0,14%
	Mujer	6	0,15%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	6	0,16%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Otros profesionales	Hombre	1573	38,57%	0	0%	0	0%	0	0	22	78,57%	1489	40,41%
	Mujer	626	15,35%	0	0%	0	0%	0	0	1	3,57%	619	16,80%
Otros técnicos	Hombre	144	3,53%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	106	2,88%
	Mujer	149	3,65%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	129	3,50%
Total	Hombre	2.691	65,99%	0	0%	0	0%	0	0	27	96,43%	2.443	66,30%
	Mujer	1.387	34,01%	0	0%	0	0%	0	0	1	3,57%	1.242	33,70%

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	5	0,29%	0	0	0	0	0	0	0	0%	7	0,5%
	Mujer	1	0,06%	0	0	0	0	0	0	0	0%	1	0,1%
Gerencia	Hombre	48	2,80%	0	0	0	0	0	0	2	3%	38	2,5%
	Mujer	25	1,46%	0	0	0	0	0	0	0	0%	23	1,5%
Jefatura	Hombre	140	8,17%	0	0	0	0	0	0	9	14%	86	5,7%
	Mujer	98	5,72%	0	0	0	0	0	0	1	2%	66	4,4%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
Fuerza de venta	Hombre	88	5,14%	0	0	0	0	0	0	5	8%	40	2,7%
	Mujer	82	4,79%	0	0	0	0	0	0	3	5%	61	4,0%
Administrativo	Hombre	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	0	0%	2	0,1%
	Mujer	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	0	0%	2	0,1%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
Otros profesionales	Hombre	653	38,12%	0	0	0	0	0	0	28	43%	658	43,3%
	Mujer	466	27,20%	0	0	0	0	0	0	14	22%	457	28,9%
Otros técnicos	Hombre	65	3,79%	0	0	0	0	0	0	1	2%	27	1,6%
	Mujer	38	2,22%	0	0	0	0	0	0	2	3%	33	1,8%
Total	Hombre	1.001	58,44%	0	0	0	0	0	0	45	69%	858	50,4%
	Mujer	712	41,56%	0	0	0	0	0	0	20	31%	643	37,8%

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	7	0,5%	0	0,0%	0	0	0	0%	3	0,4%	4	2,8%
	Mujer	2	0,2%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	2	1,6%
Gerencia	Hombre	5	0,3%	0	0,0%	0	0	0	0%	5	0,7%	0	0,0%
	Mujer	1	0,1%	0	0,0%	0	0	0	0%	1	0,1%	0	0,0%
Jefatura	Hombre	28	1,9%	0	0,0%	0	0	0	0%	10	1,4%	8	5,7%
	Mujer	18	1,7%	0	0,0%	0	0	0	0%	11	1,3%	6	4,9%
Operario	Hombre	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Fuerza de venta	Hombre	647	44,5%	100	97,1%	0	0	0	0%	589	82,8%	60	42,6%
	Mujer	818	79,0%	233	98,7%	0	0	6	86%	776	89,2%	74	60,7%
Administrativo	Hombre	83	5,7%	3	2,9%	0	0	0	0%	30	4,2%	26	18,4%
	Mujer	67	6,5%	2	0,8%	0	0	1	14%	23	2,6%	20	16,4%
Auxiliar	Hombre	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros profesionales	Hombre	46	3,2%	0	0,0%	0	0	0	0%	11	1,5%	26	18,4%
	Mujer	15	1,4%	0	0,0%	0	0	0	0%	8	0,9%	4	3,3%
Otros técnicos	Hombre	639	43,9%	0	0,0%	0	0	0	0%	63	8,9%	17	12,1%
	Mujer	114	11,0%	1	0,4%	0	0	0	0%	51	5,9%	16	13,1%
Total	Hombre	1.455	100,0%	103	100,0%	0	0	0	0%	711	100,0%	141	100,0%
	Mujer	1.035	100,0%	236	100,0%	0	0	7	100%	870	100,0%	122	100,0%

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	1	0,1%	0	0,0%					0	0,0%	1	0,1%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Gerencia	Hombre	4	0,3%	0	0,0%					0	0,0%	4	0,3%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Jefatura	Hombre	17	1,1%	0	0,0%					0	0,0%	17	1,3%
	Mujer	10	0,5%	0	0,0%					0	0,0%	10	0,7%
Operario	Hombre	1	0,1%	0	0,0%					0	0,0%	1	0,1%
	Mujer	2	0,1%	3	0,4%					0	0,0%	5	0,3%
Fuerza de venta	Hombre	1.367	86,3%	408	100,0%					641	99,2%	1.134	84,2%
	Mujer	1.937	92,4%	778	99,5%					1.398	99,6%	1.317	89,3%
Administrativo	Hombre	18	1,1%	0	0,0%					0	0,0%	18	1,3%
	Mujer	14	0,7%	1	0,1%					1	0,1%	14	0,9%
Auxiliar	Hombre	1	0,1%	0	0,0%					0	0,0%	1	0,1%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Otros profesionales	Hombre	175	11,0%	0	0,0%					5	0,8%	170	12,6%
	Mujer	133	6,3%	0	0,0%					5	0,4%	128	8,7%
Otros técnicos	Hombre	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Total	Hombre	1.584	100,0%	408	100,0%					646	100,0%	1.346	100,0%
	Mujer	2.096	100,0%	782	100,0%					1.404	100,0%	1.474	100,0%

Teletrabajo y adaptabilidad 2024

NCG 461/519 5.3

Indicador	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
% del total pactos adaptabilidad	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Nº de personas con bandas de hora (cuidado niños hasta 12 años)	0	0	0	0	0	7		
% de personas con bandas de hora (cuidado niños hasta 12 años)	0%	0%	0%	0%	0%	100%		
Nº de personas con teletrabajo completo	27	1	45	20	711	870	646	1404
% del total de personas con teletrabajo completo	96.43%	3.57%	69%	31%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Nº de personas con teletrabajo parcial	2.443	1.242	858	643	141	122	1.346	1.474
% de personas con teletrabajo parcial	66.30%	33.70%	57.2%	42.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Permiso postnatal

NCG 461/519 5.7

Categoría laboral	Género	Entel Chile				Entel Perú				Call Center Chile				Call Center Perú			
		N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal	N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal	N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal	N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal
Alta Gerencia	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombres	7	5,65%	7	5,65%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	4	3,23%	4	3,23%	1	2%	1	2%	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombres	13	10,48%	13	10,48%	2	3%	2	3%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	10	8,06%	10	8,06%	7	12%	7	12%	1	3,22%	1	3,2%	0	0	0	0
Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombres	8	6,45%	8	6,45%	4	7%	4	7%	0	0	0	0	46	18,55	46	18,55%
	Mujeres	5	4,03%	5	4,03%	4	7%	4	7%	24	77,4	24	77,4%	180	72,5%	180	72,5%
Administrativo	Hombres	2	1,61%	2	1,61%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	3	1,2%	3	1,2%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	1	3,2%	1	3,2%	0	0	0	0
Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombres	41	33,06%	41	32,26%	18	30%	18	30%	0	0	0	0	5	2,01%	5	2,01%
	Mujeres	28	22,58%	28	23,39%	22	37%	22	37%	0	0	0	0	14	5,65%	14	5,65%
Otros técnicos	Hombres	2	1,61%	2	1,61%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	4	3,23%	4	3,23%	2	3%	2	3%	5	16,12%	5	16,12%	0	0	0	0

Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Entel Chile

Número de nuevas contrataciones	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos			206	129	76	205
Entre 31 y 40 años			232	162	69	231
Entre 41 y 50 años			103	52	32	84
Entre 51 y 60 años			22	15	4	19
Más de 60 años			3	0	0	0
Total	336	230	566	358	181	539

Call Center Chile

Número de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	306	206	512
Entre 31 y 40 años	292	242	534
Entre 41 y 50 años	115	107	222
Entre 51 y 60 años	26	71	97
Más de 60 años	5	6	11
Total	744	632	1.376

Entel Perú

Número de nuevas contrataciones	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos			141	71	71	142
Entre 31 y 40 años			159	82	38	120
Entre 41 y 50 años			56	31	4	35
Entre 51 y 60 años			8	2	0	2
Más de 60 años			0	0	0	0
Total	221	143	364	186	113	299

Call Center Perú

Número de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	1.575	1.929	3.504
Entre 31 y 40 años	641	977	1.618
Entre 41 y 50 años	223	383	606
Entre 51 y 60 años	42	82	124
Más de 60 años	2	5	7
Total	2.483	3.376	5.859

Tasa de nuevas contrataciones

GRI 401-1

Entel Chile

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	23,93%	14,10%	38,03%
Entre 31 y 40 años	30,06%	12,80%	42,86%
Entre 41 y 50 años	9,65%	5,94%	15,58%
Entre 51 y 60 años	2,78%	0,74%	3,53%
Más de 60 años	0,00%	0,00%	0,00%
Total	66,42%	33,58%	100,00%

Call Center Chile

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	22,24%	14,97%	37,21%
Entre 31 y 40 años	21,22%	17,59%	38,81%
Entre 41 y 50 años	8,36%	7,78%	16,13%
Entre 51 y 60 años	1,89%	5,16%	7,05%
Más de 60 años	0,36%	0,44%	0,80%
Total	54,07%	45,93%	100,00%

Entel Perú

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	24%	24%	47%
Entre 31 y 40 años	27%	13%	40%
Entre 41 y 50 años	10%	1%	12%
Entre 51 y 60 años	1%	0%	1%
Más de 60 años	0%	0%	0%
Total	62%	38%	100%

Call Center Perú

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	26,88%	32,92%	59,81%
Entre 31 y 40 años	10,94%	16,68%	27,62%
Entre 41 y 50 años	3,81%	6,54%	10,34%
Entre 51 y 60 años	0,72%	1,40%	2,12%
Más de 60 años	0,03%	0,09%	0,12%
Total	42,38%	57,62%	100,00%

Número de rotaciones

GRI 401-1

Entel Chile

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	43	25	68
Entre 31 y 40 años	117	63	180
Entre 41 y 50 años	72	41	113
Entre 51 y 60 años	47	11	58
Más de 60 años	18	2	20
Total	297	142	439

Call Center Chile

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	268	167	435
Entre 31 y 40 años	361	245	606
Entre 41 y 50 años	142	118	260
Entre 51 y 60 años	43	69	112
Más de 60 años	7	7	14
Total	821	606	1427

Entel Perú

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	35	32	67
Entre 31 y 40 años	85	44	129
Entre 41 y 50 años	51	24	75
Entre 51 y 60 años	12	8	20
Más de 60 años	0	1	1
Total	183	109	292

Call Center Perú

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	1.197	1.584	2.781
Entre 31 y 40 años	508	774	1.282
Entre 41 y 50 años	182	292	474
Entre 51 y 60 años	30	71	101
Más de 60 años	5	4	9
Total	1.922	2.725	4.647

Tasa de rotación

GRI 401-1

Tasa de rotación	Entel Chile			Entel Perú			Call Center Chile			Call Center Perú		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	1,25%	1,15%		0,17%	0,15%	0,3%	5,4%	5,0%		6,0%	8,9%	8,0%
Entre 31 y 40 años	0,97%	0,93%		0,40%	0,21%	0,6%	4,5%	3,7%		2,1%	5,0%	4,0%
Entre 41 y 50 años	0,80%	0,82%		0,24%	0,11%	0,4%	3,4%	4,1%		2,1%	3,7%	3,0%
Entre 51 y 60 años	0,82%	0,50%		0,06%	0,04%	0,1%	2,8%	3,8%		0,04%	4,01%	3,0%
Más de 60 años	9,77%	1,59%		0,00%	0,00%	0,1%	2,7%	1,8%		10,9%	4,4%	6,6%
Total				0,87%	0,52%	1,4%	2,7%	4,4%	4,2%	3,0%	5,0%	5,0%

Porcentaje de empleados por categoría laboral

GRI 405-1

Para todos los empleados:	Entel Chile 2024		Entel Perú 2024		Entel Chile Call Center 2024		Entel Perú Call Center 2024	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	2.691	66%	1.044	59%	1.558	55%	1.992	41%
Mujeres	1.387	34%	726	41%	1.271	45%	2.878	59%
Menores de 30 años	670	16%	424	24%	574	20%	2.189	45%
Entre 30 y 50 años	2.657	65%	1.252	71%	1.911	68%	2.513	52%
Mayores de 50 años	751	18%	94	5%	344	12%	168	3%
Nacionales	3.732	92%	1.743	98%	2.629	93%	4.811	99%
Extranjeros	346	8%	27	3%	200	7%	59	1%
Personas con discapacidad	42	1%	2	0,1%	28	1%	10	0,2%

Capacitación y beneficios

NCG 461/519 5.8 GRI 404-1

Entel Chile

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre	11	0,25%	2.589	\$ 1.899.125	0,34%
	Mujer	1	0,02%	334	\$ -	0,00%
Gerencia	Hombre	315	7,23%	30.944	\$ 75.281.286	13,64%
	Mujer	124	2,85%	8.451	\$ 28.416.354	5,15%
Jefatura	Hombre	465	10,67%	7.782	\$ 76.469.751	13,85%
	Mujer	217	4,98%	3.803	\$ 35.862.253	6,50%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	\$ -	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	\$ -	0,00%
Fuerza de venta	Hombre	233	5,35%	4.008	\$ 10.082.371	1,83%
	Mujer	309	7,09%	8.646	\$ 16.773.099	3,04%
Administrativo	Hombre	36	0,83%	649	\$ 1.661.732	0,30%
	Mujer	6	0,14%	55	\$ 593.476	0,11%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	\$ -	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	\$ -	0,00%
Otros profesionales	Hombre	1.662	38,15%	29.390	\$ 188.185.853	34,10%
	Mujer	661	15,17%	12.969	\$ 85.078.575	15,41%
Otros técnicos	Hombre	164	3,76%	2.245	\$ 13.208.083	2,39%
	Mujer	153	3,51%	2.571	\$ 18.418.077	3,34%
Total	Hombre	2.886	66,24%	77.687	\$ 366.788.201	66,46%
	Mujer	1.471	33,76%	36.829	\$ 185.141.834	33,54%

Entel Perú

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (Soles)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre	7	0%	29	S/ 192,85	0,01%
	Mujer	0	0%	0	S/ -	0,00%
Gerencia	Hombre	51	4%	277,5	S/ 9.129,75	0,45%
	Mujer	25	2%	93,4	S/ 1.797,95	0,09%
Jefatura	Hombre	138	10%	1.136,5	S/ 113.763,65	5,60%
	Mujer	90	6%	602,6	S/ 44.502,01	2,19%
Operario	Hombre	0	0%	0	S/ -	0,00%
	Mujer	0	0%	0	S/ -	0,00%
Fuerza de venta	Hombre	65	5%	322,5	S/ 4.289,25	0,21%
	Mujer	54	4%	256,2	S/ 3.407,46	0,17%
Administrativo	Hombre	1	0%	1	S/ -	0,00%
	Mujer	1	0%	1	S/ -	0,00%
Auxiliar	Hombre	0	0%	0	S/ -	0,00%
	Mujer	0	0%	0	S/ -	0,00%
Otros profesionales	Hombre	570	40%	5.566,1	S/ 1.387.072,12	68,32%
	Mujer	361	25%	2.696,0	S/ 451.984,40	22,26%
Otros técnicos	Hombre	47	3%	795,8	S/ 12.812,38	0,63%
	Mujer	30	2%	221,3	S/ 1.316,74	0,06%
Total	Hombre	879	61%	8128,4	S/ 1.527.260,00	75,22%
	Mujer	562	39%	3870,5	S/ 503.008,56	24,78%

Call Center Chile

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre					
	Mujer					
Gerencia	Hombre	5	0,8%	60	1.023.077	0,5%
	Mujer	1	0,2%	12	204.615	0,1%
Jefatura	Hombre	26	4,3%	804	5.827.960	2,6%
	Mujer	18	3,0%	855	4.637.086	2,1%
Operario	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Fuerza de venta	Hombre	105	17,5%	25.768	53.176.130	23,5%
	Mujer	141	23,5%	34.347	71.034.516	31,4%
Administrativo	Hombre	31	5,2%	306	6.343.077	2,8%
	Mujer	44	7,3%	896	9.618.446	4,3%
Auxiliar	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Otros profesionales	Hombre	37	6,2%	1.470	9.278.512	4,1%
	Mujer	9	1,5%	99	1.841.538	0,8%
Otros técnicos	Hombre	121	20,1%	14.463	40.181.133	17,8%
	Mujer	63	10,5%	9.207	22.725.877	10,1%
Total	Hombre	325	54,0%	42.851	115.829.889	51,0%
	Mujer	276	46,0%	45.416	110.062.079	49,0%

Call Center Perú

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (Soles)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre					
	Mujer					
Gerencia	Hombre	1	0,3%	15	204.615	0,2%
	Mujer		0,0%			0,0%
Jefatura	Hombre	13	3,5%	180	2.660.000	2,5%
	Mujer	7	1,9%	90	1.432.308	1,4%
Operario	Hombre	1	0,3%	9	204.615	0,2%
	Mujer	1	0,3%	9	204.615	0,2%
Fuerza de venta	Hombre	94	25,4%	13077	32.948.774	31,5%
	Mujer	82	22,2%	12063	29.477.469	28,2%
Administrativo	Hombre	13	3,5%	126	2.660.000	2,5%
	Mujer	12	3,2%	108	2.455.385	2,3%
Auxiliar	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Otros profesionales	Hombre	83	22,4%	2175	18.506.958	17,7%
	Mujer	63	17,0%	1527	13.906.690	13,3%
Otros técnicos	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Total	Hombre	205	55,0%	205	57.184.963	54,6%
	Mujer	165	45,0%	165	47.476.467	45,4%

Empleados con evaluación de desempeño

GRI 404-3

2024		Entel Chile 2024		Entel Perú 2024		Entel Chile Call Center 2024		Entel Perú Call Center 2024	
Categoría laboral	Género	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Alta Gerencia	Hombre	0	0,00%	0	0%	7	1%	1	0%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	2	0%		
Gerencia	Hombre	279	8,55%	50	3%	5	1%	4	1%
	Mujer	108	3,31%	25	2%	1	0%		
Jefatura	Hombre	389	11,92%	119	8%	26	3%	15	3%
	Mujer	186	5,70%	94	7%	17	2%	7	1%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	0%	-			
	Mujer	0	0,00%	0	0%	-			
Fuerza de venta	Hombre	145	4,44%	58	4%	22	3%	179	30%
	Mujer	219	6,71%	61	4%	15	2%	146	24%
Administrativo	Hombre	31	0,95%	2	0%	66	8%	13	2%
	Mujer	6	0,18%	2	0%	51	6%	13	2%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	0%	-		1	0%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	-			
Otros profesionales	Hombre	1.188	36,41%	550	38%	35	4%	123	21%
	Mujer	453	13,88%	386	27%	12	2%	95	16%
Otros técnicos	Hombre	140	4,29%	54	4%	462	58%		
	Mujer	119	3,65%	29	2%	69	9%		
Total	Hombre	2.172	66,56%	833	58%	623	79%	336	56%
	Mujer	1.091	33,44%	597	42%	167	21%	261	44%

Salud y seguridad

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-8

Indicador	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad	4.089	100%	1.895	100%	2.829	100%	4.870	100%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	4.089	100%	1.895	100%	2.829	100%	4.870	100%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	4.089	100%	1.895	100%	Sin información	Sin información	4870	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad	6.336	76%	206	89.6%	Sin información	Sin información	9	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	6.336	76%	206	89.6%	Sin información	Sin información	9	100%
Colaboradores que no son empleados Cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercer	6.336	76%	230	100%	Sin información	Sin información	9	100%

Indicadores salud y seguridad

NCG 461/519 5.6

2024	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas
Trabajadores contratados al 31 de diciembre	4089	8321	1895	10427	1376	-	4.870	7
Total de horas trabajadas	10.304.280	18.772.176	4,006,162.00	1,668,267.00	6050742	-	9.781.375	16.736
Horas efectivamente trabajadas	9892108	17.573.952	3,558,521.9	1,668,267.00	5944565	-	9.781.439	16.800
Fatalidades por accidentes laborales	0	0	0	0	0	-	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	7	66	1	12	27	-	2	0
Días perdidos por accidentes	272	1424	2	582	505	-	8	0
Enfermedades profesionales nuevas	0	-	0	0	5	-	0	0
Enfermedades profesionales antiguas	0	-	0	0	0	-	0	0
Casos de enfermedad común reportados	0	-	465	0	-	-	1.609	22
Casos de enfermedad profesional	0	-	0	0	5	-	0	0
Días de incapacidad por enfermedad laboral	0	-	0	0	250	-	0	0

Riesgos y oportunidades de Entel relacionados con el clima

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	Impacto reputacional y comercial por no alinearse con las expectativas de los stakeholders.	Una gestión inadecuada de los asuntos relacionados con el cambio climático que no se alinea con las expectativas de los stakeholders de Entel tiene consecuencias negativas en términos de reputación y relaciones comerciales con clientes retail y corporativos.	<ul style="list-style-type: none"> Publicidad negativa en los medios Pérdida de clientes (revenue) Pérdida de inversionistas (accionistas, costos de capital) Costos adicionales de cumplimiento para la medición de actividades e informes Mala evaluación por parte de los calificadores ESG Riesgo de litigios en torno a la acción climática 	Potencial: mediano plazo.	Aguas abajo	- Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de criterios asociados con el cambio climático en licitaciones Monitoreo de temas de cambio climático como parte de actividades de Stakeholder engagement Establecimiento de gobernanza, compromiso y responsabilidades en la alta gerencia / directorio Generar informes sobre de temas de cambio climático en línea con estándares internacionales (TCFD, IFRS S2, etc.) Participar en CDP Climate Change (iniciativa de transparencia) Medición y divulgación anual de la huella de carbono: comprometido Alcance 1, 2 y a futuro 3 Meta y plan de descarbonización de emisiones S1 y S2 al 2030. 	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	No cumplimiento de las metas y plan de descarbonización de la compañía.	No realizar las acciones internas necesarias para reducir las emisiones de GEI de las operaciones de Entel Chile (Alcance 1 y 2) en un 42% para 2030, incluyendo mantener la velocidad de descarbonización acorde a esta trayectoria basada en la ciencia y las metas intermedias definidas anualmente.	<ul style="list-style-type: none"> Publicidad negativa por no cumplir un compromiso público Incumplimiento de expectativas de stakeholders Potencial de perder clientes B2B Impacto negativo en los ratings ESG (p.ej. CSA, CDP) Implementación del plan de descarbonización resulta más costosa que el plan original 	Potencial: mediano plazo.	Entel	- Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de trabajo interdisciplinario para supervisar implementación, definición de roles Establecer un Plan y herramientas para su monitoreo e informe periódico de progreso Incorporación de incentivos en los planes de remuneración variable de gerentes y empleados relevantes Implementación de Sistema de Gestión Ambiental y mejora continua Implementación de Sistema de Gestión Energética, y monitoreo continuo del consumo energético Incorporación de energía renovable certificada en el consumo total de Entel ya sea a través de compra de energía a través de PPAs u otro mecanismo Monitoreo de tendencias de energía renovable en el sistema energético en Chile (disponibilidad, intensidad) Identificación y análisis de factibilidad de iniciativas adicionales de descarbonización en operaciones 	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	Incumplimiento de normas y regulaciones relacionadas con el cambio climático	Incumplimiento de regulaciones emergentes, especialmente considerando un contexto regulatorio dinámico y en constante cambio con relación a cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> Multas y/o Sanciones relacionadas a incumplimientos regulatorios Pérdidas de contratos con externos por incumplimiento normativo Impactos negativos directos de las operaciones a sus entornos, los cuales Entel deba restaurar y compensar Cierre de Operaciones y en consecuencia pérdida de revenue 	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba, Entel, aguas abajo	+ Costos	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de Sistema de Gestión Ambiental y mejora continua Auditorías Internas y Externas en Entel para garantizar cumplimiento de normativas Creación de planes y procesos en caso de contingencias Certificaciones Operacionales con estándares nacionales / internacionales 	No cuantificado actualmente
	Incremento de los costos directos e indirectos debido a las condiciones de mercado y los cambios regulatorios con incidencia en costos. A su vez aumento de costos por climatización.	La intensificación de la regulación de las emisiones de GEI, la eficiencia energética y el consumo de combustibles fósiles genera nuevos costos directos de cumplimiento (como mayores demandas de eficiencia energética) y costos indirectos donde la regulación impacta la cadena de suministro y estos costos se traspasan a Entel (p.ej., los precios energéticos).	<ul style="list-style-type: none"> Costos de capital y operativos para cumplir con la regulación directa Aumento de los precios de la energía, los combustibles, y otros servicios. Degradación del margen por la dificultad de pasar los costos a clientes (alta sensibilidad a precios) 	Potencial: mediano plazo	Entel	+ Costos + CapEx	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Eficiencia Energética de Entel Implementación del Sistema de Gestión de Energía (ley 21.305) para reducir consumos eléctricos y gestionar costos Monitoreo de variación de los precios de energía eléctrica fósil y renovable Monitoreo de tendencias de energía renovable en el sistema energético en Chile (disponibilidad, intensidad) Renovación de infraestructura de climatización 	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	Daños a propiedades e infraestructura interna o externa que resulte en un corte de suministro de servicios debido a eventos climáticos extremos	Un aumento en la frecuencia y severidad de eventos climáticos extremos provoca daños o perturbaciones en las instalaciones de la empresa, con potencial de alterar la continuidad y calidad de los servicios que otorga la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Degradación de servicio Corte de servicios Multas por discontinuidad de servicios (red mínima) Pérdida reputacional del servicio de repetirse los cortes de servicio (potencial de perder clientes) Costos de reparación o recambio de equipos dañados Aumento de los costos de seguros (necesidades de cobertura, primas) 	Potencial: mediano plazo	Entel, aguas abajo	+ Costos + CapEx	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de Planes de Continuidad operacional Evaluación y actualización continua de los planes de mitigación de riesgos de cambio climático, para asegurar su eficacia y correcto despliegue Medidas preventivas para proteger infraestructura frente a estas amenazas Sistema de Alerta de Emergencias (SAE) Poda de vegetación alrededor del cableado para minimizar la probabilidad de incendios Aumentar la resiliencia de la Red (mayor autonomía energía, más rutas de respaldo) Activación de RAN (roaming nacional de emergencia) en zonas afectadas 	No cuantificado actualmente
Riesgo Físico							<ul style="list-style-type: none"> Cruzar con Planes de Continuidad Operacional Completar diversidad de rutas alternativas de fibra óptica para la troncal (en ejecución) Reforzamiento de OO.CC. reparación de goteras y reforzamiento de techos por nieve y trombas Limpieza de canaletas Reforzamiento de torres aledañas a los edificios donde exista equipamiento Core Revisión y actualización a equipos de climatización en salas alineados con los cambios climáticos Validación de dimensionamiento y Pruebas de Sistemas de respaldo de energía (ej. Grupos Electrógenos) Todas las instalaciones deben contar con pararrayos como protección. Actualización permanente de los mapas de zonas inundables. Aumentar la resiliencia de la Red (mayor autonomía energía, más rutas de respaldo) 	

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo Físico	Incremento de los costos de operación y mantención por cambios físicos en el clima	Las tendencias en temperatura, precipitación y otros parámetros generan un mayor estrés en la red, aumentando los costos de mantenimiento, climatización y operación, mientras que el impacto en el sistema energético aumenta los precios de la energía.	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de la demanda de energía y agua para la climatización de equipos Riesgo de sobrecalentamiento de equipos (aumenta los costos de operación, mayor desgaste) Aumento de los precios de suministro de energía y agua Aumento de las fallas en equipos y necesidades de mantención Falta y/o limitación de la disponibilidad de agua para enfriamiento y operaciones Aumento de la inseguridad en la continuidad operacional 	Potencial: mediano plazo	Entel, aguas abajo	+ Costos	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Eficiencia Energética Reemplazo de equipos por modelos más eficientes o resilientes a temperaturas extremas Integración de sistemas con ventiladores o free cooling Implementación del sistema de gestión energética (Ley 21.305) para gestionar costos energéticos Monitoreo de variación de los precios de energía eléctrica fósil y renovable Monitoreo de condiciones climáticas extremas y afectación de la infraestructura 	No cuantificado actualmente
	Desabastecimiento de equipamiento y otros insumos necesarios para la operación, así como también de productos que vendemos por impacto en las cadenas de suministro	El aumento de la severidad y frecuencia de los eventos climáticos genera interrupciones en las cadenas de suministro, impactando la producción, así como el transporte y la logística, y creando el riesgo de mayores costos, tiempos de espera y potencialmente desabastecimiento de insumos críticos (por ejemplo, equipos de red).	<ul style="list-style-type: none"> Desabastecimiento de equipamiento, componentes y otros insumos Potencial de pérdida de ventas o quejas de clientes por desabastecimiento o retraso Aumento de costos de mantención (compra de repuestos, etc.) Posibles pérdidas de productos comprados o vendidos 	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba	+ Costos - Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Diversificación de la cadena de suministro para reducir los impactos de eventos climáticos localizados Integración de criterios climáticos en la evaluación de proveedores Identificación de equipamiento y productos críticos para evaluar riesgos para el negocio de desabastecimiento. 	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo Físico	El cambio climático impacta negativamente a los empleados y clientes de Entel	Los eventos climáticos extremos, generan estrés en los empleados o clientes de Entel, ya sea en sus hogares o en las instalaciones de Entel, impactan la productividad y cambian los hábitos de los clientes. Estos eventos también tienen el potencial de impactar la seguridad de los colaboradores de Entel en terreno, como los equipos de mantenimiento de redes y equipos de servicio técnico para clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Impactos en la salud y el bienestar de empleados Decrecimiento en la productividad de los colaboradores Aumento de la accidentalidad, comprometiendo la seguridad de la fuerza laboral (personas en terreno) Cambios en los hábitos de clientes, por ejemplo, prefiriendo las compras online a las tiendas físicas 	Potencial: mediano plazo	Entel, aguas abajo	- Ingresos + Costes	<ul style="list-style-type: none"> Consideración de elementos climáticos en la política de Salud y Seguridad Operacional y los programas de prevención Proporcionar EPP adecuados para evitar impactos en la salud de diferentes eventos climáticos Contar con chequeos médicos preventivos anuales a los colaboradores expuestos. Aplicación de los procedimientos Operación Plan Invierno, Exposición a Altas Temperaturas, Operación Incendio Forestal. 	No cuantificado actualmente
Macro riesgo empresarial	Inadecuada adaptación al cambio climático	La inadecuación al cambio climático de una organización es la falta de adaptación de su infraestructura, operaciones y estrategias a los impactos del cambio climático, que puede manifestarse, por ejemplo, en la necesidad de un mayor consumo de energía para el enfriamiento de los equipos. Esta inadecuación puede resultar en interrupciones de servicio, daños a equipos y pérdida de competitividad.	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada adaptación al cambio climático Mayor consumo para enfriamiento 	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba, Entel	+ Costos + CapEx	<ul style="list-style-type: none"> Aplican los controles de mitigación de los riesgos de transición y físicos. 	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/opportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Macro riesgo empresarial	Ineficiencia energética	La ineficiencia energética supone el riesgo de un consumo excesivo e innecesario de energía en las operaciones y la infraestructura de red que resulta en mayores costos operativos.	<ul style="list-style-type: none"> Ineficiencia energética 	Potencial: largo plazo	Entel	+ Costos	<ul style="list-style-type: none"> Aplican los controles de mitigación de los riesgos de transición y físicos. 	No cuantificado actualmente
Oportunidad	Reducción de huella de carbono a través de la incorporación de energía renovable (autogeneración de energía solar o eólica)	Una estrategia que utiliza múltiples vías, como la autogeneración de energía, para asegurar el suministro de electricidad limpia a largo plazo, a precios estables y predecibles, mientras reduce su huella de carbono y cumple con objetivos de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> Retorno en forma de eficiencias se estima bajo por la alta inversión inicial y de largo plazo. Conseguir clientes derivado de esta política dependerá de cuánto se publique, es decir, el mercado lo valora positivamente, pero depende de la comunicación. Si una reducción en costos influirá en el factor precio es inseguro. La mejora de la imagen de marca derivada de la política irá de la mano de las campañas realizadas, dependerá de los esfuerzos de comunicación de la empresa. Medios especializados pueden tener mayor interés en temas energéticos. 	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba, Entel	- Costos	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Eficiencia Energética considera incorporación de energía renovable: <ul style="list-style-type: none"> Incorporación masiva de ERNC en sitios de acceso urbano. Incorporación de ERNC en la red core. 	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del riesgo/oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Oportunidad	Soluciones digitales para clientes frente a las amenazas climáticas físicas y que avanzan hacia una economía baja en carbono	Servicios y productos tecnológicos innovadores diseñados para ayudar a clientes a reducir su huella de carbono y a anticipar, mitigar y responder a los riesgos y desafíos asociados con eventos climáticos extremos.	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones que ayudan a los clientes con el monitoreo, la gestión y la continuidad operacional frente a las amenazas climáticas físicas. Soluciones de conectividad, análisis y control para activos energéticos que se alinean con la transición hacia una economía baja en carbono. 	Potencial: corto plazo	Aguas abajo	+ Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y seguimiento de iniciativas de soluciones digitales, desarrolladas por Entel digital Cuantificación de las emisiones evitadas. 	No cuantificado actualmente
	Reducción de costos a través de mejoras en la eficiencia energética	Optimización del consumo energético en redes, infraestructuras y operaciones mediante tecnologías innovadoras, resultando en menores gastos operativos y reducción de la huella de carbono a largo plazo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Lograr reducciones de costos a través de mejoras en la eficiencia energética. 	Potencial: corto plazo	Entel	- Costos	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de la ejecución del Plan de eficiencia energética y sus costos. 	No cuantificado actualmente

Propiedades e instalaciones

NCG 461/519 6.4

Categoría o segmento del negocio	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área/capacidad	Tipo de contrato
Servicios móviles	POP Macro Infra Propio	2.981	Torres, monopostes, etc	n/a	-
	POP Macro Infra Terceros	1.169	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	-
	POP Macro Infra Torreras	2.746	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	-
	POP Indoor Infra Propio	7	Edificios, call center, URA	55.049 m ²	-
	POP Indoor Infra Terceros	768	Metro, malls, clínicas, etc	11.942.142 m ²	-
	POP Indoor Infra Torreras	4	Hotel W, Clínica Vespucio, Autopista Vespucio Oriente (AVO I), Mercado Urbano Tobalaba (MUT)	603.203 m ²	-
	POP Macro Infra Propio	996	Torres, monopostes, etc	-	-
	POP Macro Infra Terceros	106	Torres, monopostes, etc	-	-
	POP Macro Infra Torreras	3.406	Torres, monopostes, etc	-	-
	POP Sector extendido Infra propio	272	Postes, etc	-	-
	POP Sector extendido Infra Torreras	7	Postes, etc	-	-
	POP Indoor Infra Propio	503	Malls, Estadios, Empresas, etc	-	-
	POP Indoor Infra Torreras	3	Aeropuertos, Estacionamiento	-	-
	Otros Servicios	Call centers	1	Santiago, Chile	5.026 m ² /1.406 posiciones
Call centers		1	Viña del Mar, Chile	734m ² /154 posiciones	Arrendado
Call centers		4	Lima, Perú	9.071 m ² /2.301 posiciones	Arrendado
Edificios corporativos	Torre C Parque Titanium	1	Santiago	19.441 m ²	Propio
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m ²	Propio, arrendado a terceros
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	Propio, arrendado a terceros

Categoría o segmento del negocio	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área/capacidad	Tipo de contrato
Edificios corporativos	Plaza República	1	Lima, Perú	12.060 m	Arrendado
	CO San Borja	1	Lima, Perú	18.613 m ²	Propio
	MSO Miraflores	1	Lima, Perú	2.398 m ²	Propio
Oficinas administrativas en regiones		22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución	18.140 m ²	Propios
Tiendas propias		10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago (3) y Rancagua.	6.300 m ²	Propio y Arrendado
Tiendas propias		9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo.	4.278 m	Arrendado
Tiendas Franquiciadas		91	Arica, Alto hospicio, Iquique (2), Antofagasta (2), Calama (2), San Pedro de Atacama, Copiapó, Vallenar, Coquimbo, Illapel, La Serena (2), Ovalle, Salamanca, Angol, Pucón, Temuco (3), Victoria, Villarrica, Machalí, Melipilla, Santiago (28), La Calera, La Ligua, Limache, Los Andes, Quillota, Quilpué, San Antonio, San Felipe, Valparaíso, Villa alemana, Viña del Mar (2), Las Ca-bras, Pichilemu, Rancagua, Rengo, San Fernando, San Vicente, Santa Cruz, Cauquenes, Constitución, Curicó (2), Linares, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca (2), Chillán (2), San Carlos Arauco, Concepción (2), Coronel, Curanilahue, Los Ángeles (2), La Unión, Pan-guipulli, Valdivia, Talcahuano, Ancud, Castro, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Quellón, Coyhaique, Puerto Aysén, Puerto Natales, Punta Arenas.	8.450 m ²	Arrendado

Políticas y lineamientos para la Gobernanza vigentes a diciembre 2024

Políticas Corporativas



Gobernanza	Social y económico	Medioambiente
Manual de Gobierno Corporativo	Política de Protección al Consumidor	Política Ambiental
Información sobre prácticas de Gobierno Corporativo	Política de Contractibilidad B2C	Compromiso de no deforestación
Política Corporativa de Seguridad de la Información	Código de conducta Proveedores	Política de Eficiencia Energética
Política de Anticorrupción y Prevención del Delito	Política Corporativa de Derechos Humanos	Política de Cambio Climático
Política de Lobby	Política de Relacionamiento con grupos de interés	Modelo de Economía Circular
Política de Libre Competencia	Modelo de relacionamiento con grupos de interés Comunidades	Política de Sostenibilidad Entel 2024-2030
Política de Compras	Procedimiento de investigación de Denuncias	Compromiso de Biodiversidad
Política de Gestión y Control de Riesgos	Política de Diversidad e Inclusión de Entel	
Política Tributaria	Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad	
Protocolo de Relacionamiento con Funcionarios Públicos	Política y procedimi Política de ento de Gestión de Donaciones	
Procedimiento Gestión Conflictos de Interés	Política de Auspicios y Patrocinios	
Procedimiento de Revisión Bases y Publicidad	Política de Sostenibilidad Entel 2024-2030	
Entel - Compliance Decálogo Funcionarios	Política de Movilidad Interna	
Política de Fondos por rendir y rendición de Gastos	Política de Outsourcing	
Política de Regalos, Invitaciones y Viajes	Política de Compensaciones	

8.3

Índice CMF

Norma de Carácter General N° 461 Comisión para el Mercado Financiero (CMF), con su actualización vigente según la Norma de Carácter General N° 519

Categoría	Contenido	Página
2. Perfil de la identidad	2.1 Misión, visión, propósito y valores	49,50
	2.2 Información histórica	14-18
	2.3 Propiedad	
	2.3.1 Situación de control	43, 231, 232
	2.3.2 Cambios importantes en la propiedad o control	231
	2.3.3 Identificación de socios o accionistas mayoritarios	231,233
	2.3.4.i Descripción de serie de acciones	237
	2.3.4.ii Política de dividendos	237
	2.3.4.iii.a Información estadística: Dividendos	239
	2.3.4.iii.b Información estadística: Transacciones en bolsas	239
	2.3.4.iii.c Información estadística: Número de accionistas	231,232
2.3.5 Otros Valores	240	
3. Gobierno corporativo	3.1 Marco de gobernanza	
	3.1.i Buen funcionamiento gobierno corporativo	25
	3.1.ii Enfoque de sostenibilidad estratégico	25
	3.1.iii Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	108, 113

Categoría	Contenido	Página	
3. Gobierno corporativo	3.1.iv	Identificación y relación con grupos de interés	113,136
	3.1.v	Promoción e innovación de I+D	94
	3.1.vi	Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	147
	3.1.vii	Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	147
	3.1	Organigrama	26
	3.2	Directorio	
	3.2.i	Identificación de Directorio	27
	3.2.ii	Ingresos de miembros	37
	3.2.iii	Política de contratación de asesorías	34
	3.2.iv	Matriz de habilidades	30
	3.2.v	Inducción	30
	3.2.vi	Reunión con unidades clave	33
	3.2.vii	Información sobre asuntos ambientales y sociales	33
	3.2.viii	Visitas a terreno	34
	3.2.ix	Evaluación de desempeño	34
	3.2.ix.a	Áreas de perfeccionamiento	30
	3.2.ix.b	Barreras de diversidad	31
3.2.ix.c	Asesorías independientes para definir mejoras o áreas de perfeccionamiento	33	
3.2.x	Número de reuniones	31	
3.2.xi	Situaciones de crisis	27, 34	
3.2.xii.a	Acceso a las actas de las sesiones	32	
3.2.xii.b	Minutas de las sesiones	32	

Categoría	Contenido	Página	
3. Gobierno corporativo	3.2.xii.c	Canal de denuncias	34, 114
	3.2.xii.d	Texto definitivo de cada acta	32
	3.2.xiii.a	Directores, por sexo	31
	3.2.xiii.b	Directores, por nacionalidad y sexo	31
	3.2.xiii.c	Directores, por rango de edad y sexo	31
	3.2.xiii.d	Directores, por antigüedad y sexo	31
	3.2.xiii.e	Directores en situación de discapacidad, por sexo	31
	3.2.xiii.f	Brecha salarial del Directorio	No existe diferencia salarial por sexo en el Directorio
3.3	Comités del Directorio		
3.3.i	Descripción de comités	35	
3.3.ii	Integrantes de comités	35	
3.3.iii	Ingresos por comité	37	
3.3.iv	Principales actividades	35	
3.3.v	Asesorías	35	
3.3.vi	Reunión con unidades clave	35	
3.3.vii	Reporte al Directorio	35	
3.4	Ejecutivos Principales		
3.4.i	Identificación de ejecutivos principales	38	
3.4.ii	Remuneraciones	42	
3.4.iii	Planes de compensación	42	
3.4.iv	Participación en la propiedad	235	
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	25	

Categoría	Contenido	Página
3. Gobierno corporativo	3.6 Gestión de riesgos	
	3.6.i Directrices de gestión de riesgos	98
	3.6.ii.a Riesgos y oportunidades inherentes de la actividad	102,106
	3.6.ii.b Riesgos relacionados a la seguridad de información	102,107
	3.6.ii.c Riesgos relacionados a la libre competencia	102,107
	3.6.ii.d Riesgos relacionados a la salud y seguridad	102,107
	3.6.ii.e Otros riesgos medioambientales o sociales	107
	3.6.iii Detección de riesgos	101
	3.6.iv Rol del directorio en monitoreo de riesgos	98,99
	3.6.v Unidad de gestión de riesgos	98,99
	3.6.vi Unidad de auditoría interna	98,99
	3.6.vii Código de ética	109
	3.6.viii Información y capacitación sobre la gestión de riesgos	104
	3.6.ix Canal de denuncias	34, 114
	3.6.x Plan de sucesión	42
	3.6.xi Revisión de estructuras salariales	42
	3.6.xii Revisión de políticas de compensación	42
	3.6.xiii Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393)	110
	3.7 Relación con los grupos de interés y el público en general	
	3.7.i Relaciones con los grupos de interés (inversionistas)	131,132
	3.7.ii Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	131,132
	3.7.iii Procedimiento para informar a la junta de accionistas sobre las capacidades y características de los directores a elección	27

Categoría	Contenido	Página
3. Gobierno corporativo	3.7.iv Participación remota de accionistas	32
4. Estrategia	4.1 Horizontes de tiempo	52
	4.2 Objetivos estratégicos	63
	4.3 Planes de inversión	No se publica por ser estratégico
5. Dotación de personal	5.1 Personas	
	5.1.1 Número de personas, por sexo	150,255
	5.1.2 Número de personas, por nacionalidad	150,258
	5.1.3 Número de personas, por rango de edad	150,262
	5.1.4 Antigüedad laboral	150,264
	5.1.5 Número de personas con discapacidad	150,266
	5.2 Formalidad laboral	267
	5.3 Adaptabilidad laboral	270
	5.4 Equidad salarial por sexo	
	5.4.1 Política de equidad	167
	5.4.2 Brecha salarial	167
	5.5 Acoso laboral y sexual	166
	5.6 Seguridad laboral	163,286
	5.7 Permiso postnatal	168,275
	5.8 Capacitación y beneficios	
	5.8.i Recursos monetarios para capacitación	280
	5.8.ii Número de personal capacitado	280
5.8.iii Promedio anual de horas de capacitación	150,280	

Categoría	Contenido	Página
5. Dotación de personal	5.8.iv Temas de las capacitaciones	158
	5.8 Beneficios por vínculo laboral	159-160
	5.9 Política de subcontratación	139-141
6. Modelo de negocios	6.1 Sector industrial	
	6.1.i Naturaleza de productos y servicios	54-56
	6.1.ii Competencia	65
	6.1.iii Marco legal	117
	6.1.iv Entidades reguladoras	117
	6.1.v Grupos de interés	131-136
	6.1.vi Afiliación a gremios	138
	6.2 Negocios	
	6.2.i Principales bienes y servicios	73
	6.2.ii Canales de venta y distribución	55, 82
	6.2.iii Proveedores que representan el 10% del total de compras	55, 82
	6.2.iv Clientes que representen el 10% del ingreso	55, 82
	6.2.v Marcas utilizadas	54
	6.2.vi Patentes de propiedad	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel
	6.2.vii Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	117
	6.2.viii Otros factores relevantes al negocio	65
	6.3 Grupos de interés	295,296
	6.4 Propiedades e instalaciones	242-247
	6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	

Categoría	Contenido	Página	
6. Modelo de negocios	6.5.1 Subsidiarias y asociadas	236,242-247	
	6.5.2.i Inversión en otras sociedades	236,242-247	
7. Gestión de proveedores	7.1 Pago a proveedores		
	7.1 Política de pago a proveedores	139,140	
	7.1.i Número de facturas pagadas	145	
	7.1.ii Monto total	145	
	7.1.iii Monto total mora	145	
	7.1.iv Número de proveedores de las facturas pagadas	145	
	7.1.v Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional	145	
	7.2 Evaluación de proveedores	142	
	8. Indicadores	8.1 Cumplimiento legal y normativo	
		8.1 En relación con clientes	111,114
8.2 En relación con sus trabajadores		114	
8.3 Medioambiental		114	
8.4 Libre Competencia		114	
8.5 Otros		115	
9. Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria		305	
10. Hechos relevantes o esenciales		240,241	
11. Comentarios de accionistas y del Comité de Directores		238	
12. Informes financieros		248,249	

8.4 Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Categoría	Contenido	Página	
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.2	Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	87
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	87
	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	114
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables.	214
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados, y depositados en un vertedero	216
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente.	Frecuencia de interrupción media: 43,58 minutos Duración media de la interrupción: 6,99%
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	El Plan Fénix asegura la continuidad del negocio ante eventos de alto impacto. Actualizado a 2023, protege la integridad de las personas, mantiene procesos críticos y mejora continuamente el sistema. Se complementa con la ISO 22301 y un comité de crisis.
Parámetros de actividad	TC-TL-000.A	Número de abonados de red inalámbrica	87
	TC-TL-000.B	Número de abonados de línea fija	87
	TC-TL-000.C	Número de abonados de banda ancha	87
	TC-TL-000.D	Tráfico de red	87

Categoría	Contenido	Página	
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente	125
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	129
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	129
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	129
	TC-TL-220a.4	Número de usuarios cuya información fue solicitada	129
	TC-TL-220a.4	Porcentaje que dio lugar a la divulgación.	129
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de filtraciones de datos.	129
	TC-TL-230a.1	Porcentaje que implica información de identificación personal.	129
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	128

8.5

Índice Global Reporting Initiative (GRI)

Categoría	Contenido	Página
GRI 2: Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales	49
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3
	2-4 Actualización de la información	3
	2-5 Verificación externa	3
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	51
	2-7 Empleados	150
	2-8 Trabajadores que no son empleados	139
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	27, 35
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	27
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	27
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	33
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	57
	2-15 Conflictos de interés	108
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	34, 114
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	30
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34

Categoría	Contenido	Página
	2-19 Políticas de remuneración	37, 42
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	37
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6
	2-23 Compromisos y políticas	194
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	194
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	170
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	34, 114
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	109, 114
	2-28 Afiliación a asociaciones	138
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	131
	2-30 Convenios de negociación colectiva	150
GRI 3: Temas materiales	3-1 Proceso para determinar temas materiales	57
	3-2 Lista de temas materiales	57
	3-3 Gestión de temas materiales	86, 108, 116, 118, 130, 139, 141, 151, 153, 162, 164, 167, 170, 173, 174, 177, 179, 180, 181, 182, 196, 198, 203, 216, 228
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	87, 130
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	208
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	130
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	87
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	185
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	145

Categoría		Contenido	Página
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	109
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	112
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	115
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	115
GRI 207: Fiscalidad	207-1	Enfoque fiscal	116
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	116
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	116
	207-4	Presentación de informes país por país	116
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	214
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	214
	302-3	Intensidad energética	214
GRI 303: Agua y efluentes	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	228
	303-3	Extracción de agua	228
	303-5	Consumo de agua	228
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	210-213
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	210-213
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	210-213
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	210-213
	305-5	Iniciativas de reducción de emisiones	210-213
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	210-213
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	210-213

Categoría	Contenido	Página
GRI 306: Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	216
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	216
	306-3 Residuos generados	216
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	216
	306-5 Residuos destinados a eliminación	216
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	141
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	141
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	115
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	159
	401-3 Permiso parental	168
GRI 403: Salud y seguridad	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	161
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	162
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	162
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	162
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	162
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	162
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	162
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	285
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	163
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	163

Categoría		Contenido	Página
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	158
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	158
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	154
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	255,279
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	167
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	115
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	194
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	196
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	196
GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	182
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	182
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	141
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	141
GRI 415: Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	110
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	129

8.6

Índice Normas Internacionales de Información Financiera NIIF S1 - S2

Categoría	Código	Indicador	Página
Gobernanza	27.a	El órgano u órganos de gobernanza (que puede incluir un consejo, comité u órgano equivalente encargado de la gobernanza) o personas responsables de la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	33
	27.a.i	Cómo se reflejan las responsabilidades relativas a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en los términos de referencia a, mandatos, descripciones de funciones y otras políticas relacionadas aplicables a dichos órganos o personas.	53
	27.a.ii	Cómo determina el órgano o los órganos o las personas si se dispone o se desarrollarán las habilidades y competencias adecuadas para supervisar las estrategias diseñadas para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	30
	27.a.iii	Cómo y con qué frecuencia se informa a los órganos o personas sobre los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	33
	27.a.iv	Cómo tiene en cuenta el órgano o los órganos los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad al supervisar la estrategia de la entidad, sus decisiones sobre transacciones importantes y sus procesos de gestión de riesgos y políticas relacionadas, incluyendo si el órgano o los órganos han considerado las compensaciones asociadas a esos riesgos y oportunidades.	33
	27.a.v	La forma en que el órgano o los órganos o la persona o personas supervisan el establecimiento de objetivos relacionados con los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad, y controlan los avances hacia la consecución de esos objetivos, incluyendo si las métricas de desempeño relacionadas se incluyen en las políticas de remuneración y de qué manera.	63
	27.b	El papel de la gerencia en los procesos de gobernanza, los controles y los procedimientos utilizados para vigilar, gestionar y supervisar los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	98
	27.b.i	Indique si la función se delega en un cargo específico a nivel de gestión o en un comité a nivel de gestión y cómo se ejerce la supervisión sobre dicho cargo o comité.	-
Estrategia	27.b.ii	Si la gerencia utiliza controles y procedimientos para apoyar la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y, en caso afirmativo, cómo se integran estos controles y procedimientos con otras funciones internas.	101
	30.a	Describirá los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que podría esperarse razonablemente que afecten a las perspectivas de la entidad.	101
	30.b	Especificará los horizontes temporales—corto, medio o largo plazo—en los que podría esperarse razonablemente que se produzcan los efectos de cada uno de esos riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	101
	30.c	Explicará cómo define la entidad el "corto plazo", el "medio plazo" y el "largo plazo" y cómo se vinculan estas definiciones a los horizontes de planificación utilizados por la entidad para la toma de decisiones estratégicas.	101

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	32.a	Una descripción de los efectos actuales y previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre el modelo de negocio y la cadena de valor de la entidad.	104
	32.b	Una descripción de dónde se concentran en el modelo de negocio y en la cadena de valor de la entidad los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad (por ejemplo, zonas geográficas, instalaciones y tipos de activos).	33
	33.a	Cómo ha respondido y prevé responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en su estrategia y toma de decisiones.	101
	33.b	Los progresos realizados en relación con los planes que la entidad haya revelado en periodos anteriores sobre los que se informa, incluida la información cuantitativa y cualitativa.	104
	33.c	Las compensaciones entre los riesgos relacionados con la sostenibilidad y las oportunidades que la entidad consideró (por ejemplo, al tomar una decisión sobre la ubicación de nuevas operaciones, una entidad podría haber considerado los impactos medioambientales de esas operaciones y las oportunidades de empleo que crearían en una comunidad).	102
	34.a	Los efectos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de las entidades durante el periodo sobre el que se informa (efectos financieros actuales).	102
	34.b	Los efectos previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta cómo se incluyen los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en la planificación financiera de la entidad (efectos financieros previstos).	102
	35.a	Cómo los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad han afectado a su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo durante el periodo sobre el que se informa.	102
	35.b	Los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad identificados en el párrafo 35(a) para los que existe un riesgo significativo de un ajuste material o con importancia relativa dentro del próximo periodo anual sobre el que se informa sobre los importes en libros de los activos y pasivos informados en los estados financieros relacionados.	104
	35.c	Cómo espera que cambie su situación financiera a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, teniendo en consideración:	102
	35.c.i	Sus planes de inversión y disposición (por ejemplo, planes de desembolso de capital, adquisiciones y desinversiones importantes, negocios conjuntos, transformación de negocios, innovación, nuevas áreas de negocio y retiros de activos), incluidos los planes con los que la entidad no esté comprometida contractualmente.	No se publica por ser estratégico.
	35.c.ii	Sus fuentes de financiación previstas para la implementación de su estrategia.	No se publica por ser estratégico.
	35.d	Cómo espera que cambien su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	No se publica por ser estratégico.

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	41	Una entidad revelará información que permita a los usuarios de los informes financieros con propósito general comprender su capacidad para ajustarse a las incertidumbres que surjan de los riesgos relacionados con la sostenibilidad. Una entidad revelará una evaluación cualitativa y, en su caso, cuantitativa de la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio en relación con sus riesgos relacionados con la sostenibilidad, incluyendo información sobre cómo se llevó a cabo la evaluación y su horizonte temporal. Al proporcionar información cuantitativa, una entidad podrá revelar un único importe o un rango.	33,250
Gestión de riesgos	44.a	Los procesos y las políticas relacionadas que la entidad utiliza para identificar, evaluar, priorizar y supervisar los riesgos relacionados con la sostenibilidad.	98
	44.a.i	Los insumos y métricas que utiliza la entidad (por ejemplo, información sobre las fuentes de datos y el alcance de las operaciones cubiertas en los procesos).	102
	44.a.ii	Si la entidad utiliza el análisis de escenarios para fundamentar su identificación de los riesgos relacionados con la sostenibilidad y cómo lo hace.	102
	44.a.iii	Cómo evalúa la entidad la naturaleza, probabilidad y magnitud de los efectos de esos riesgos (por ejemplo, si la entidad considera factores cualitativos, umbrales cuantitativos u otros criterios).	102
	44.a.iv	Si la entidad da prioridad a los riesgos relacionados con la sostenibilidad en relación con otros tipos de riesgo y cómo lo hace.	102
	44.a.v	Cómo supervisa la entidad los riesgos relacionados con la sostenibilidad.	98
	44.a.vi	Si la entidad ha cambiado los procesos que utiliza en comparación con el periodo de información anterior y cómo lo ha hecho.	106
	44.b	Los procesos que utiliza la entidad para identificar, evaluar, priorizar y supervisar las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.	102
	44.c	El grado y la forma en que los procesos de identificación, evaluación, priorización y seguimiento de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad se integran en el proceso global de gestión de riesgos de la entidad e informan al respecto.	102
Métricas y objetivos	46.a	Las métricas requeridas por una Norma NIIF de Información a Revelar sobre Sostenibilidad aplicable.	-
	46.b.i	Las métricas que la entidad utiliza para medir y supervisar ese riesgo u oportunidad relacionados con la sostenibilidad.	102
	46.b.ii	Las métricas que la entidad utiliza para medir y supervisar sus resultados en relación con ese riesgo u oportunidad relacionados con la sostenibilidad, incluido el progreso hacia cualquier objetivo que la entidad se haya fijado, y cualquier objetivo que se le requiera cumplir por ley o regulación.	102
	51	Una entidad revelará información sobre los objetivos que se ha fijado para supervisar el progreso hacia la consecución de sus objetivos estratégicos, y cualquier objetivo que se le requiera cumplir por ley o regulación. Para cada objetivo, una entidad revelará:	63
	51.a	La métrica utilizada para fijar el objetivo y supervisar los avances hacia la consecución de éste.	63
	51.b	El objetivo cuantitativo o cualitativo específico que la entidad ha fijado o que se le requiera cumplir.	63
	51.c	El periodo durante el cual se aplica el objetivo.	63
	51.d	El periodo base a partir del cual se mide el progreso.	63

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	51.e	Cualquier hito u objetivo intermedio.	63
	51.f	Los resultados con respecto a cada objetivo y un análisis de las tendencias o cambios en los resultados de la entidad.	63
	51.g	Cualquier revisión del objetivo y una explicación de dichas revisiones.	63
Gobernanza	6.a	El órgano u órganos de gobernanza (que puede incluir un consejo, comité u órgano equivalente encargado de la gobernanza) o personas responsables de la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	201
	6.a.i	Cómo se reflejan las responsabilidades relativas a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en términos de referencia a, mandatos, descripciones de funciones y otras políticas relacionadas aplicables a dichos órganos o personas.	201
	6.a.ii	Cómo determinan los órganos o las personas si se dispone o se desarrollarán las habilidades y competencias adecuadas para supervisar las estrategias diseñadas para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	201
	6.a.iii	Cómo y con qué frecuencia se informa a los órganos o personas sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	201
	6.a.iv	Cómo tienen en cuenta los órganos o personas los riesgos y oportunidades relacionados con el clima al supervisar la estrategia de la entidad, sus decisiones sobre transacciones importantes y sus procesos de gestión de riesgos y políticas relacionadas, incluyendo si los órganos o personas han considerado las compensaciones asociadas a esos riesgos y oportunidades.	201
	6.a.v	La forma en que los órganos o personas supervisan el establecimiento de objetivos relacionados con los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima, y controlan los avances hacia la consecución de esos objetivos, incluyendo si y de qué manera las métricas de desempeño relacionadas se incluyen en las políticas de remuneración y de qué manera.	201
	6.b	El papel de la gerencia en los procesos de gobernanza, los controles y los procedimientos utilizados para vigilar, gestionar y supervisar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	207
	6.b.i	Si la función se delega en un cargo específico a nivel de gerencia o en un comité a nivel de gerencia y cómo se ejerce la supervisión sobre dicho cargo o comité.	207
	6.b.ii	Si la gerencia utiliza controles y procedimientos para apoyar la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y, en caso afirmativo, cómo se integran estos controles y procedimientos con otras funciones internas.	207
	Estrategia	10.a	Describirá los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que podría esperarse razonablemente que afecten a las perspectivas de la entidad.
10.b		Explicará, para cada riesgo relacionado con el clima que la entidad haya identificado, si la entidad considera que el riesgo es un riesgo físico relacionado con el clima o un riesgo de transición relacionado con el clima.	208
10.c		Especificará, para cada riesgo y oportunidad relacionados con el clima que la entidad haya identificado, en qué horizontes temporales—corto, medio o largo plazo—podría esperarse razonablemente que se produjeran los efectos de cada riesgo y oportunidad relacionados con el clima.	208

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	10.d	Explicará cómo define la entidad el "corto plazo", el "medio plazo" y el "largo plazo" y cómo se vinculan estas definiciones a los horizontes de planificación utilizados por la entidad para la toma de decisiones estratégicas.	208
	13.a	Una descripción de los efectos actuales y previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima sobre el modelo de negocio y la cadena de valor de la entidad.	-
	13.b	Una descripción de dónde se concentran en el modelo de negocio y en la cadena de valor de la entidad los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, zonas geográficas, instalaciones y tipos de activos).	-
	14.a	Información sobre la forma en que la entidad ha respondido y prevé responder a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en su estrategia y toma de decisiones, incluida la forma en que la entidad prevé alcanzar los objetivos relacionados con el clima que haya fijado y los objetivos que se le requieran por leyes o regulaciones. Concretamente, la entidad revelará información sobre:	208
	14.a.i	Los cambios actuales y previstos en el modelo de negocio de la entidad, incluida su asignación de recursos, para abordar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, estos cambios podrían incluir planes para gestionar o dismantelar operaciones intensivas en carbono, energía o agua; asignaciones de recursos resultantes de cambios en la demanda o en la cadena de suministro; asignaciones de recursos derivadas del desarrollo del negocio mediante desembolsos de capital o gastos adicionales en investigación y desarrollo; y adquisiciones o desinversiones).	208
	14.a.ii	Los esfuerzos directos actuales y previstos de reducción o adaptación (por ejemplo, mediante cambios en los procesos de producción o en los equipos, la reubicación de las instalaciones, los ajustes de la mano de obra y los cambios en las especificaciones de los productos).	208
	14.a.iii	Los esfuerzos indirectos actuales y previstos de reducción o adaptación (por ejemplo, a través del trabajo con los clientes y las cadenas de suministro).	208
	14.a.iv	Cualquier plan de transición relacionado con el clima que tenga la entidad, incluida la información sobre los supuestos clave utilizados en el desarrollo de su plan de transición, y las dependencias en las que se basa el plan de transición de la entidad.	208
	14.a.v	Cómo prevé la entidad alcanzar cualquier objetivo relacionado con el clima, incluido cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero, descrito de conformidad con los párrafos 33 a 36.	210
	14.b	Información sobre la forma en que la entidad está dotando de recursos a las actividades reveladas de conformidad con el párrafo 14(a), así como sus planes de seguir haciéndolo.	210
	14.c	Información cuantitativa y cualitativa sobre el progreso de los planes revelados en periodos anteriores sobre los que se informa de acuerdo con el párrafo 14(a).	210
	15.a	Los efectos de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de las entidades durante el periodo sobre el que se informa (efectos financieros actuales).	208
	15.b	Los efectos previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta cómo se incluyen los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en la planificación financiera de la entidad (efectos financieros previstos).	208

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	16.a	Concretamente, una entidad revelará información cuantitativa y cualitativa sobre cómo los riesgos y oportunidades relacionados con el clima han afectado a su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo durante el periodo sobre el que se informa.	208
	16.b	Los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, identificados en el párrafo 16(a), para los que existe un riesgo significativo de un ajuste material o con importancia relativa dentro del próximo periodo anual sobre el que se informa, que afecte a los importes en libros de los activos y pasivos de los que se informa en los estados financieros correspondientes.	208
	16.c	Cómo espera que cambie su situación financiera a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, teniendo en consideración:	208
	16.c.i	Sus planes de inversión y disposición (por ejemplo, planes de desembolso de capital, adquisiciones y desinversiones importantes, negocios conjuntos, transformación de negocios, innovación, nuevas áreas de negocio y retiros de activos), incluidos los planes con los que la entidad no esté comprometida contractualmente.	208
	16.c.ii	Sus fuentes de financiación previstas para la implementación de su estrategia.	208
	16.d	Cómo espera la entidad que cambien su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, aumento de los ingresos de actividades ordinarias procedentes de productos y servicios alineados con una economía más baja en carbono; costos derivados de daños físicos a los activos por eventos climáticos; y gastos asociados a la adaptación o mitigación del clima).	208
	22.a	Una entidad revelará información que permita a los usuarios de informes financieros con propósito general comprender la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio de la entidad a los cambios, desarrollos e incertidumbres relacionados con el clima, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades identificados por la entidad en relación con el clima. La entidad utilizará el análisis de escenarios relacionados con el clima para evaluar su resiliencia climática utilizando un enfoque acorde con las circunstancias de la entidad. Al proporcionar información cuantitativa, la entidad podrá revelar un único importe o un rango. Concretamente, la entidad revelará la evaluación por la entidad de su resiliencia climática en la fecha de presentación, que permitirá a los usuarios de los informes financieros con propósito general comprender:	
	22.a.i	Las implicaciones, en su caso, de la evaluación de la entidad para su estrategia y modelo de negocio, incluida la forma en que la entidad necesitaría responder a los efectos identificados en el análisis del escenario relacionado con el clima.	208
	22.a.ii	Las áreas significativas de incertidumbre consideradas en la evaluación de la resiliencia climática.	208
	22.a.iii	La capacidad de la entidad para ajustar o adaptar su estrategia y modelo de negocio al cambio climático a corto, medio y largo plazo, incluyendo:	208
22.a.iii.(1)	La disponibilidad y flexibilidad de los recursos financieros existentes de la entidad para responder a los efectos identificados en el análisis del escenario relacionado con el clima, incluso para hacer frente a los riesgos relacionados con el clima y aprovechar las oportunidades relacionadas con el clima.	208	
22.a.iii.(2)	La capacidad de redistribuir, reutilizar, mejorar o desmantelar los activos existentes de la entidad.	208	

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	22.a.iii.(3)	El efecto de las inversiones actuales y planificadas de la entidad en la mitigación, la adaptación y las oportunidades de resiliencia climática relacionadas con el clima.	210
	22.b	Cómo y cuándo se llevó a cabo el análisis del escenario relacionado con el clima incluyendo:	208
	22.b.i	Información sobre los datos de entrada que utilizó la entidad, incluyendo:	208
	22.b.i.(1)	Qué escenarios relacionados con el clima utilizó la entidad para el análisis y las fuentes de esos escenarios.	208
	22.b.i.(2)	Si el análisis incluyó un rango diverso de escenarios relacionados con el clima.	208
	22.b.i.(3)	Si los escenarios relacionados con el clima utilizados para el análisis están asociados a riesgos de transición relacionados con el clima o a riesgos físicos relacionados con el clima.	208
	22.b.i.(4)	Si la entidad utilizó, entre sus escenarios, un escenario relacionado con el clima alineado con el último acuerdo internacional sobre el cambio climático.	208
	22.b.i.(5)	Por qué la entidad decidió que los escenarios relacionados con el clima elegidos son relevantes para evaluar su resiliencia a los cambios, evoluciones o incertidumbres relacionados con el clima.	208
	22.b.i.(6)	Los horizontes de tiempo utilizados por la entidad en el análisis.	208
	22.b.i.(7)	El alcance de las operaciones que la entidad ha utilizado en el análisis (por ejemplo, las sedes operativas y las unidades de negocio utilizadas en el análisis).	208
	22.b.ii	Los supuestos clave que la entidad realizó en el análisis, incluidos los supuestos sobre:	208
	22.b.ii.(1)	Las políticas relacionadas con el clima en las jurisdicciones en las que opera la entidad.	208
	22.b.ii.(2)	Las tendencias macroeconómicas.	208
	22.b.ii.(3)	Variables a nivel nacional o regional (por ejemplo, patrones climáticos locales, demografía, uso del suelo, infraestructuras y disponibilidad de recursos naturales).	208
	22.b.ii.(4)	El uso y la combinación de energías.	208
	22.b.ii.(5)	Los desarrollos de la tecnología.	208
	22.b.iii	El periodo sobre el que se informa en el que se ha llevado a cabo el análisis del escenario relacionado con el clima.	208
Gestión de riesgos	25.a	Los procesos y las políticas relacionadas que la entidad utiliza para identificar, evaluar, priorizar y supervisar los riesgos relacionados con el clima, incluida la información sobre:	201
	25.a.i	Los datos de entrada y métricas que utiliza la entidad (por ejemplo, información sobre las fuentes de datos y el alcance de las operaciones cubiertas en los procesos).	207,208

Categoría	Código	Indicador	Página
Gestión de riesgos	25.a.ii	Si la entidad utiliza el análisis de escenarios relacionados con el clima para fundamentar su identificación de los riesgos relacionados con el clima y cómo lo hace.	207,208
	25.a.iii	Cómo evalúa la entidad la naturaleza, probabilidad y magnitud de los efectos de esos riesgos (por ejemplo, si la entidad considera factores cualitativos, umbrales cuantitativos u otros criterios).	207,208
	25.a.iv	Si la entidad da prioridad a los riesgos relacionados con el clima en relación con otros tipos de riesgo y cómo lo hace.	207,208
	25.a.v	Cómo supervisa la entidad los riesgos relacionados con el clima.	201
	25.a.vi	Si la entidad ha cambiado los procesos que utiliza en comparación con el periodo anterior sobre el que se informa y cómo lo ha hecho.	207,208
	25.b	Los procesos que utiliza la entidad para identificar, evaluar, priorizar y supervisar las oportunidades relacionadas con el clima, incluida la información sobre si la entidad utiliza, y de qué manera, el análisis de escenarios relacionados con el clima para fundamentar su identificación de oportunidades relacionadas con el clima.	208
	25.c	El grado y la forma en que los procesos de identificación, evaluación, priorización y seguimiento de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima se integran en el proceso global de gestión de riesgos de la entidad e informan al respecto.	208
Métricas y objetivos	29.a.i	Gases de efecto invernadero—la entidad revelará sus emisiones brutas absolutas de gases de efecto invernadero generadas durante el periodo sobre el que se informa, expresadas en toneladas métricas equivalentes de CO2:	210
	29.a.i.(1)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1.	211
	29.a.i.(2)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2.	211
	29.a.i.(3)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3.	211
	29.a.ii	Medirá sus emisiones de gases de efecto invernadero de conformidad con el Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero: Un Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (2004), a menos que sea requerido por una autoridad jurisdiccional o una bolsa en la que cotice la entidad requiera que ésta utilice un método diferente para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.a.iii	Revelará el enfoque que utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero, incluyendo:	210
	29.a.iii.(1)	El enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos que la entidad utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.a.iii.(2)	La razón por la que la entidad ha elegido el enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos que utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.a.iii.(3)	Cualquier cambio que la entidad haya introducido en el enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos durante el periodo sobre el que se informa y las razones de esos cambios.	210
	29.a.iv	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 y Alcance 2 reveladas de conformidad con el párrafo 29(a)(i)(1) y (2), desagregar las emisiones entre:	210

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	29.a.iv.(1)	El grupo contable consolidado (por ejemplo, en el caso de una entidad que aplique las Normas NIIF de Contabilidad, este grupo estaría formado por la entidad controladora y sus subsidiarias consolidadas).	210
	29.a.iv.(2)	Otras participadas excluidas del párrafo 29(a)(iv)(1) (por ejemplo, para una entidad que aplique las Normas NIIF de Contabilidad, estas participadas incluirían las asociadas, los negocios conjuntos y las subsidiarias no consolidadas).	210
	29.a.v	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 reveladas de conformidad con el párrafo 29 (a)(i)(2), revelar sus emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 basadas en la ubicación, y proporcionar la información sobre cualquier instrumento contractual que sea necesaria para que los usuarios comprendan las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 de la entidad.	210
	29.a.vi	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3 reveladas de conformidad con el párrafo 29 (a)(i)(3), revelar:	210
	29.a.vi.(1)	Las categorías incluidas dentro de la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3 de la entidad, de conformidad con las categorías de Alcance 3 descritas en la Norma de Contabilidad e Informes de la Cadena de Valor Corporativa (Alcance 3) del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (2011).	210
	29.a.vi.(2)	Información adicional sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de la Categoría 15 de la entidad o las asociadas a sus inversiones (emisiones financiadas), si las actividades de la entidad incluyen la gestión de activos, la banca comercial o los seguros.	210
	29.b	Riesgos de transición relacionados con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales vulnerables a los riesgos de transición relacionados con el clima.	208
	29.c	Riesgos físicos relacionados con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales vulnerables a los riesgos físicos relacionados con el clima.	208
	29.d	Oportunidades relacionadas con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales alineadas con las oportunidades relacionadas con el clima.	208
	29.e	Despliegue de capital—la cantidad de gasto de capital, financiación o inversión aplicada a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	208
	29.f.i	Precios internos del carbono— la entidad revelará una explicación de si la entidad está aplicando un precio del carbono en la toma de decisiones y cómo lo está haciendo (por ejemplo, decisiones de inversión, precios de transferencia y análisis de escenarios).	210
	29.f.ii	Precios internos del carbono— la entidad revelará el precio por cada tonelada métrica de emisiones de gases de efecto invernadero que la entidad utiliza para evaluar los costos de sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.g.i	Remuneración—la entidad revelará una descripción de si las consideraciones relacionadas con el clima se tienen en cuenta en la remuneración de los ejecutivos y de qué manera.	201
	29.g.ii	Remuneración—la entidad revelará el porcentaje de la remuneración de la gerencia ejecutiva reconocida en el periodo actual que está vinculada a consideraciones relacionadas con el clima.	201

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	33	Una entidad revelará los objetivos cuantitativos y cualitativos relacionados con el clima que haya establecido para supervisar el progreso hacia la consecución de sus objetivos estratégicos, así como cualquier objetivo que se le requiere que cumpla por ley o regulación, incluido cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero. Para cada objetivo, una entidad revelará:	210
	33.a	La métrica utilizada para fijar el objetivo.	101
	33.b	El objetivo de la meta (por ejemplo, reducción, adaptación o conformidad con iniciativas basadas en la ciencia).	210
	33.c	La parte de la entidad a la que se aplica el objetivo (por ejemplo, si el objetivo se aplica a la entidad en su totalidad o solo a una parte de la entidad, como una unidad de negocio específica o una región geográfica concreta).	210
	33.d	El periodo en el que se aplica el objetivo.	210
	33.e	El periodo base a partir del cual se mide el progreso.	210
	33.f	Cualquier hito y objetivo intermedio.	210
	33.g	Si el objetivo es cuantitativo, si se trata de un objetivo absoluto o de un objetivo de intensidad.	210
	33.h	El modo en que el último acuerdo internacional sobre cambio climático, incluidos los compromisos jurisdiccionales derivados de dicho acuerdo, ha influido en el objetivo.	210
	34	Una entidad revelará información sobre su enfoque para establecer y revisar cada objetivo, y sobre cómo supervisa el progreso con respecto a cada objetivo, incluyendo:	
	34.a	Si el objetivo y la metodología para fijar el objetivo han sido validados por un tercero.	104, 210
	34.b	Los procesos de la entidad para revisar el objetivo.	104, 210
	34.c	Las métricas utilizadas para supervisar el progreso hacia la consecución del objetivo.	210
	34.d	Cualquier revisión del objetivo y una explicación de dichas revisiones.	210
	35	Una entidad revelará información sobre sus resultados en relación con cada objetivo relacionado con el clima y un análisis de las tendencias o cambios en los resultados de la entidad.	210
	36	Para cada objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero revelado de conformidad con los párrafos 33 a 35, una entidad revelará:	210
	36.a	Qué gases de efecto invernadero están cubiertos por el objetivo.	210
	36.b	Si las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1, Alcance 2 o Alcance 3 están cubiertas por el objetivo.	210

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	36.c	Si el objetivo es un objetivo de emisiones brutas de gases de efecto invernadero o un objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero. Si la entidad revela un objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero, también se le requerirá que revele por separado su objetivo de emisiones brutas de gases de efecto invernadero asociado.	210
	36.d	Si el objetivo se ha obtenido utilizando un enfoque de descarbonización sectorial.	210
	36.e	El uso previsto por la entidad de créditos de carbono para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero con el fin de alcanzar cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero en términos netos.	210
	36.e.i	En qué medida, y de qué manera, el logro de cualquier objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero se basa en el uso de créditos de carbono.	210
	36.e.ii	Qué régimen o regímenes de terceros verificarán o certificarán los créditos de carbono.	210
	36.e.iii	El tipo de crédito de carbono, incluyendo si la compensación subyacente se basará en la naturaleza o en la eliminación tecnológica de carbono, y si la compensación subyacente se logra mediante la reducción o eliminación de carbono.	210
	36.e.iv	Cualquier otro factor necesario para que los usuarios de informes financieros con propósito general comprendan la credibilidad e integridad de los créditos de carbono que la entidad prevé utilizar (por ejemplo, supuestos relativos a la permanencia de la compensación de carbono).	210

8.7

Índice Indicadores propios

Indicador	Contenido	Página
Indicador propio	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	Frecuencia de interrupción media: 43,58 minutos Duración media de la interrupción: 6,99%
	Resultados de satisfacción por negocio/mercado	75
	Compromiso anual promedio	157
	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos/as internas	153
	Impactos de innovación tecnológica	94
	Iniciativas de promoción de la innovación interna	94
	Iniciativas de digitalización de empresas de menor tamaño	179
	Desarrollo de negocios basados en datos	94

8.8

Cartas de Verificación de Información No Financiera



Informe de Seguridad Limitada de los Profesionales Independientes sobre la Información de Sostenibilidad Identificada

Señores Accionistas y Directores de
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.:

Conclusión

Hemos realizado un trabajo de seguridad limitada sobre si los 10 indicadores ASG de la Memoria Integrada 2024, información identificada a continuación, de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (en adelante la Compañía) para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, se ha preparado de conformidad con los estándares para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma de Carácter General - NCG N°461 (modificada por la NCG N°519).

Información identificada

Código	Descripción del indicador	Aplicable a	Estándar
2-30	Convenios de negociación colectiva	Entel Chile Entel Call Center Chile	GRI
3-1	Proceso para determinar temas materiales	Entel Chile	GRI
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Entel Chile	GRI
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Entel Chile	GRI
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Entel Chile Entel Call Center Chile Entel Perú Entel Call Center Perú	GRI
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Entel Chile	GRI
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Entel Call Center Chile Entel Perú Entel Call Center Perú	GRI
403- 9	Lesiones por accidente laboral	Entel Chile	NCG 461
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Entel Chile	NCG 461
5.4.2	Brecha salarial	Entel Chile Entel Perú	NCG 461

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Santiago
Av. Presidente Riesco 5685,
piso 15, Las Condes



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Informe de Seguridad Limitada 2024
Santiago, 8 de abril de 2025
Página 2

Basados en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a considerar que la Información Identificada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, identificados anteriormente, no estén preparados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con los estándares para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma de Carácter General - NCG N°461 (modificada por la NCG N°519).

Nuestra conclusión sobre la Información Identificada no se extiende a ninguna otra información que acompañe o contenga la Memoria Integrada 2024 de la Compañía.

Fundamento para la conclusión

Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000 (Modificada), emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Nuestras responsabilidades bajo esta norma se describen con más detalle en la sección "Nuestras responsabilidades" de nuestro informe.

Hemos cumplido los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitidas por el International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional sobre Gestión de la Calidad (ISQM) 1, Gestión de Calidad para Firmas que Realizan auditorías o Revisiones de Estados financieros, u otros Trabajos de Aseguramiento o Relacionados con estos, emitida por el IAASB. Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad, que incluya políticas o procedimientos acerca del cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra conclusión.

Responsabilidades por la información identificada

La Administración de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. es responsable de:

- Diseñar, implementar y mantener un control interno pertinente para la preparación de la Información identificada tal que estén exentos de representaciones incorrectas materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Seleccionar o desarrollar criterios adecuados para preparar la Información identificada y referirse o describir adecuadamente los criterios usados; y
- Preparar la Información identificada de acuerdo con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma de Carácter General N°461 (modificada por la NCG N°519).

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de preparación y presentación de la Información identificada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Informe de Seguridad Limitada 2024
Santiago, 8 de abril de 2025
Página 3

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si la Información identificada está exenta de representaciones incorrectas materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Formarnos una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido; e
- Informar nuestra conclusión a la gerencia de la Compañía.

Resumen del trabajo que realizamos como base para nuestra conclusión

Ejercimos nuestro juicio profesional y mantuvimos el escepticismo profesional durante el trabajo. Diseñamos y realizamos nuestros procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada acerca de la Información identificada para proporcionar una base para nuestra conclusión. Los procedimientos seleccionados dependieron de nuestro entendimiento de la Información identificada y otras circunstancias del trabajo, y la consideración de áreas en las que probablemente surjan representaciones incorrectas materiales. Al realizar nuestro trabajo, los procedimientos que realizamos consistieron principalmente en:

- Entrevistar al personal clave de la Gerencia de Sostenibilidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., responsable del proceso de elaboración, definición de su contenido y los sistemas de información utilizados para preparar la Información identificada.
- Comprender el proceso para recopilar y reportar los datos reflejados en el Trabajo de Aseguramiento.
- Realizar pruebas sustantivas sobre los datos incluidos en la Información identificada a partir de la documentación de respaldo proporcionada por la Administración.
- Comparar los datos asociados a los indicadores ASG cubiertos por este Trabajo de Aseguramiento limitado con los presentados en la Memoria Integrada 2024 de la Compañía.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en su naturaleza y oportunidad, y su alcance es menor que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable.

Atentamente,

Juan Pablo Belderrain P.
Socio

KPMG Ltda.

Santiago, 8 de abril de 2025

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

8.9

Glosario de Acrónimos

ALCO: Premio recibido por Entel como líderes del mercado móvil y hogar.

ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Se refiere a los derechos de las personas con respecto a sus datos personales.

ASG: Ambiental, Social y de Gobernanza. Factores ambientales, sociales y de gobernanza que son relevantes para la sostenibilidad y la gestión de riesgos y oportunidades.

B2B: Business-to-Business. Segmento de mercado de empresas.

B2C: Business-to-Consumer. Segmento de mercado de clientes individuales o masivos.

BCX: Premio recibido por Entel como líderes del mercado móvil.

CAPEX: Capital Expenditures. Se refiere a los gastos de capital o inversiones en activos fijos.

CEO: Chief Executive Officer.

CMF: Comisión para el Mercado Financiero: Es el organismo regulador chileno ante el cual se presenta información.

CNT: Centro Nacional de Telecomunicaciones. Es una infraestructura importante de Entel.

CO2e: Dióxido de Carbono equivalente. Es una medida para comparar las emisiones de diferentes gases de efecto invernadero en función de su potencial de calentamiento global.

CSRD: Directiva sobre Información de Sostenibilidad Corporativa (Corporate Sustainability Reporting Directive). Es una directiva europea que promueve la presentación de informes de sostenibilidad.

CTC: Compañía de Teléfonos de Chile.

CTIO: Chief Technology and Innovation Officer (Director de Tecnología e Innovación).

DDHH: Derechos Humanos fundamentales de las personas.

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization. Es una medida del rendimiento financiero.

FO: Fibra Óptica. Es un medio de transmisión de datos a alta velocidad.

GEI: Gases de Efecto Invernadero. Son gases que contribuyen al calentamiento global.

GPS: Sistema de Posicionamiento Global (Global Positioning System). Sistema de navegación por satélite.

GRI: Global Reporting Initiative: Se refiere a un estándar para la presentación de informes de sostenibilidad.

IA: Inteligencia Artificial.

IFRS: Normas Internacionales de Información Financiera. Se menciona que el reporte sigue estas normas, específicamente las NIIF S1 y S21. IIRC: Consejo Internacional de Reporting Integrado. Es un marco de referencia para la presentación de informes integrados.

IROs: Impactos, Riesgos y Oportunidades relacionados con aspectos ASG.

KPMG: Firma de auditores externos que verificó los indicadores no financieros seleccionados.

M\$: Miles de pesos chilenos.

MM\$: Millones de pesos chilenos.

MBO: Management by Objectives (Gestión por Objetivos). Sistema de gestión donde se definen objetivos específicos para los empleados.

MINAM: Ministerio del Ambiente (Perú). Es el ministerio peruano encargado de temas ambientales.

NCG: Norma de Carácter General. Se refiere a las normas emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

NIIF S1: Norma Internacional de Información Financiera S1. Relacionada con requerimientos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad.

NIIF S2: Norma Internacional de Información Financiera S21. Relacionada con la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

NPS: Net Promoter Score. Es una métrica de satisfacción de la cliente utilizada en el contexto de los servicios móviles postpago.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas para abordar los desafíos globales.

OKRs: Objectives and Key Results (Objetivos y Resultados Clave). Es una metodología de gestión para definir y rastrear objetivos y sus resultados.

OSIPTEL: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú). Es el ente regulador de las telecomunicaciones en Perú.

PoC: Prueba de Concepto (Proof of Concept). Es una demostración para verificar la viabilidad de una idea.

PWC: PricewaterhouseCoopers. Firma de auditores externos que verificó los estados financieros e indicadores no financieros seleccionados.

PYME: Pequeña y Mediana Empresa.

RAEE: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Son los residuos generados por equipos electrónicos en desuso.

REP: Responsabilidad Extendida del Productor. Mecanismo que obliga a los productores a gestionar los residuos de sus productos.

RONA: Return on Net Assets. Métrica de rentabilidad utilizada para evaluar el rendimiento de los activos netos.

SASB: Sustainability Accounting Standards Board: Es un estándar para la industria de servicios de telecomunicaciones incluido en el reporte.

SGE: Sistema de Gestión de Energía. Es un sistema para gestionar el consumo de energía de una organización.
S/I: Sin Información. Indica que no se dispone de la información solicitada.

SOFOFA: Sociedad de Fomento Fabril. Es una asociación gremial industrial chilena.

TCFD: Task Force on Climate-related Financial Disclosures. Es un grupo de trabajo que desarrolló recomendaciones para la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación. Se refiere al conjunto de tecnologías que permiten acceder, producir, almacenar, presentar y transferir información.

TI: Tecnologías de la Información. Área relacionada con la gestión y procesamiento de información a través de la tecnología.

UAI: Universidad Adolfo Ibáñez.

USD: dólar estadounidense. Es la moneda en la que se presentan algunos datos financieros.

VP: Vicepresidencia.

VPPC: Vicepresidencia de Personas Corporativa. Es una alta posición ejecutiva responsable de la gestión de personas.

WBCSD: World Business Council for Sustainable Development. Es un consejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible.

WRI: World Resources Institute. Es una organización global.



e) | 60 años

Memoria
Integrada
2024