



MEMORIA 2017

INFORMACIÓN CORPORATIVA



Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social

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

Domicilio Legal

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

Rol Único Tributario

92.580.000-7

Tipo de Entidad

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

Direcciones

Dirección Postal

Casilla 4254, Santiago.

Teléfono

(56-2) 2360 0123

Fax

(56-2) 2360 3424

Gerencia General

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

Gerencia de Finanzas y Administración

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

Relaciones con Inversionistas

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

Oficina de Partes

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

Sitio Web

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

e)

Contenido



CAPÍTULO 01

Información Corporativa

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

CAPÍTULO 02

Pilares Estratégicos

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

CAPÍTULO 03

Negocios

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

CAPÍTULO 04

Entel Perú

108	Entel Perú
-----	------------

CAPÍTULO 05

Sustentabilidad

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

CAPÍTULO 06

Otras Filiales

124	Americatel
128	Entel Call Center

CAPÍTULO 07

Resultados

132	Estrategia 2017
135	Principales Hitos del Año
140	Resultados Financieros

Carta del Presidente

Estimados señores accionistas:

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

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

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

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

Negocio móvil en Chile con innovadora oferta comercial sobre sólida infraestructura

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

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

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

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

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



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

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

Crecimiento en el negocio fijo y TI en el segmento empresas

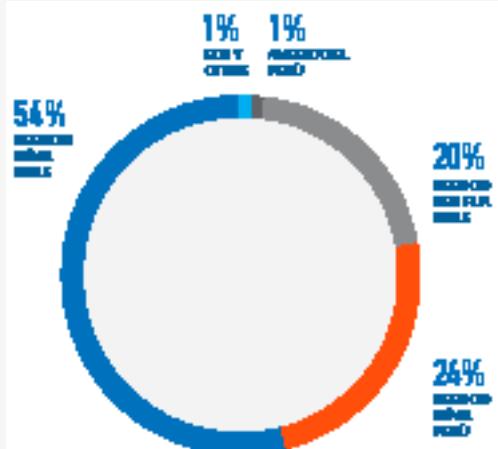
Entre las líneas de crecimiento que están permitiendo generar nuevos ingresos, los negocios fijos de Internet, datos y Tecnologías de la Información (TI) para Empresas y Corporaciones

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

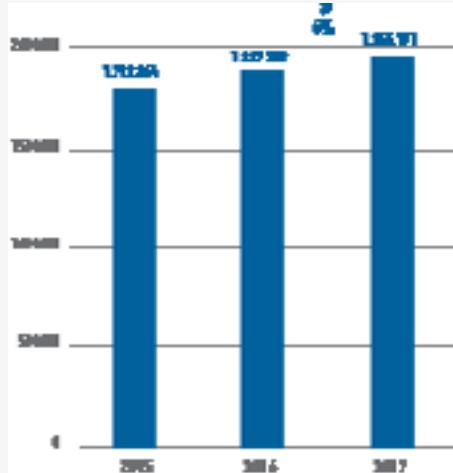
Estos servicios siguieron en la senda de crecimiento prevista durante 2017. Los servicios TI para Empresas y Corporaciones aumentaron 7,4%, principalmente asociados a data center y soluciones digitales como Servicios en la Nube y Ciberseguridad. En tanto, los ingresos por servicios de Internet y soluciones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

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

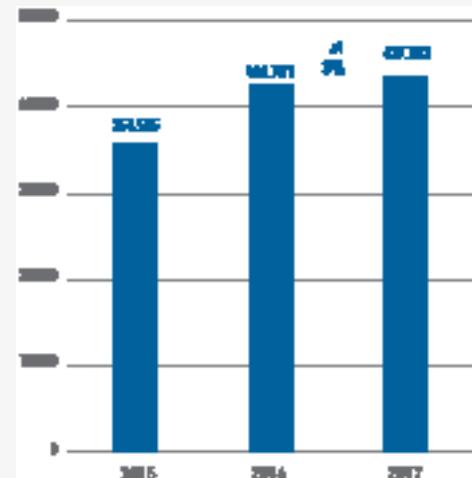
Distribución de Ingresos Consolidados por Negocio



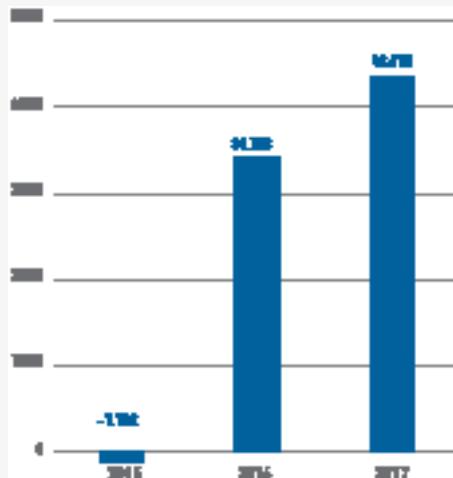
Ingresos Consolidado
En millones de \$



EBITDA
En millones de \$



Utilidad del ejercicio
En millones de \$



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

Negocio Hogar: desplegando infraestructura para el crecimiento

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

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

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

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

Seguir creciendo y consolidar la presencia en Perú

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

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

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

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

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

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

Transformación digital, experiencia simple y única, agilidad y eficiencia

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

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

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

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

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

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

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

Inversiones

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

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

Resultados

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

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

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

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

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

Responsabilidad con la sociedad

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

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

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

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

US\$ 598 millones

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



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

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

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

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

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

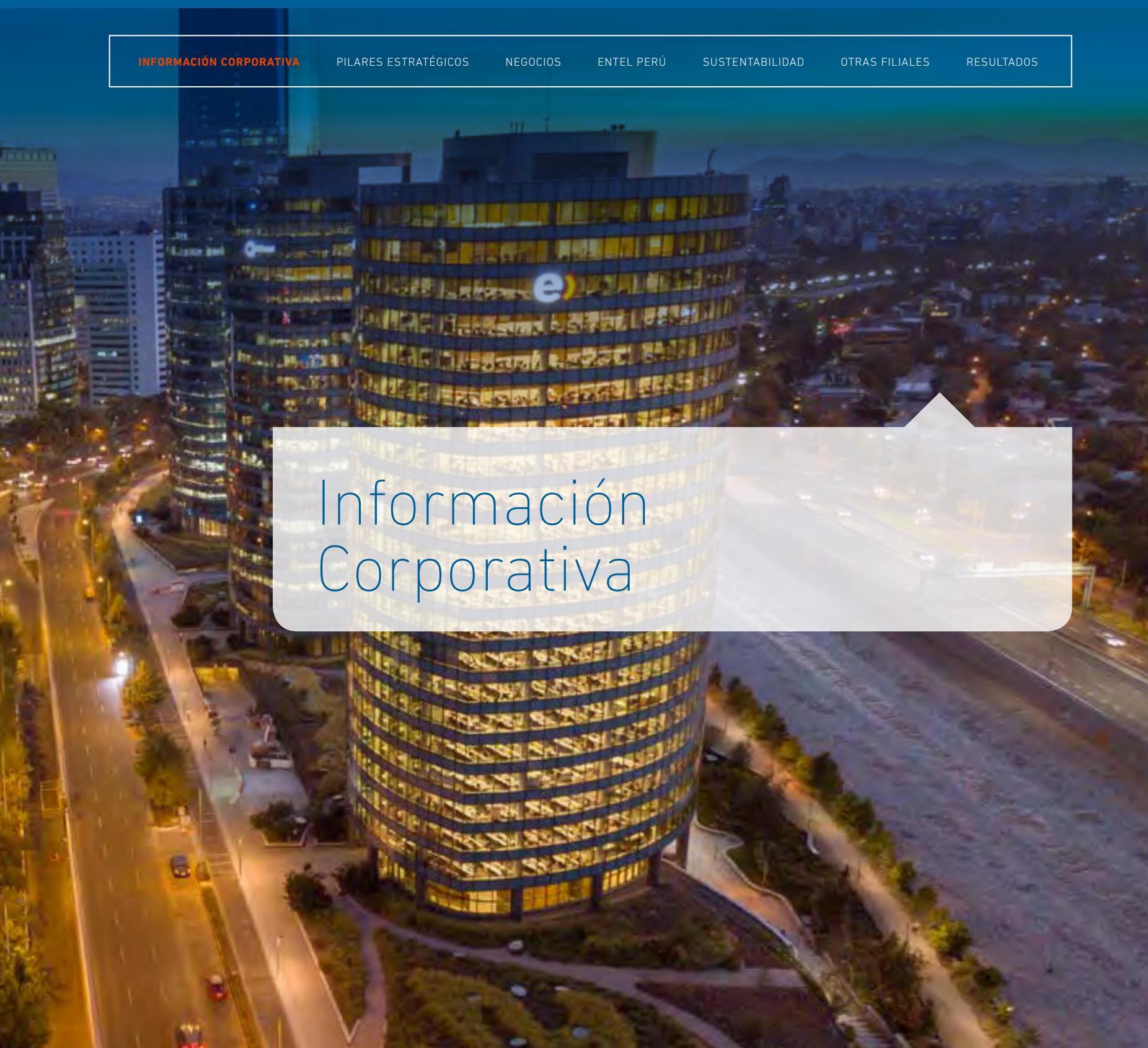
Muchas gracias,



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio

[INFORMACIÓN CORPORATIVA](#)[PILARES ESTRÁTÉGICOS](#)[NEGOCIOS](#)[ENTEL PERÚ](#)[SUSTENTABILIDAD](#)[OTRAS FILIALES](#)[RESULTADOS](#)

Información Corporativa



Perfil

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

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

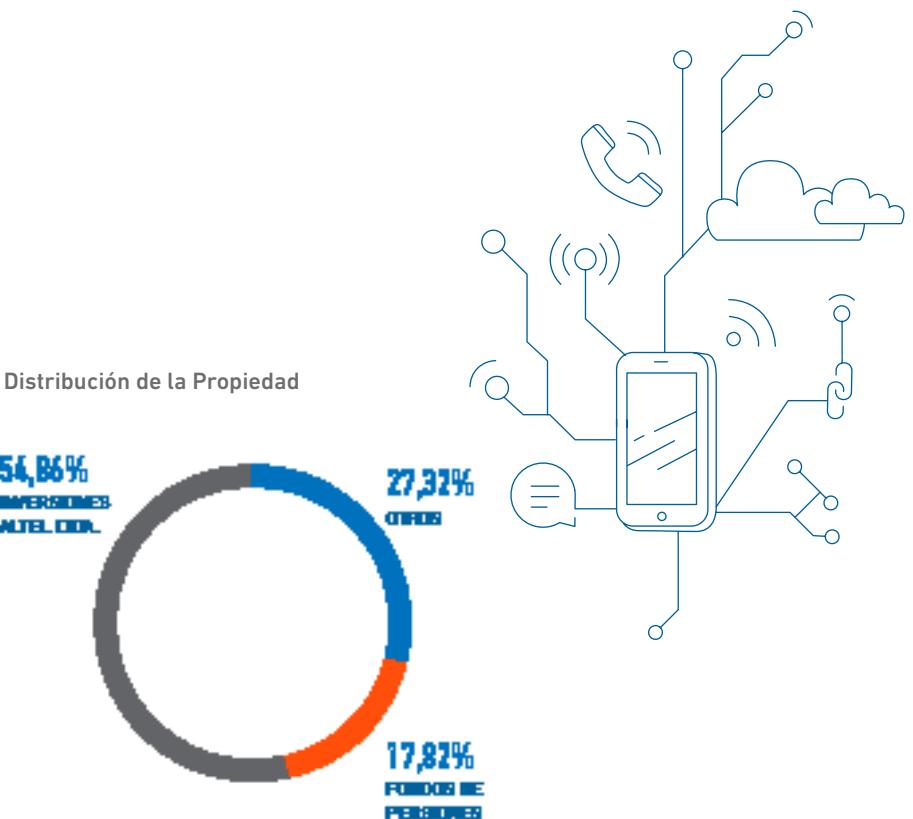
En Perú, en tanto, brinda principalmente servicios móviles de voz y datos, sobre redes 2G, 3G y 4G, en las principales ciudades del país y, en menor escala, servicios fijos y outsourcing TI, principalmente al servicio empresarial en Lima.

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

Propiedad

Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de US\$ 3.396 millones al cierre de 2017.

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



Cifras Relevantes (millones de pesos)

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

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

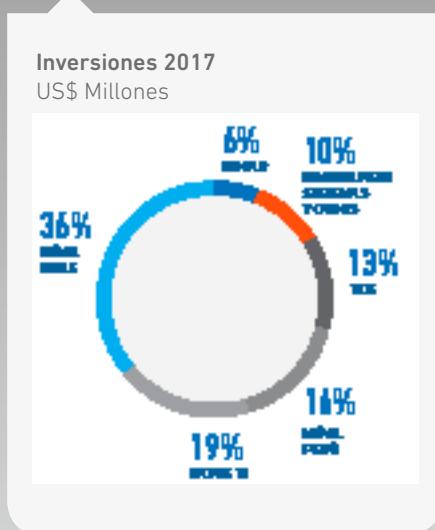
** Rentabilidad del patrimonio (% anualizado) = Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio

Entel en una mirada

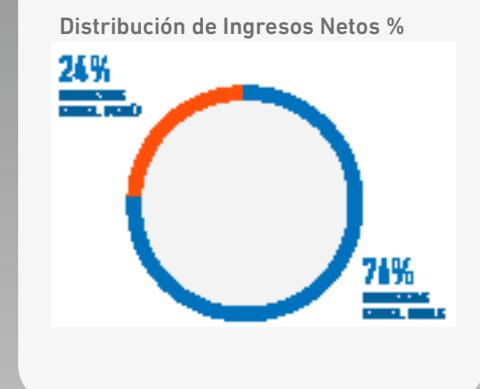
o) Inversiones 2017

598

millones US\$



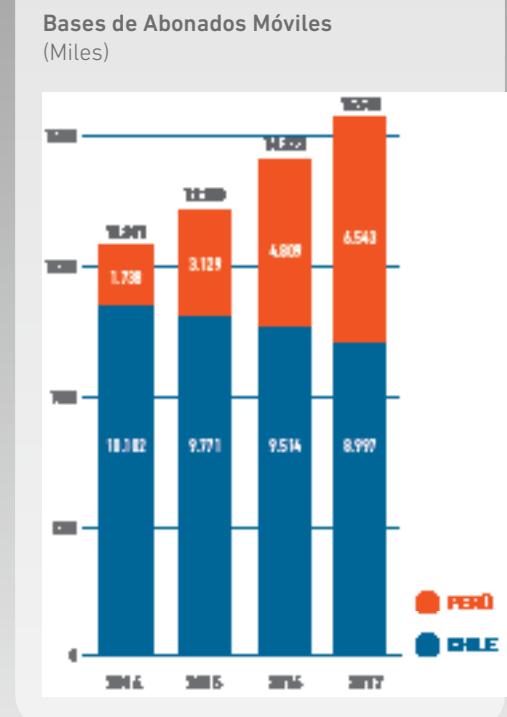
o) Operador Internacional de Telecomunicaciones



o) Abonados móviles

15,5

millones en Chile y Perú



o) Ingresos Totales 2017 (millones \$)

1.955.171

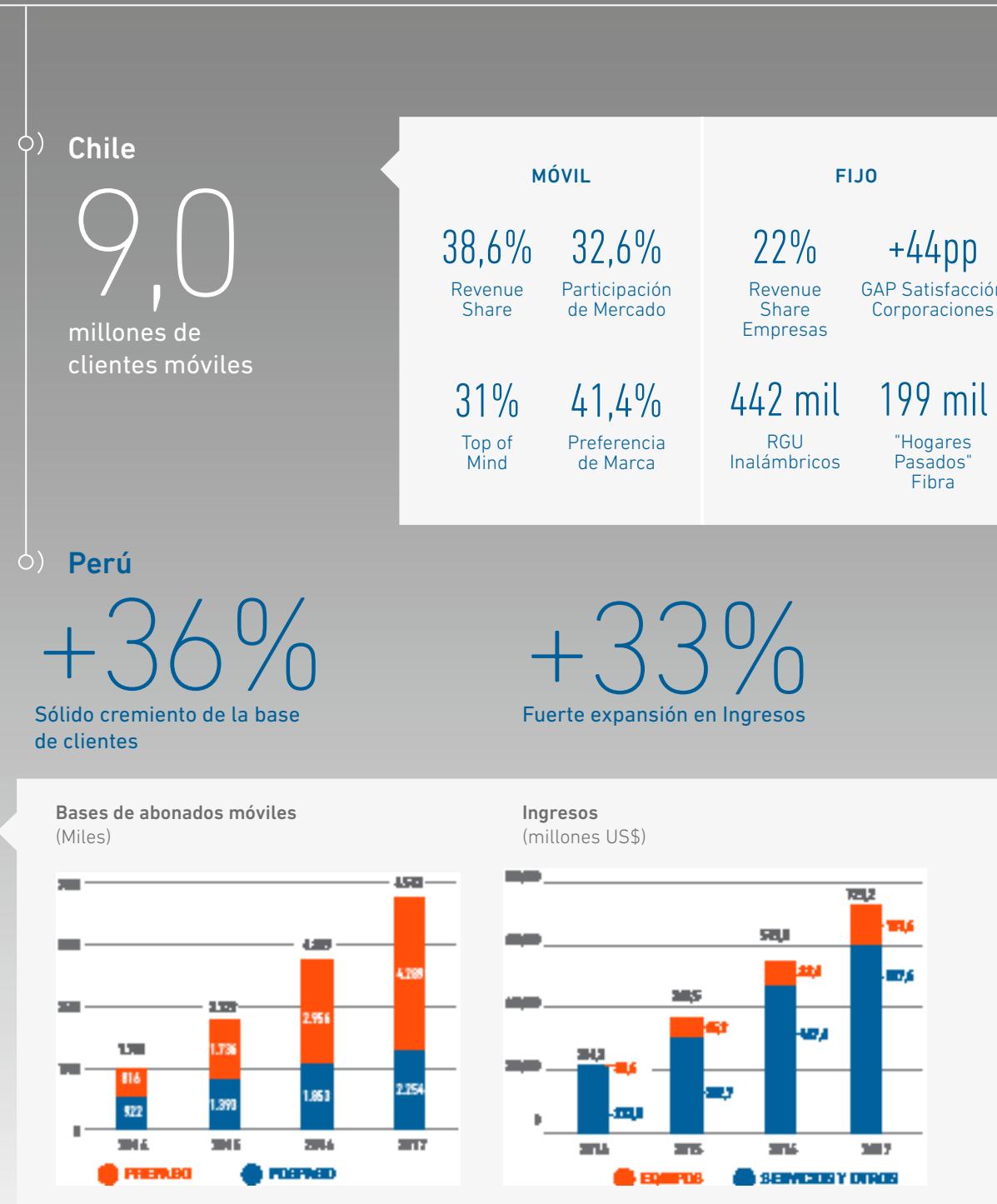
+4% variación

o) EBITDA (millones \$)

437.103

+3% variación

40%
de suscriptores móviles
en Chile y Perú



9.825
POPs Total

Capacidad de Datacenter m²:
Chile: 8.500 Perú: 750

Red de Transporte Nacional:
3.950 km Chile

Red de Agregación (F0 y M0):
>12.000 KM Chile

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



Perfil

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

Misión

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

Visión

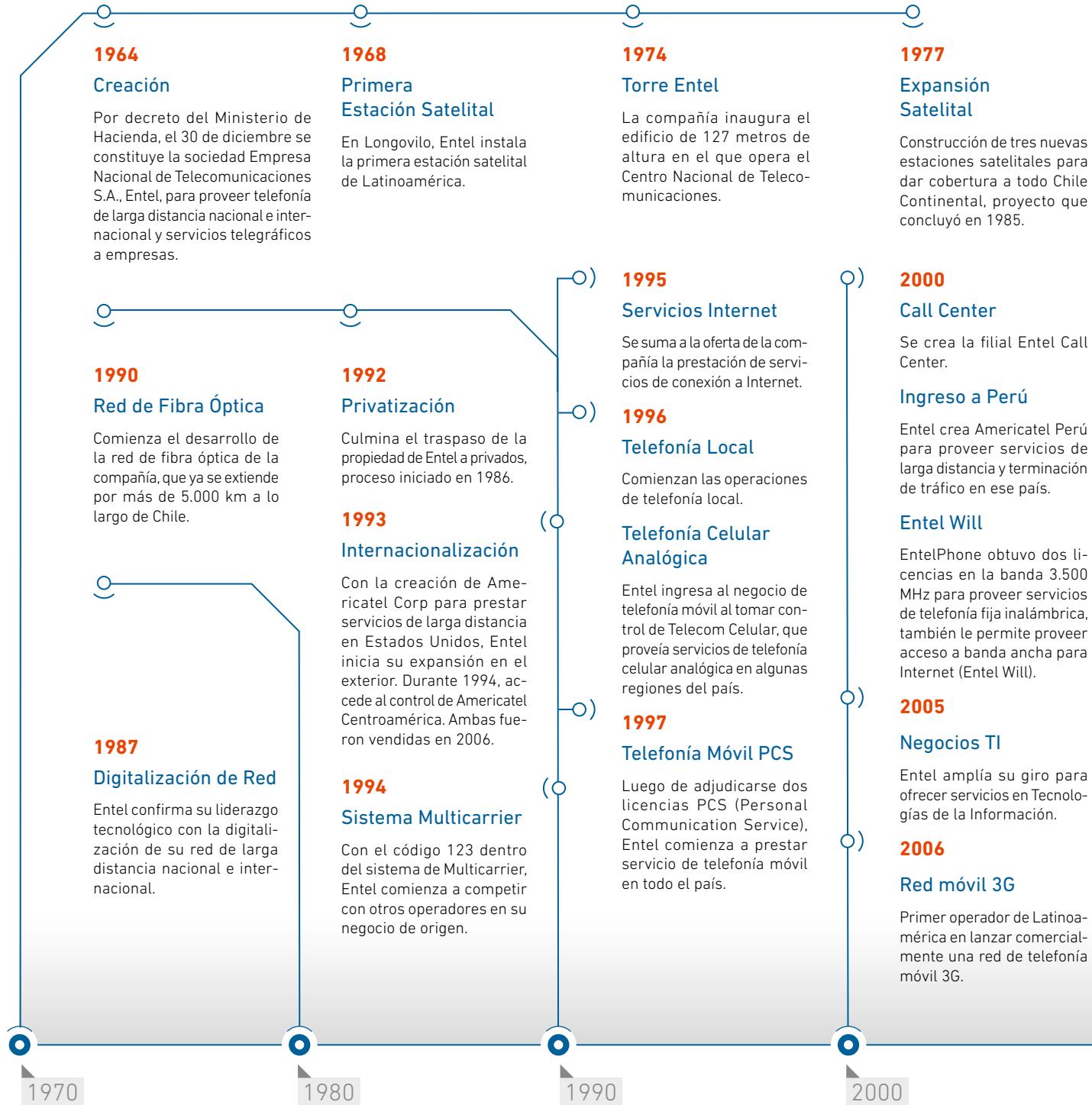
Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

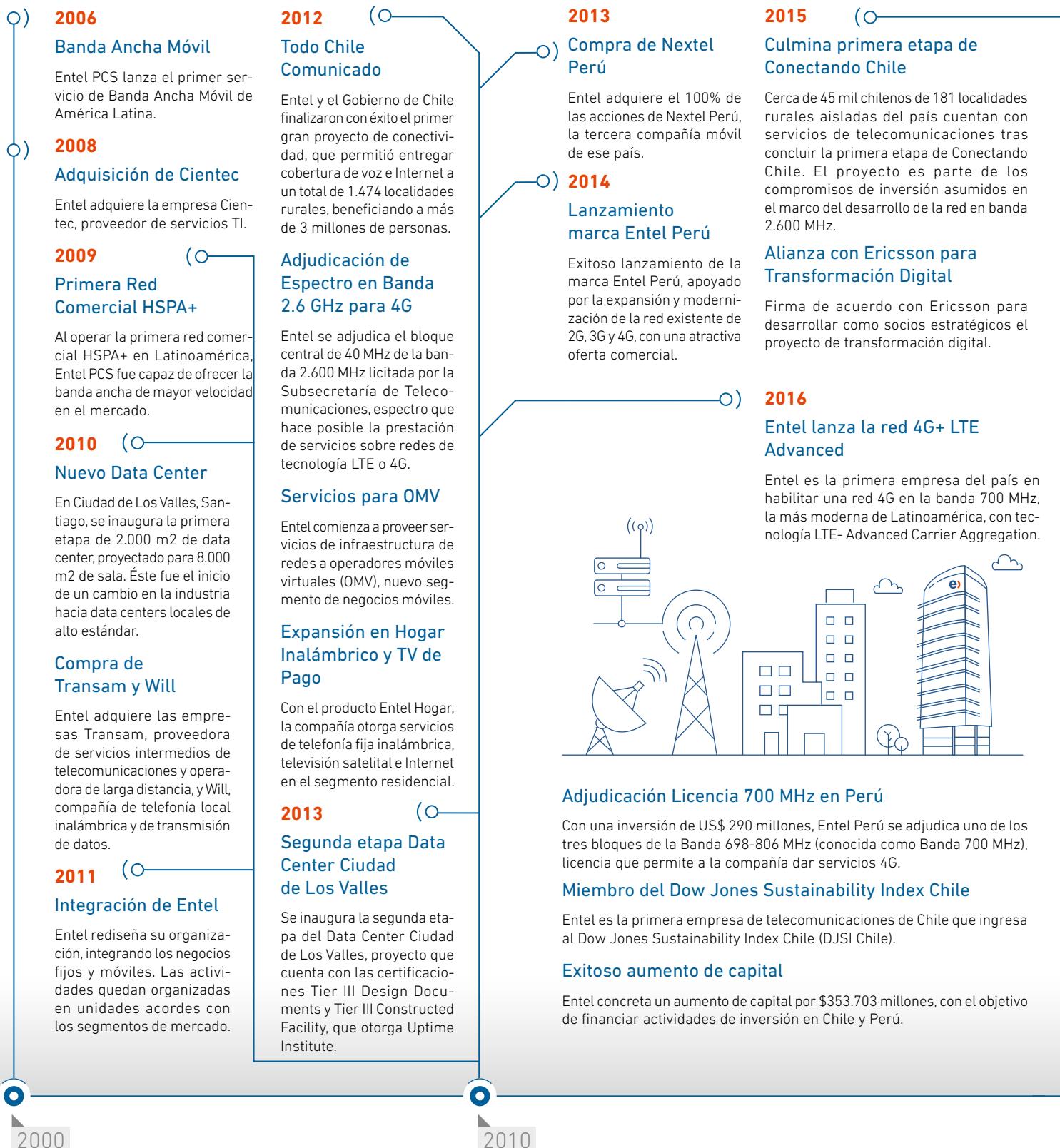


Continúa leyendo al reverso de la página



Historia





Hitos 2017

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

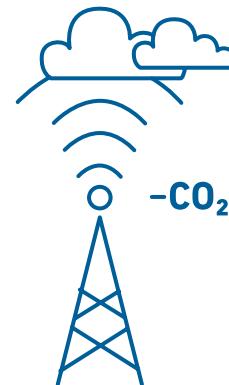
Entel ya había sido la primera empresa de telecomunicaciones en Chile en lanzar servicios 3G y 4G+ LTE Advanced Carrier Aggregation en Sudamérica en diciembre de 2006 y mayo de 2016, respectivamente. Además, fue la primera en lanzar servicios de voz ilimitados en el 2015.

Lanzamiento de Fibra Hogar

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

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

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



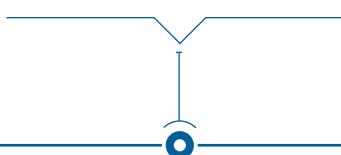
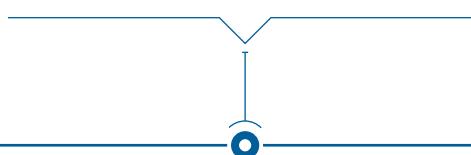
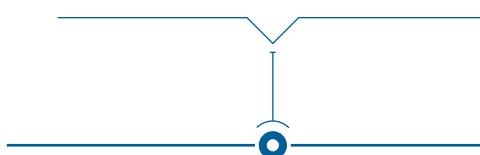
Nueva experiencia de clientes de prepago en Chile

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

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

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

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



Transformación Agile

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

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

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

Entel ingresa al Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance

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

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

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

Más de 6,5 millones de abonados en Perú

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Premios y Reconocimientos

Chile

Ranking Merco de reputación corporativa

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

Ranking de sustentabilidad empresarial Prohumana

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

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

Primer lugar en ranking RepTrak de reputación empresas de telecomunicaciones

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

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

Destacan a Entel por su transparencia corporativa

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

Mejor compañía para el futuro financiero de sus trabajadores

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

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

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

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

Líder de Experiencia de Clientes en Ranking IZO

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

DF premia iniciativa de arte urbano de Entel

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

Best Place to Innovate

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

Perú

Great Place to Work

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



Líder de Experiencia de Clientes en Ranking IZO

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

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

Primer lugar sector telecomunicaciones en reputación corporativa

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



Destacada participación en Merco Talento

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

Creciente presencia en índices del mercado internacional

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

Dow Jones Sustainability Index Chile: miembro 2016-2017

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

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



FTSE4Good miembro 2017

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



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

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

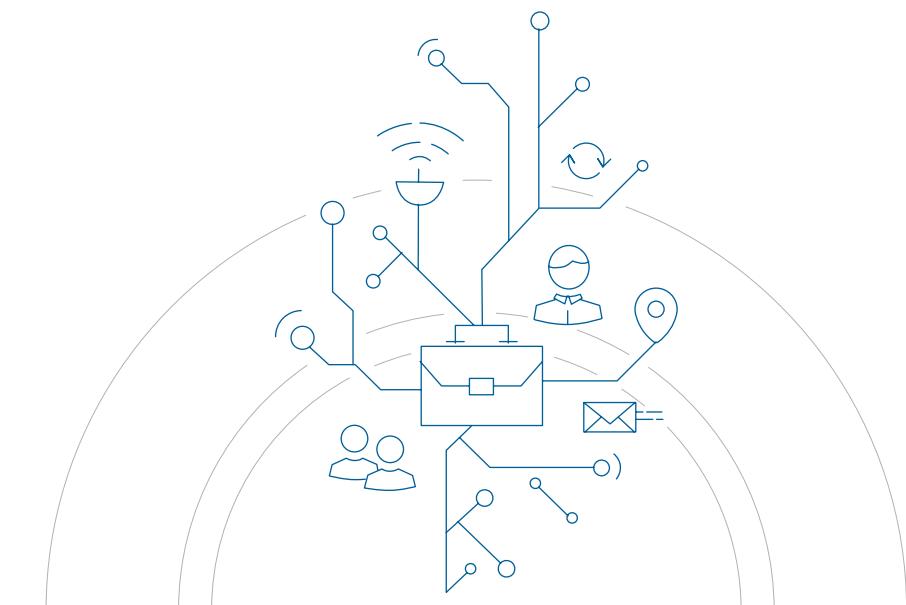
Gobierno Corporativo

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

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

Principios del Gobierno Corporativo

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





Organización y funcionamiento

Directorio

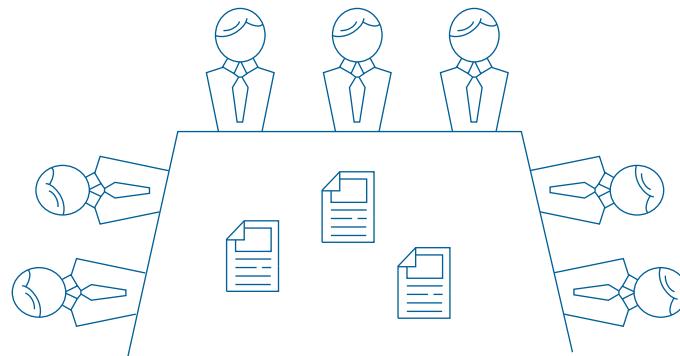
Representa a los accionistas y administra el Gobierno Corporativo de la sociedad. Está formado por nueve miembros electos en Junta de Accionistas, que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y permanecen en su función por tres años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Principales funciones

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

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

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



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

Director independiente preside el Comité de Directores

Comité de Directores

Principales funciones

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

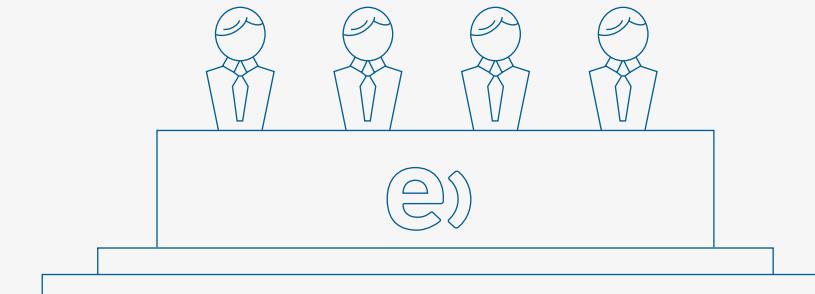
Integrantes 2017

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

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

Resumen de la gestión 2017

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



Comité de Ética

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

Principales funciones

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

Integrantes del Comité de Ética

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

Juntas de accionistas 2017

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

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

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

- > La Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2016.
- > La distribución de un dividendo definitivo de \$34 por acción, equivalente a un 30,06% de la utilidad líquida del ejercicio.
- > La política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- > Designación del Directorio para el periodo de tres años
- > La remuneración de los directores y del Comité de Directores y el presupuesto anual del Comité.
- > La designación como auditores externos de la firma Ernst&Young y la de los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating).

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

Prácticas destacadas

1. Política de inducción de nuevos directores

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores y es el Gerente General de la sociedad el responsable de este proceso de inducción, que contempla la entrega de información sobre:

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

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

2. Acceso a información remota

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

3. Procedimientos de capacitación y asesoría permanente

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

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

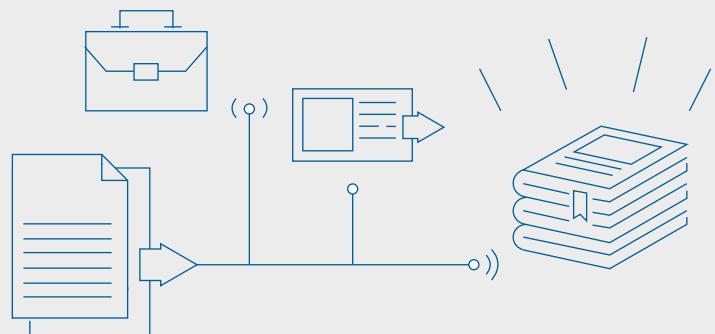
Durante el periodo 2017, adicionalmente a las presentaciones regulares de los distintos vicepresidentes y gerentes de la compañía, así como de los auditores externos, se realizaron capacitaciones y presentaciones al Directorio por parte del equipo ejecutivo y/o de especialistas externos. Entre ellas:

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

Principales materias aprobadas por el Directorio en el ejercicio

- > Prácticas de Gobierno Corporativo (NCG N°385).
- > Presupuesto anual de la compañía.
- > Memoria anual de la compañía.
- > Estados de resultados trimestrales de la compañía.
- > Política anual de Comunicaciones y Sustentabilidad.
- > Mapa de Riesgos de la Compañía.
- > Actualización del Código de Ética y Manual de Procedimientos.

Documentos rectores del Gobierno Corporativo



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

Actualización del Código de Ética y Manual de Aplicación

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

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

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

Más detalles en www.entel.cl/inversionistas/gobierno_corporativo.html y en el tomo Reporte de Sustentabilidad 2017 que se anexa a esta memoria.

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

Canal de Denuncias

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

Relación con Inversionistas

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

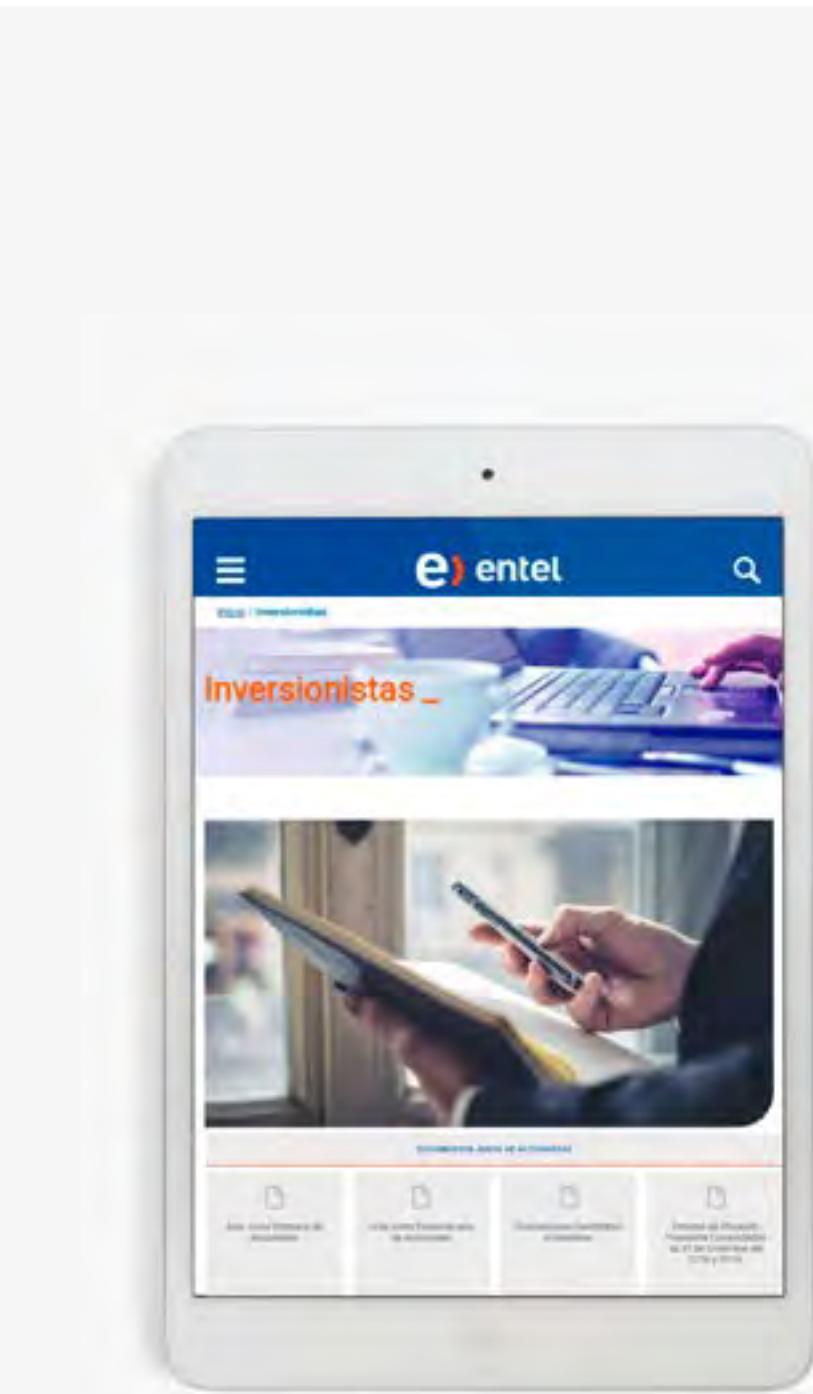
Actividades

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

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

Reconocimientos

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



Control y Gestión de Contingencias

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

Objetivos

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

Gobierno de Riesgos

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

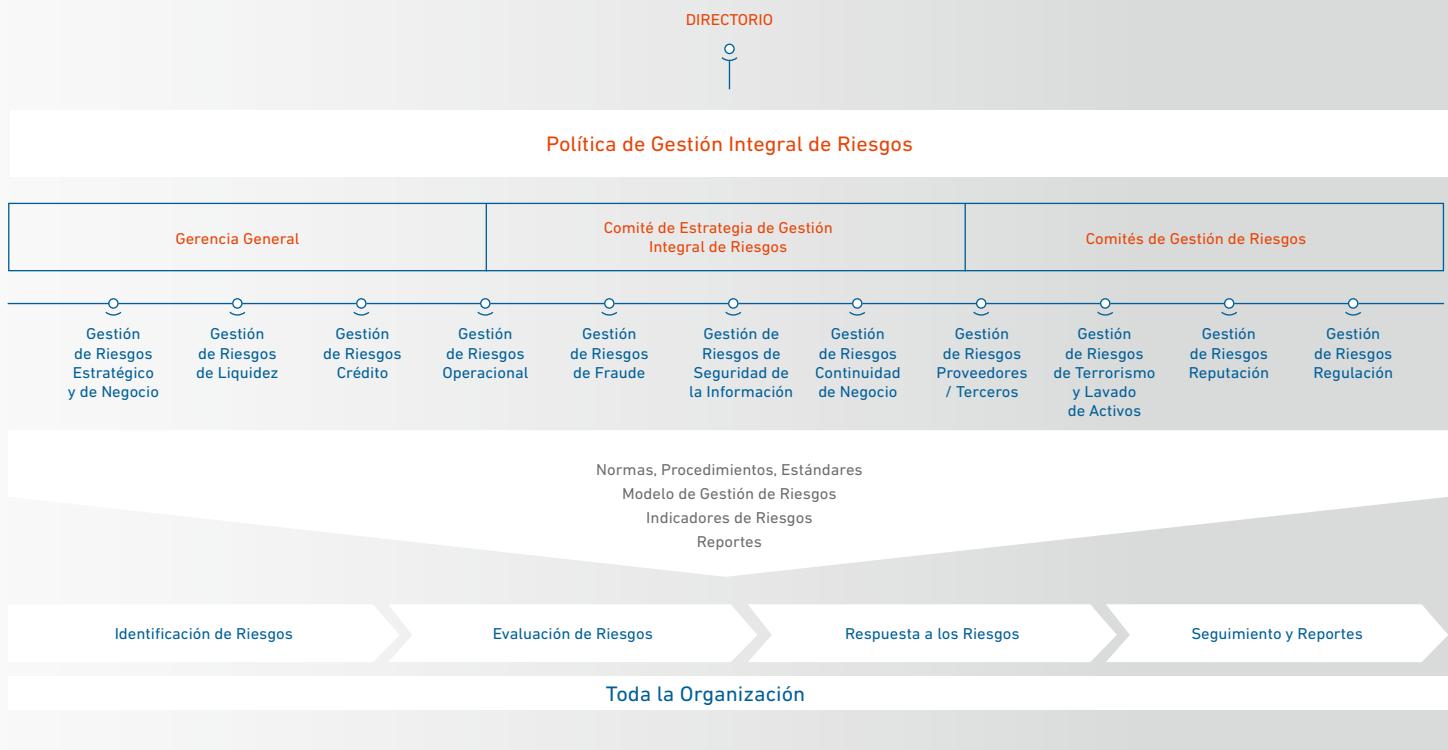
de Gestión Integral de Riesgos, cuyo rol complementa un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

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

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

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

Gobierno Proceso de Gestión de Contingencias



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

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

- > Dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en riesgos operacionales, continuidad de negocio, seguridad de la información y gestión de riesgos de acceso a sistemas.
- > Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.

- > Coordinar y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- > Realizar seguimiento y tener trazabilidad de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- > Mantener actualizado el mapa de macrorriesgos de la compañía.
- > Informar a la administración y al Directorio el cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos, conforme a lo señalado en el Manual de Gobiernos Corporativos de Entel.

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

Gestión 2017

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

Principales actividades

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

Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas (Ley N°20.393)

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

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

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

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



Directorio

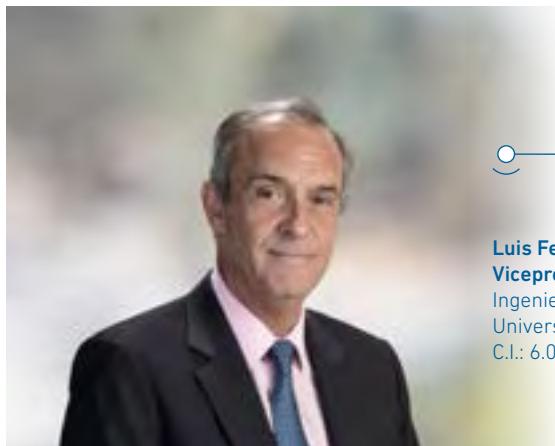


Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

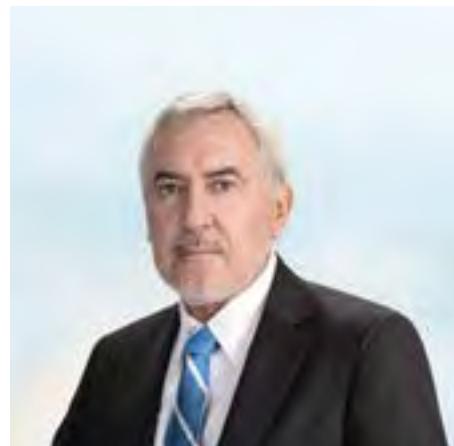
Bernardo Matte Larraín
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.598.728-7



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



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





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



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



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



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



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

Remuneraciones y gastos del Directorio

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

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

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

Remuneraciones 2017/2016

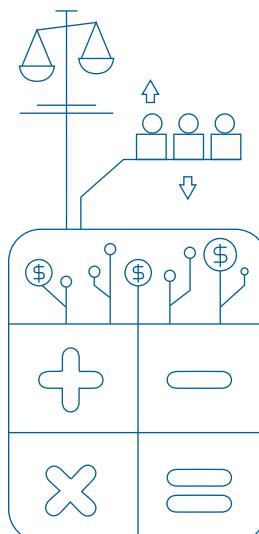
Nombre	RUT	2017 M\$	2016 M\$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	81.583	79.811
Luis Felipe Gazitúa Achondo*	6.069.087-1	76.910	75.273
Richard Büchi Buc	6.149.858-8	45.417	54.744
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	41.951	39.905
Carlos Fernández Calatayud*	5.213.938-4	55.934	54.744
Juan Mac-Auliffe Granello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

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

* Miembros del Comité de Directores.

Diversidad en el Directorio

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



Administración

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

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

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

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

Dotación

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

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

Remuneración equipo ejecutivo

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2017

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

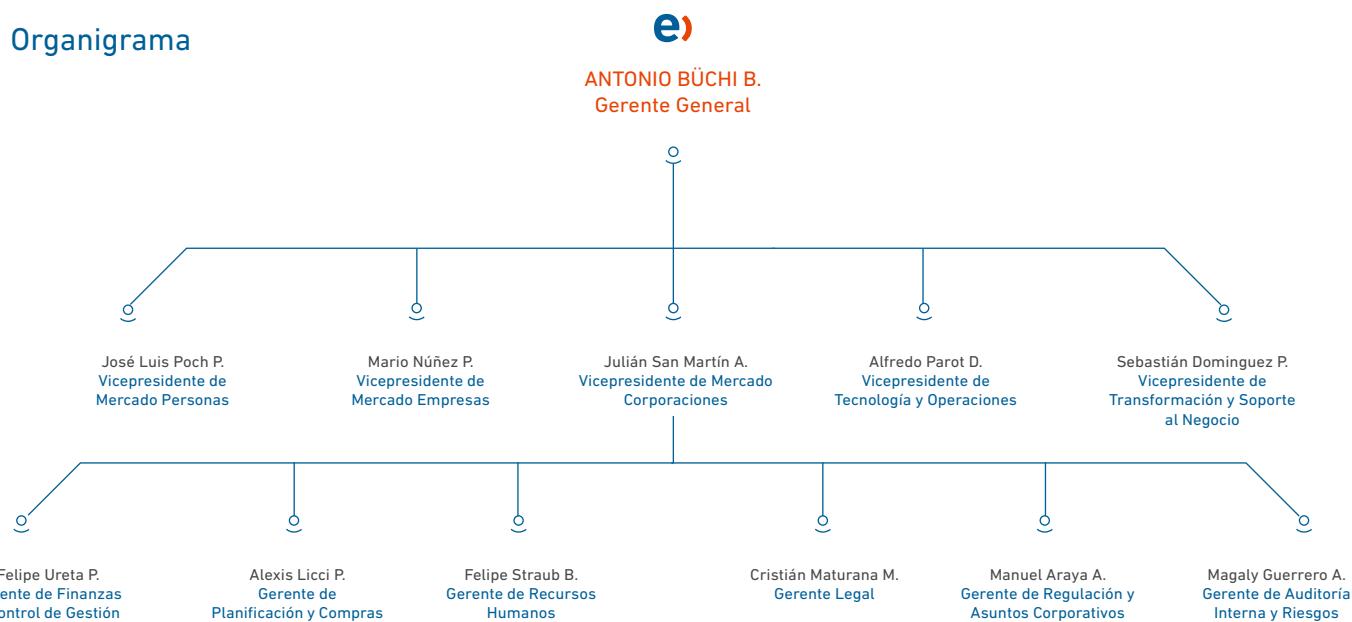
Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2017 \$2.258.868.451 pagados en total a 18 ejecutivos.

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

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

Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, que contempla pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores señalados en la tabla adjunta.

Organigrama



Diversidad en principales ejecutivos

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

Nacionalidad	
Chilena	86
Extranjera	10
Total general	96


Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel

Desde marzo de 2011.

Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Master of Arts in Economics, The University of Chicago.

RUT 9.989.661-2

Principales ejecutivos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Abogado, Universidad de Chile.
RUT: 6.061.194-7

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pilares Estratégicos

Pilares Estratégicos



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

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

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

Pilar Estratégico 1

Mejor Infraestructura

Inversiones

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

Datos destacados

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

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



Infraestructura de Entel Perú

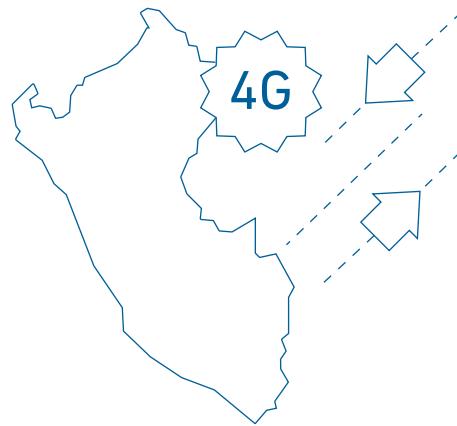
→ Red Móvil

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

→ Espectro Móvil

Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

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



Servicios 4G para Entel Perú

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

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

Redes de transporte

→ Fibra Óptica

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

Con el objetivo de robustecer la red Troncal, esta red llega a diferentes puntos de presencia en Santiago, permitiendo mejorar la disponibilidad de la red en caso de fallas. Adicionalmente, durante el año 2017 se habilitaron terceras rutas, de manera de continuar fortaleciendo la red de Entel a nivel nacional. La Red Core Metropolitana DWDM cuenta con tres puntos de presencia principales. Además, la compañía dispone de una red de agregación que cuenta con 40 puntos de presencia en Santiago, que permiten concentrar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia la red Core.

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

→ » Microondas

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

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

→ Satelital

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

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

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

→ Red MPLS

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

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



Redes de acceso

→ Red acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL consta de 318 puntos de presencia, cubriendo 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

→ Red acceso Ethernet

Tanto en el Core como en el acceso, la red Ethernet se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, Entel posee alrededor de 915 puntos de presencia en 311 comunas. Durante 2017, esta red continuó evolucionando hacia altas velocidades, llegando a servicios de clientes hasta 10Gbps.

→ Red GPON

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

Adicionalmente, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 100 mil Bussines Pass, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas del país.

RED MÓVIL

→ Espectro móvil

Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:

- > 700 MHz (15+15 MHz), en operación en todo el país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- > 900 MHz (10 + 10 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos.
- > 1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- > 2.600 MHz (20 + 20 MHz), utilizados para dar servicios de datos móviles utilizando la tecnología LTE.
- > 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz), utilizados en redes WiMax y WLL para servicios fijos. Durante 2017 se realizaron diversas pruebas de tecnología Pre 5G sobre esta banda.

→ Red móvil 2G/3G

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

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

→ Red móvil LTE

Continuando con el despliegue de red móvil de cuarta generación, durante 2017 los esfuerzos se han enfocado, principalmente, en proyectos de cobertura y capacidad. Dado lo anterior, se han habilitado 652 POP con LTE banda 700, llegando a un total de 2.089 PoPs. Por otra parte, en las principales ciudades del país se ha activado el carrier aggregation, que permite optimizar el uso del espectro, aumentando la velocidad de tráfico y liberando recursos de red con mayor rapidez, llegando a coberturas de alrededor de 95%.

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

→ Red de data center

Entel cuenta con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 8.500 m² en sala ya habilitados y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m².

Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa.

Todos los data center de Entel disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para sus clientes



Pilar Estratégico 2

Innovación y Adaptación

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

Estructura para la innovación

Comité Estratégico de Innovación

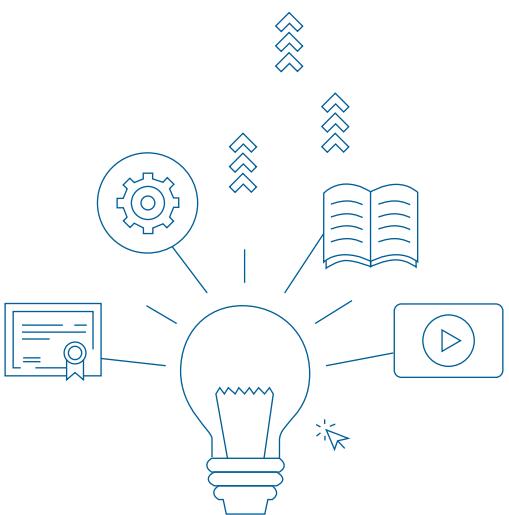
> Objetivo: conformado por la alta dirección de Entel, vela por el seguimiento de la gestión del modelo de innovación, los avances en la cultura de innovación y el desarrollo de iniciativas o proyectos semidisruptivos y disruptivos con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

Gerencia de Innovación

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

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





Gestión 2017

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

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

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

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

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

Modelo de innovación

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

Innovación base:

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

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

Proyectos frontera:

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

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

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

Programa de Transformación Digital de Entel (TDE)

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

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

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

Modelo de gestión ágil

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

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

Objetivos de la organización ágil:

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

Prioridades estratégicas que orientan el proceso de innovación

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

Desafío e)makers

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

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

Desafíos 2017



Innovation Day

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

Nº estimado de participantes



Entel Explora

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

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

Alianzas Entel Explora Lab

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

Nueva gerencia de Analytics y Proyectos Especiales

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

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



Pilar Estratégico 3

Organización y personas "best in class"

Agilidad y cercanía con el cliente

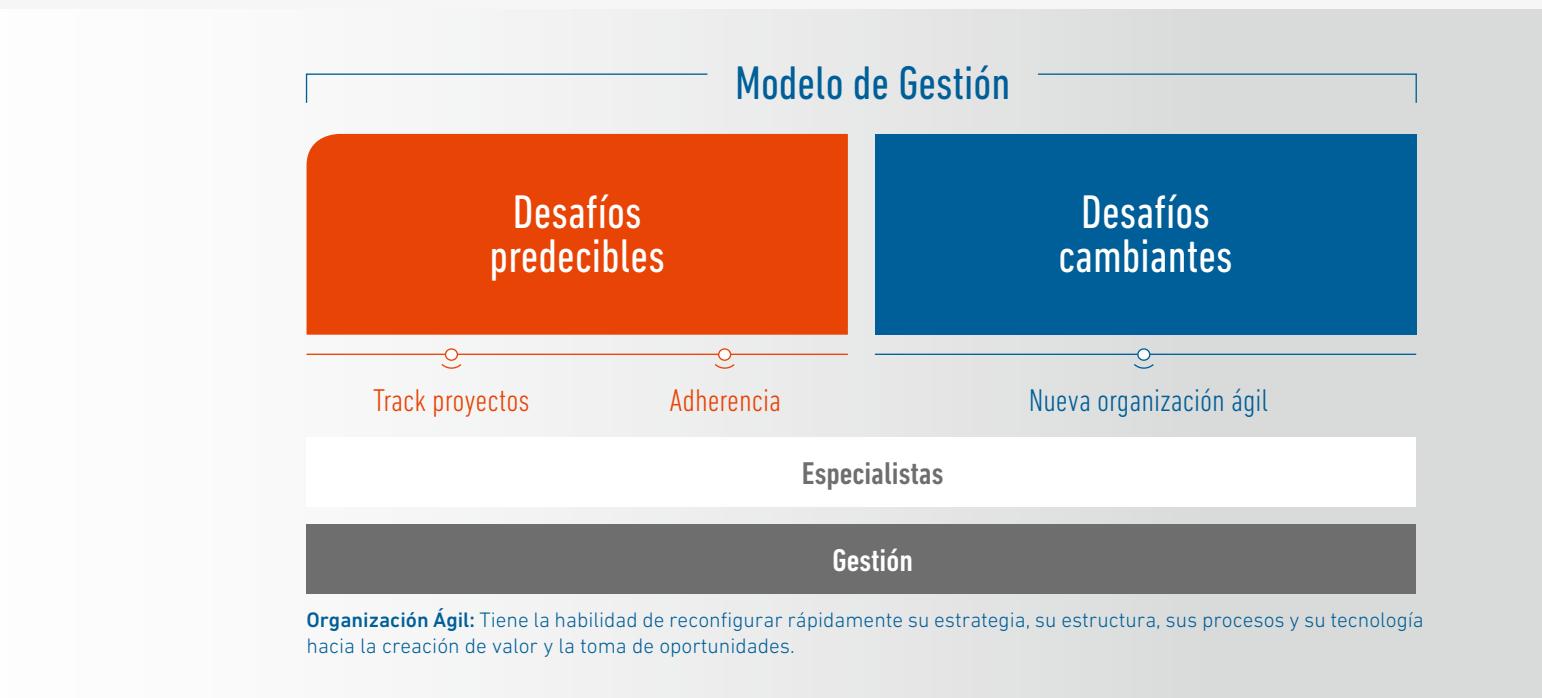
Durante los últimos tres ejercicios, Entel ha desarrollado un proceso de adecuación de su modelo de gestión de capital humano, con el objetivo de que esté alineado con su estrategia de negocios y las necesidades del mercado.

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

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

- 2. Mundo de la operación especializada:** con funciones diferenciadoras propias de la industria. Enfocado en el reconocimiento de los profesionales con un conocimiento técnico específico y de proyectos, de alto valor para el negocio.
- 3. Mundo de la operación:** basado en adherencia y rigurosidad en la ejecución de procesos en busca de eficiencia. Este modelo de gestión incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos que, de esta forma, se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio.





Nueva estructura gerencial

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

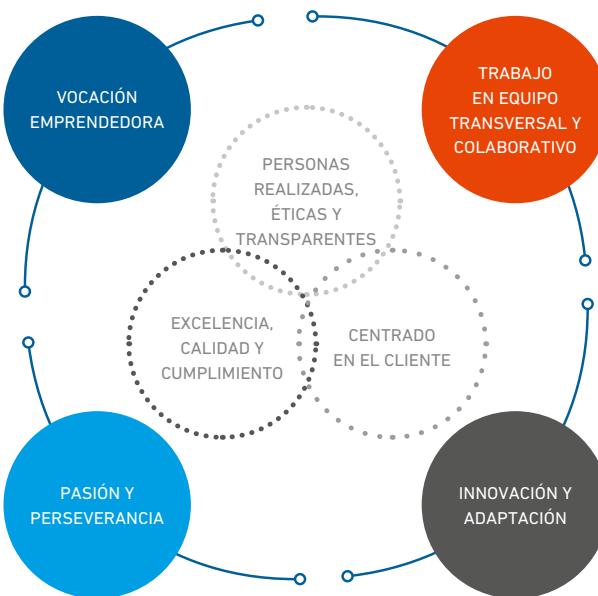
Así, se crearon la Gerencia de Planificación Estratégica y Compras y la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. A esto se suma la eliminación de la Gerencia de Riesgos y Administración, cuya labor central pasó a ser parte de la nueva Gerencia de Planificación Estratégica y Compras, y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

Organización ágil

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

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

Pilares Culturales



Cambio cultural

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

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

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

Gestión de desempeño

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

Movilidad interna

10,2%

de la dotación asumió nuevas responsabilidades durante 2017

494

promociones o movimientos laterales de un total de 4.823 trabajadores

Capacitación

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

> Capacitaciones específicas o técnicas

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

> Capacitaciones transversales

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

Horas de capacitación anual

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

Inversión total en capacitación

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

Participantes en programas de capacitación

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

109.578

horas de capacitación
anual

3.813

colaboradores
participaron en
programas de
capacitación

\$838.006.620

inversión total en capacitación

Compensaciones

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

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

Pulso organizacional

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

Encuesta de clima Great Place to Work

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

Periodicidad:

Anual

Participación 2017:

92%

Engagement

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

Periodicidad:

Trimestral

Participación 2017:

74,6%

Encuesta a clientes internos

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

Periodicidad:

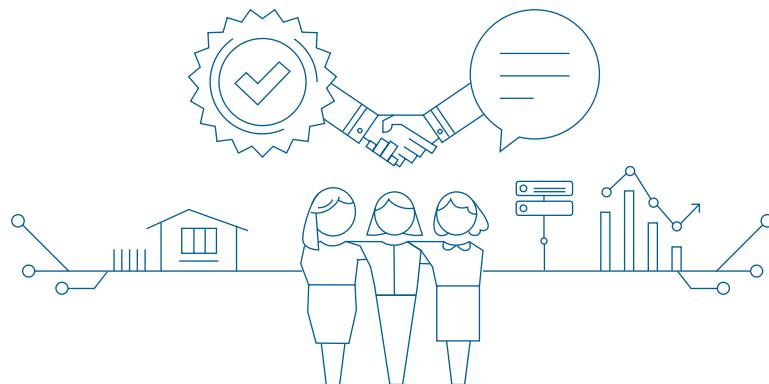
2 veces al año

Barómetro

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

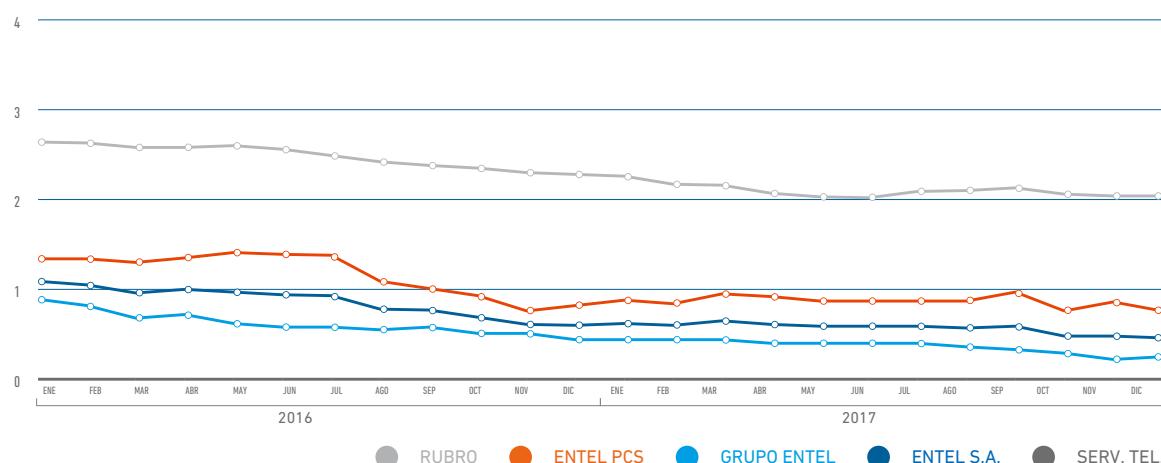
Periodicidad:

2 veces al mes





Tasa de accidentabilidad



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

Salud y seguridad

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

Relaciones laborales

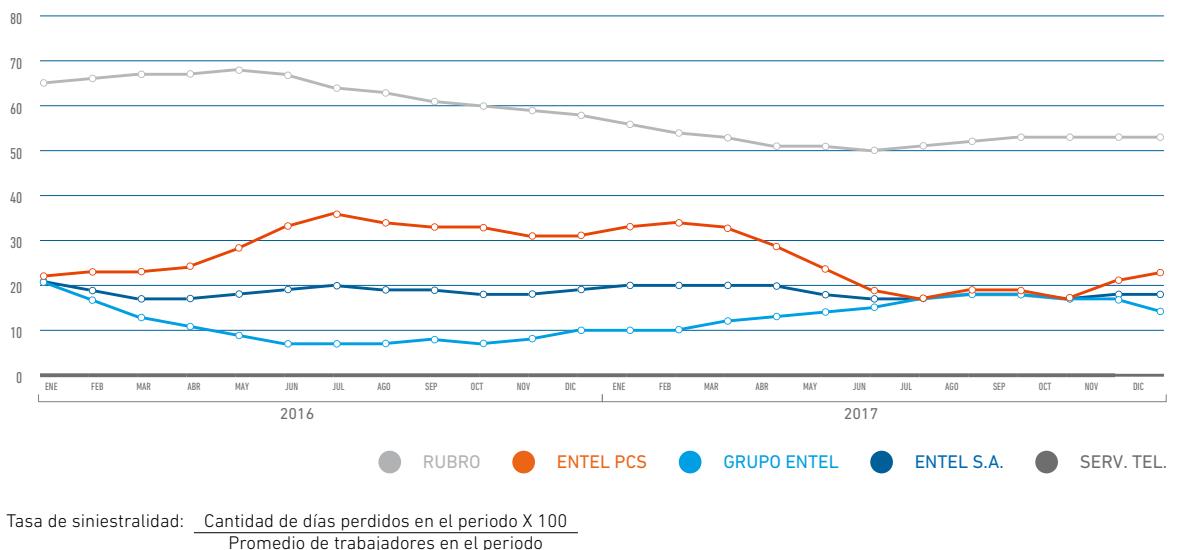
Entel mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con sus trabajadores, ya sea que estén sindicalizados o no.

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

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

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

Tasa de siniestralidad



Diversidad en la organización

Género

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

Incluye a Entel S.A y Entel PCS

Rango de edad

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

Brecha salarial

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

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

Rango de antigüedad

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

Pilar Estratégico 4

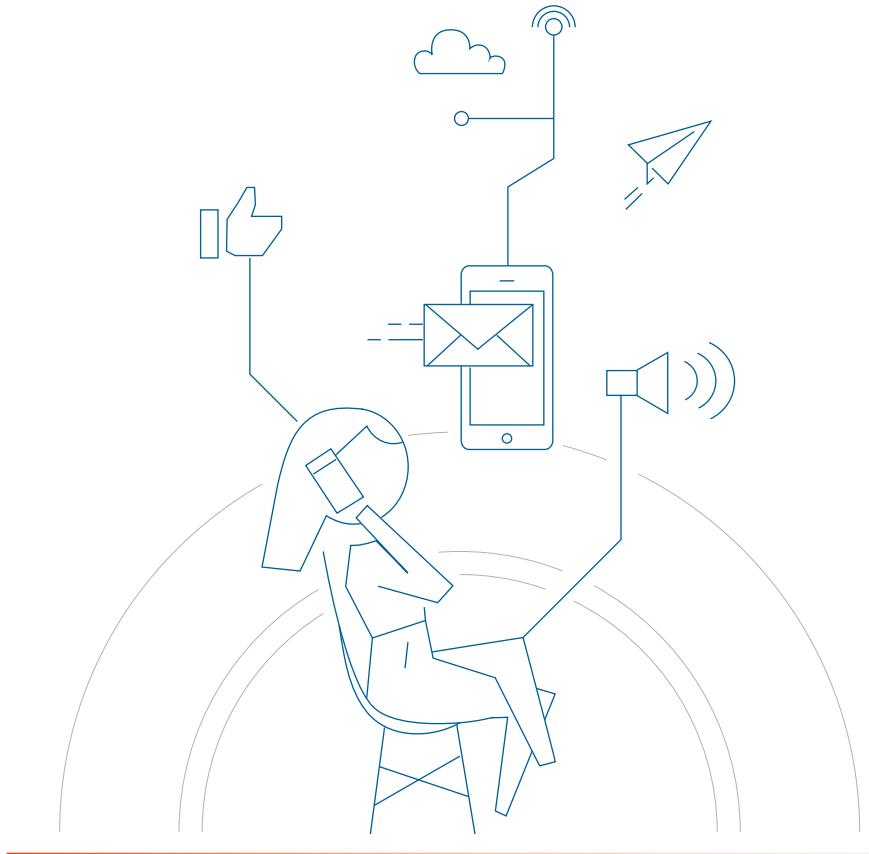


Experiencia Distintiva

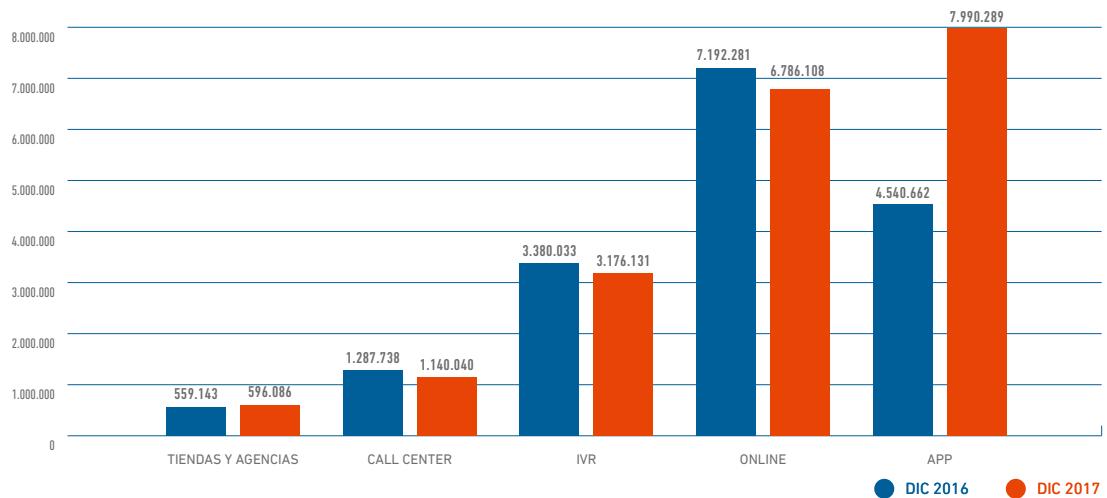
Entel ofrece a sus clientes una experiencia distintiva basada en soluciones de clase mundial.

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

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



Canales Mercado Personas



Atención cercana, personalizada y preferentemente digital

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

> Canal online digital

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

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

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

> Canal presencial

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

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

Herramientas

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

> Call center

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

Proyectos

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

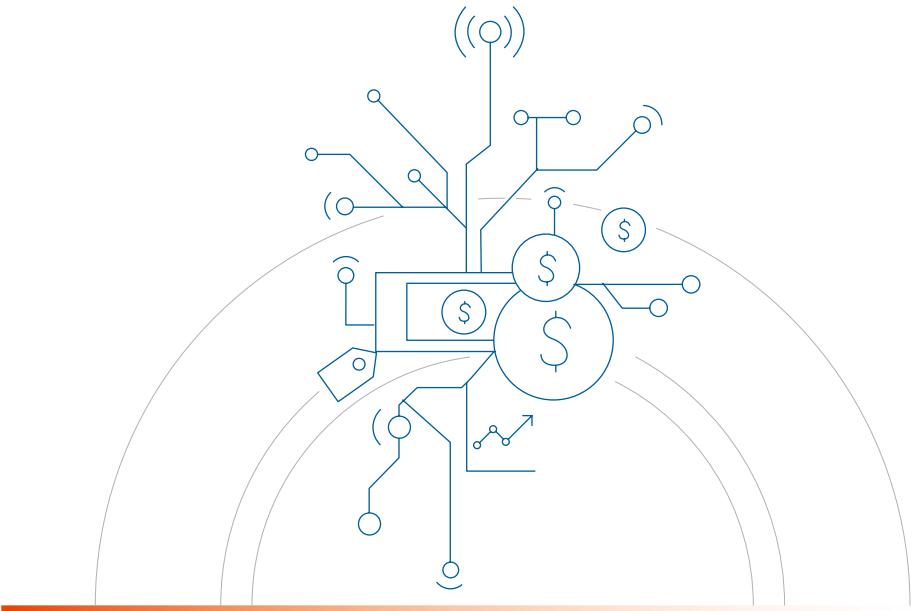
Viaje de clientes: Utilizando distintas metodologías, periódicamente Entel evalúa y mejora el viaje de sus clientes para ofrecer el mejor servicio. Durante el ejercicio 2017, no obstante, se realizó un cambio profundo a la forma de implementar esta metodología. En línea con la metodología ágil de trabajo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

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



Negocios

Industria

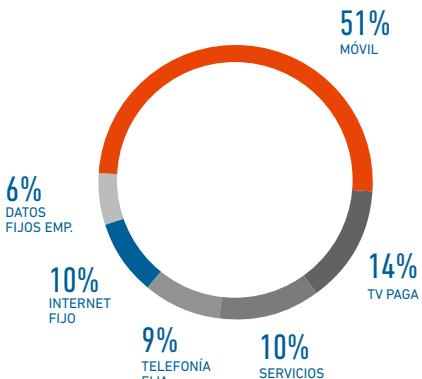


La Industria en Chile

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

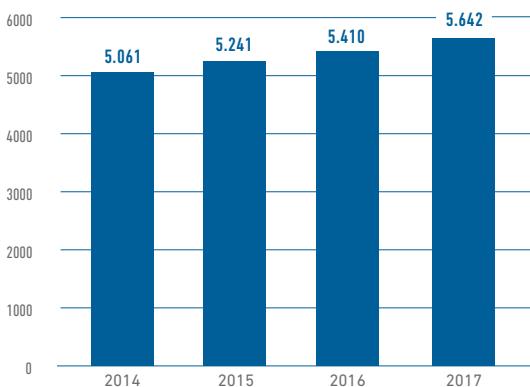
En comparación con diciembre de 2016, la industria creció 4,3%, impulsada por telefonía móvil, servicios TI y TV paga. La participación de mercado de Entel alcanzó un 26,1% a diciembre de 2017, considerando la industria de telecomunicaciones y outsourcing TI. Esto, de acuerdo con estimaciones de la compañía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

Participación de ingresos por segmento (%)



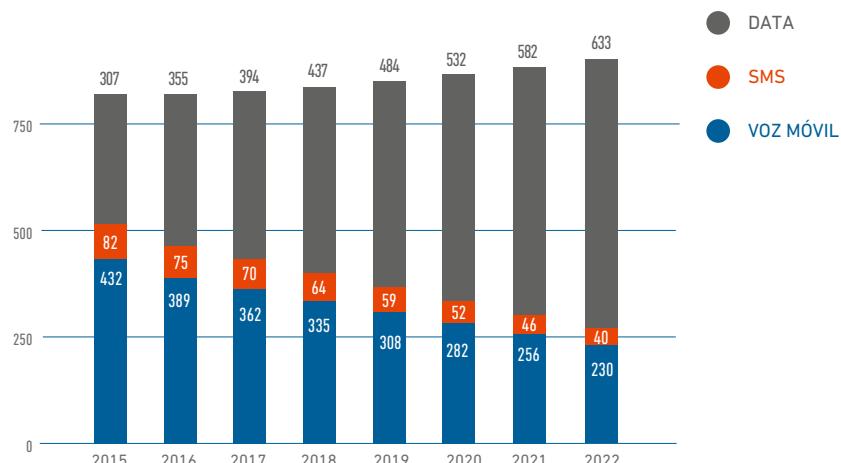
Tamaño Industria

(miles de millones de \$, diciembre)



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

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



Fuente: Ovum.

Impulsores de crecimiento

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

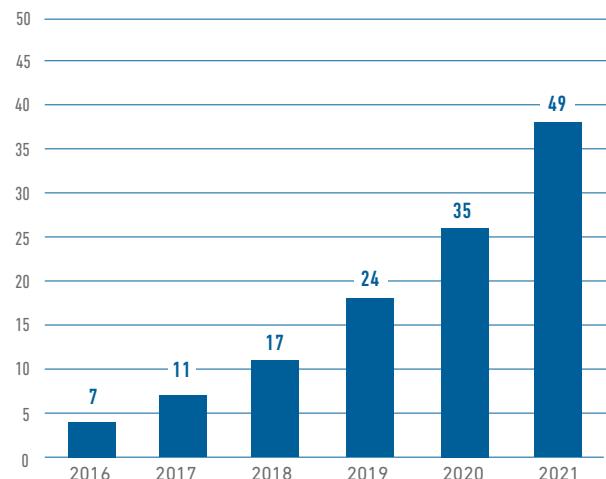
Conectividad móvil

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

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

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

Tráfico global de datos móviles (Exabytes por mes)



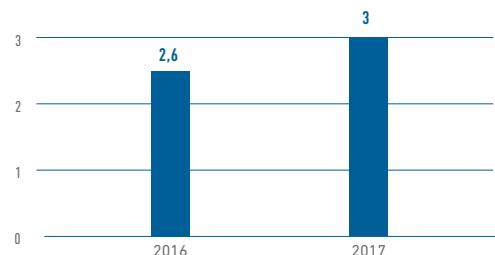
Fuente: Cisco VNI Mobile, 2017.

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

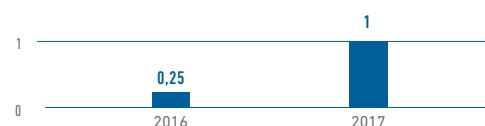
- > Se observa un cambio en el perfil de los consumidores, donde lo que buscan ahora son datos móviles para poder bajar y subir videos, fotos y audios, entre otros, con una mayor velocidad y en cualquier lugar. La tendencia mundial en este aspecto es de tarifas ilimitadas y planes compartidos. Por ello,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

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

Snapchat: SnaPs creados diariamente
(miles de millones)



WhatsApp: Videos enviados diariamente
(miles de millones)



Fuente: WhatsApp y Snap Inc.

Conectividad del hogar

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

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

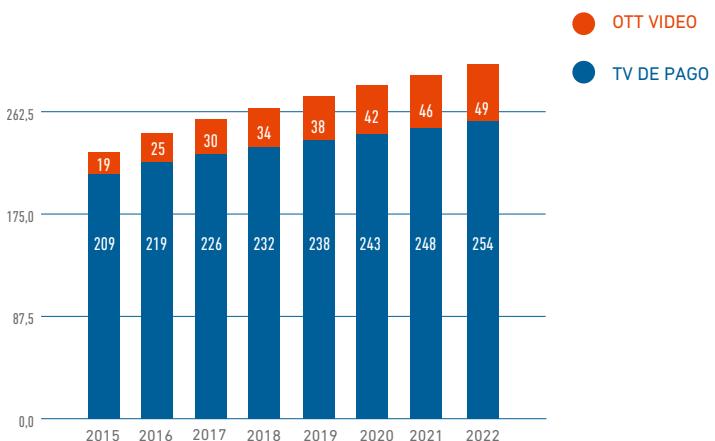
Los ingresos por servicio de televisión de pago a nivel global están proyectando un CAGR 2017-22 de 2,47%. Este crecimiento se está desacelerando debido a la televisión por Internet, provisto por empresas tales como Netflix, Hulu, HBO GO, Direct TV Now, entre otros. Si bien aún está muy ligado el contenido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

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

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



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



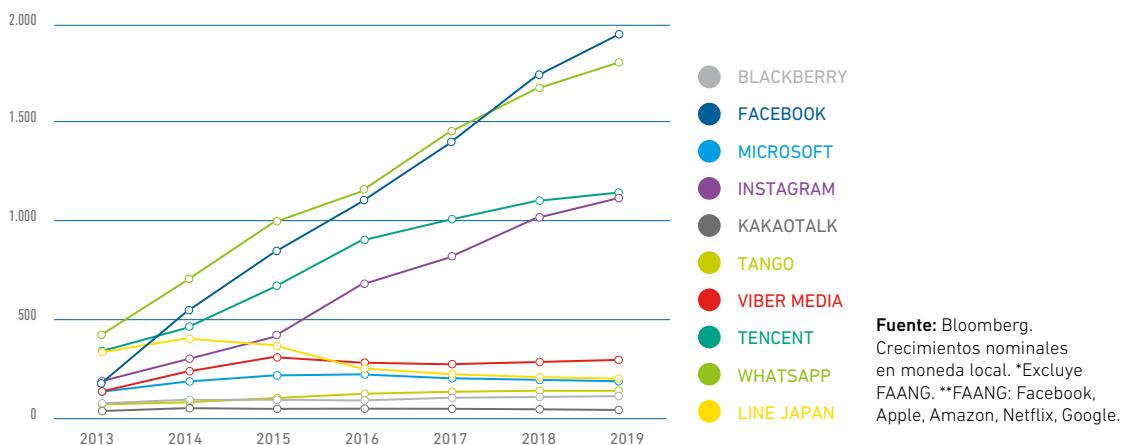
Fuente: Ovum.

OTTs y alianzas

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

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

Usuarios activos de comunicaciones OTT por compañía, 2013-2019 (millones)



Conectividad: fijo

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

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

Internet de las cosas (IoT)

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

o comunicación en formato de datos entre dos máquinas remotas.

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

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

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



Tecnologías de Información

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

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

En base a la ciberseguridad sabemos que, según un estudio de la firma especializada en seguridad informática Kaspersky, los ataques a la información de tipo malware (software dañino) crecieron 40% en Chile durante 2017. Ante esta situación, empresas de telecomunicaciones crearon protocolos de seguridad, como Entel, que creó "Entel Cyber Secure" (2017), que es un portfolio de soluciones y servicios de ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los sistemas TIC para las empresas, corporaciones y el gobierno.

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

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

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

Transformación Digital

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

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



Marco Regulatorio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cambios regulatorios

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

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

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

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

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

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

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

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

Proyectos de ley en discusión

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

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

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

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

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

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

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En ese sentido, la autoridad mantiene la política iniciada en 2014, de establecer bajas tarifas en los servicios que se prestan en dichas interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso para las concesionarias móviles y fijas.

Telefonía móvil

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

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

Telefonía fija

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

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

Impacto de los cambios regulatorios

Los cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad crean nuevas oportunidades de negocios en la industria de las telecomunicaciones. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

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

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

Contexto legal

- > El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Telecomunicaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. por estimar que, de acuerdo con la evidencia aportada al proceso, las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación impuesta por la Excmo. Corte Suprema en sentencia de 23 de diciembre de 2011 de "presentar en un plazo de 90 días una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios". Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias, por lo que actualmente se encuentra su tramitación pendiente en la Corte Suprema .

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

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

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

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que las condiciones existentes en el respectivo mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria, caso en el cual los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

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

- > Servicio Público Telefónico Local.
- > Servicio Público Telefónico Local Inalámbrico.
- > Servicio Público de Voz sobre Internet.
- > Servicio Limitado de Televisión.
- > Servicio Público de Transmisión de Datos.
- > Servicio Público de Transmisión de Datos Móvil por Satélite
- > Servicio Intermedio de Telecomunicaciones
- > Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional
- > Servicio Público Telefónico Móvil Digital
- > Servicio Público de Radiocomunicación Buscapersonas.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad les ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), por lo general de manera exclusiva, y la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

De esta manera, Entel desarrolla su negocio ajustándose a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la ley y en sus reglamentos. Para aquellas materias no regladas en dichos cuerpos normativos, los servicios de telecomunicaciones se rigen supletoriamente por las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que le sean aplicables.

Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

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

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

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

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

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

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





Imagen corporativa

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

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

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

Una nueva etapa

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



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

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

Herramientas de posicionamiento y fidelización

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

○) **2 millones**

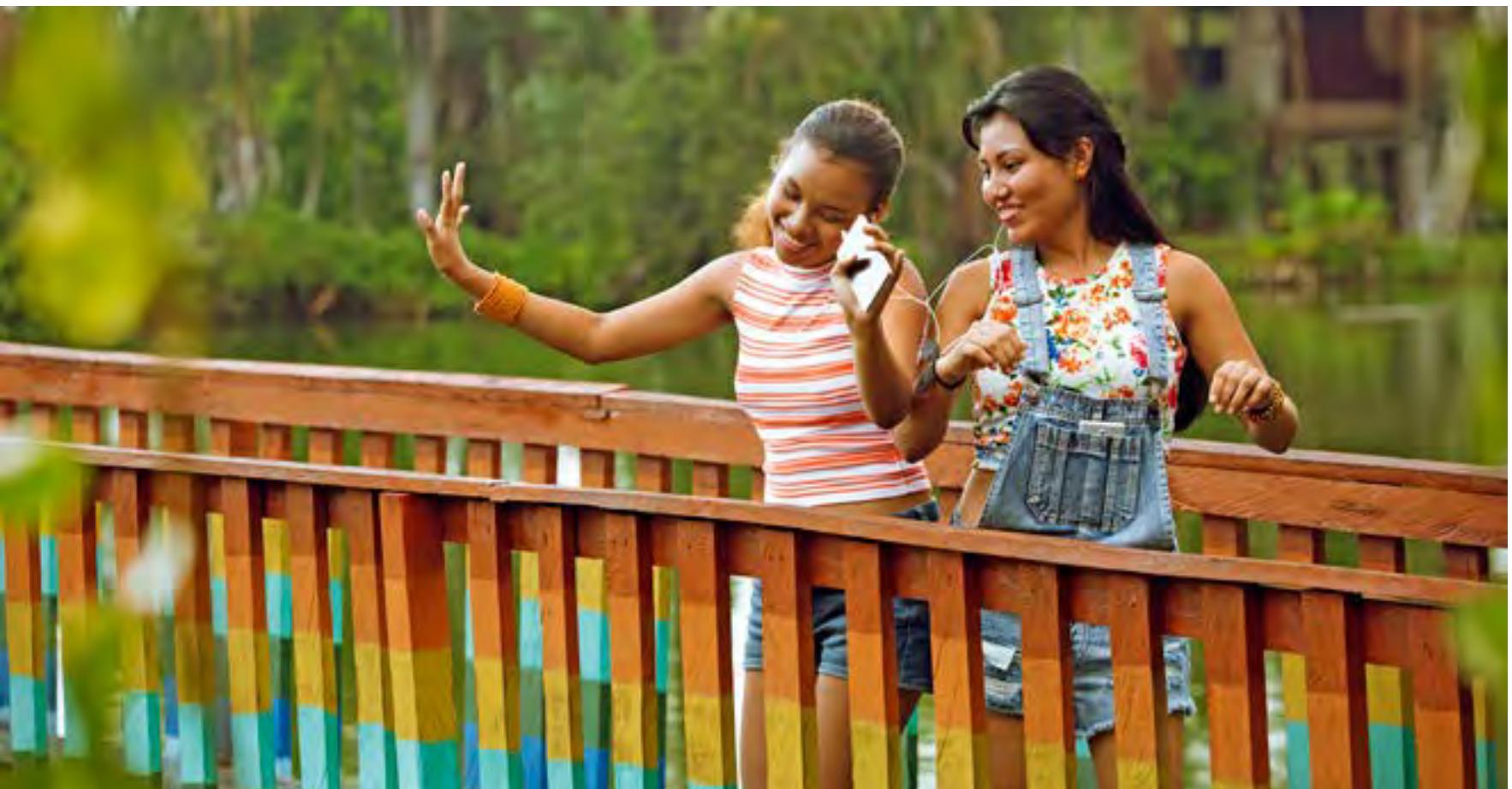
de canjes para entradas
al cine y productos de
confitería realizados
a través de La Zona,
considerando entradas
pagadas con puntos Zona
o con otro medio de pago

Líder en recordación y preferencia

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

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

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



Exito posicionaramiento en Perú

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

Marca premiada en Perú

Cuatro Effie 2017

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

Tres premios Effie de Oro por las campañas:

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

Un premio Effie de Bronce por la campaña:

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

Principales eventos Entel 2017

Entretenimiento

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

Deportes

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



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

Principales acciones digitales en Chile

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

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

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

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

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

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

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

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

Mercados



Personas

Clientes

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

Soluciones

- **Telefonía Móvil (con o sin Internet Móvil)**
 - » Suscripción y prepago
 - » Roaming internacional
- **Banda Ancha Móvil (uso en notebooks, laptops y tablets)**
 - » Suscripción y prepago
- **Hogar**
 - » Telefonía fija
 - » Banda Ancha Fija Inalámbrica
 - » Televisión
- **Carrier Larga Distancia Internacional**
 - » Fijo y móvil



Empresas

Clientes

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

Soluciones

- **Soluciones Móviles**
 - » Planes Empresa Conectada
 - » Banda Ancha Móvil
 - » Programa Viajero Roaming
- **Soluciones Fijas**
 - » Pack Negocio
 - » NGN
 - » Trunk IP
 - » Internet dedicado
 - » Datos MPLS
 - » Tramas Digitales
 - » Larga Distancia Internacional
- **Tecnologías de la Información**
 - » Administración de Dispositivos Móviles (MDM)
 - » Office 365
 - » Servidor dedicado virtual
 - » Housing
 - » Hosting
 - » FacturaNet
- **LoT**
 - » GPS
 - » M2M



Corporaciones

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

- **Servicios Móviles Corporativos**
 - » Servicios de voz y datos móviles con gestión de consumo
 - » Banda Ancha Móvil
 - » Roaming internacional
- **Servicios Móviles Adicionales para el Usuario Final**
 - » Servicio de facturación diferenciada: permite facturar directamente al usuario servicios adicionales sobre su línea corporativa
- **Soluciones Fijas**
 - » Redes de datos
 - Internet corporativo y privado
 - Datos satelitales
 - Monitoreo de redes y procesos de negocio
 - » Comunicaciones unificadas Colaboración, videoconferencia, telefonía IP (dedicada y on demand)
 - » Telefonía Pública Local y Larga Distancia Internacional
- **Soluciones de TI y de End User Services (EUS)**
 - » Soluciones de data center (housing y hosting)
 - » Outsourcing de operación TI y administración de plataformas SAP
 - » EUS – Outsourcing de plataformas de usuario final remotas y en terreno
 - » Soluciones TI y EUS por verticales de industrias
- **Soluciones Cloud y Digital**
 - » Entel Secure Cloud - Cloud Computing (IaaS, PaaS y SaaS); soluciones sobre cloud privada, pública e híbrida
 - » Sistema de contactabilidad.
 - » Planes Machine to Machine
 - » Desarrollo de soluciones de IoT, Big Data e Inteligencia Artificial
 - » Soluciones especializadas por industrias
- **Soluciones de Ciberseguridad**
 - » Centro de Ciber Inteligencia
 - » Infraestructura de Seguridad TIC
 - » Protección de aplicaciones, end point y redes de comunicación
 - » Soluciones avanzadas de seguridad y Threat Hunting
 - » Consultoría ciberseguridad y asesoría continuidad de negocio (DRP)



Mayoristas

Clientes

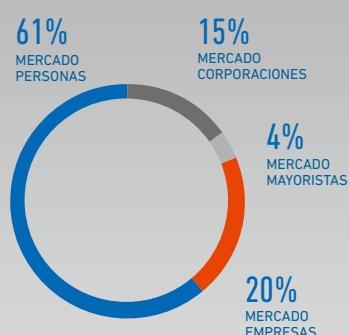
Mercado Mayoristas provee arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles y servicios a más de 66 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur y Falabella Móvil, entre otros, y 96 operadores internacionales, como AT&T, Grupo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

Soluciones

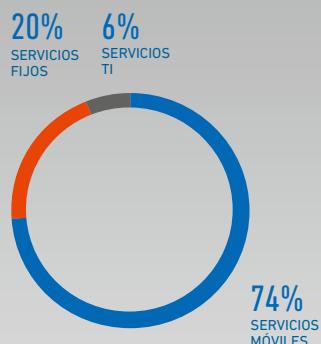
- **Roaming Internacional**
 - » Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.
 - » Más de 450 acuerdos con operadores de más de 190 países.
- **Roaming Nacional y Servicios a Operadores Móviles Virtuales**
 - » Servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles que poseen red propia y espectro asignado, arrendar servicios de red móvil a Entel para cubrir zonas en las que no posean cobertura o la posean parcialmente.
 - » Servicios a Operadores Móviles Virtuales son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia puedan operar en la industria móvil chilena.
- **Arriendo de Redes a Operadores**
 - » Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan entre ellas los servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.
- **Tráfico Internacional**
 - » Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo para operadores nacionales e internacionales.

Distribución de ingresos brutos Entel Chile 2017

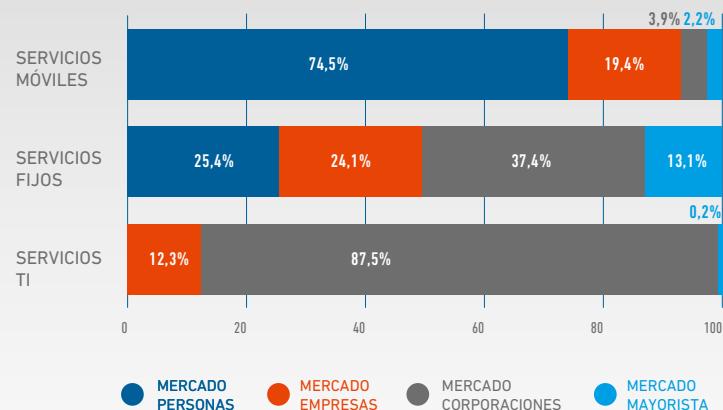
Por mercado



Por servicio



Distribución de servicios de Entel Chile 2017 por mercado



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

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

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

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

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

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

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

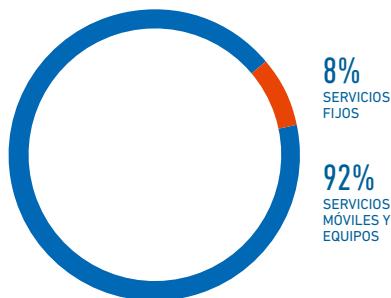
Mercado Personas



Descripción del negocio

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

Distribución Ingresos por Servicios (%)



Hitos 2017

Lanzamiento de oferta inédita de planes ilimitados de datos

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

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

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

José Luis Poch
Vicepresidente de Mercado Personas



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

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

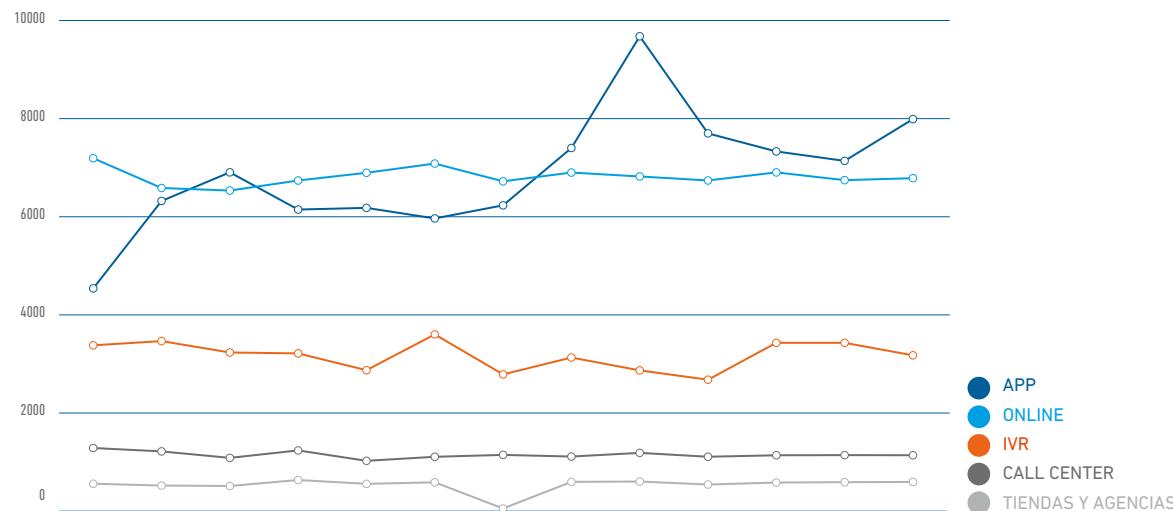
- > Para enfrentar la migración de usuarios de prepago -que están acostumbrados a una relación comercial muy sencilla- hacia el pospago, Entel lanzó la SIM inteligente. Este chip, que se habilita en forma digital, se vende en grandes tiendas, supermercados y farmacias, entre otros.

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

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

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

Evolución de Canales Mercado Personas



Nuevo modelo de negocios para comercialización de equipos

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

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

Alto crecimiento de Entel Hogar

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

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



Exitosa migración de clientes de prepago al modelo TDE

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

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

Principales Campañas 2017

CONEXIÓN ILIMITADA

CÁMBIATE A LOS NUEVOS PLANES
CÁMBIATE A UNA CONEXIÓN ILIMITADA.

PLANES CON REDES SOCIALES ILIMITADAS } PLANES CON GIGAS Y MINUTOS ILIMITADOS

DESDE \$9.990 DESDE \$32.990

(Conoce todos los planes en [entel.cl](#)) Cambiéate en la APP o contrálate llamando al 600 333 7000

Plan de \$9.990 carga 4GB mensual incluye un uso ilimitado de WhatsApp y Facebook, 2GB de datos libres mensuales y hasta 500 minutos de voz. Una fracción de las aplicaciones no incluye datos ni minutos. Plan de \$32.990 carga 10GB mensual incluye un uso ilimitado de WhatsApp y Facebook, 2GB de datos libres mensuales y hasta 1.000 minutos de voz. Una fracción de las aplicaciones no incluye datos ni minutos. Permite reproducción de música a más de 1.5 MBPS. Voz: Internet a internet para dentro del servicio nacional, incluyendo zonas con tarifa especial y la red de Pequeña. Contratación de planes sujetos a revisión en comercial. MÁS INFORMACIÓN EN [www.entel.cl/planes](#)

Tener internet en tu hOgar nunca fue tan fácil

NUEVO internet fijo hOgar 4G

CONTRÁTALO POR \$17.990 MENSUAL plan de 30GB

HUAWEI WIFI

Valida tu factibilidad al 800 361 400 Servicio disponible solo para RM, V, VI y VIII Región.

Plan de \$17.990 carga 30GB mensual incluye 1000 minutos y 10GB de datos libres mensuales. Un uso ilimitado de WhatsApp y Facebook, 1.5 MBPS. Dependiendo de condiciones geográficas, de barrio/calle u otra. Activación del servicio sujeta a la dirección seleccionada, disponibilidad local y evaluación técnica. Consultar a tu socio de negocios. Se considera por el resto del mes una cuota adicional de \$10 más al mes.

CONEXIÓN ILIMITADA

PÓRTATE A PREPAGO_ RECARGA Y DISFRUTA ILIMITADO

RECARGA ILIMITADOS	VIGENCIA
\$1.000	3 días
\$2.000	7 días
\$3.000	7 días
\$5.000	10 días
\$10.000	20 días

* Recarga en [entel.cl](#) / app entel / comercios asociados

Plan de \$1.000 carga 1GB mensual incluye 1000 minutos y 10GB de datos libres mensuales. Un uso ilimitado de WhatsApp y Facebook. Tarifas y tarifas incluidas por consumo de Redes Celulares y Día y Noche. El uso de datos móviles, salidas de red, generación de voz, envío de mensajes, envío de imágenes, envío de emails y uso de aplicaciones que no son de WhatsApp y Facebook, así como el uso de servicios de datos móviles de terceros y sus respectivas tarifas de consumo se suman a la tarifa de datos móviles. Para más información acerca de las tarifas de consumo de datos móviles, visitar [www.entel.cl](#).

TU FAMILIA
SIEMPRE CONECTADA, SIEMPRE.

SUMA PLANES CON GIGAS Y MINUTOS ILIMITADOS } POR SOLO \$16.990 CADA ADICIONAL

Si no lo tienes: contrálatelo hoy o actualízalo en tu app

CONEXIÓN ILIMITADA

Plan de \$16.990 carga 30GB mensual incluye 1000 minutos y 10GB de datos libres mensuales. Un uso ilimitado de WhatsApp y Facebook, 1.5 MBPS. Dependiendo de condiciones geográficas, de barrio/calle u otra. Activación del servicio sujeta a la dirección seleccionada, disponibilidad local y evaluación técnica. Consultar a tu socio de negocios. Se considera por el resto del mes una cuota adicional de \$10 más al mes.

Ingresos

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

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

Evolución de Ingresos Mercado Personas
(En \$ millones)



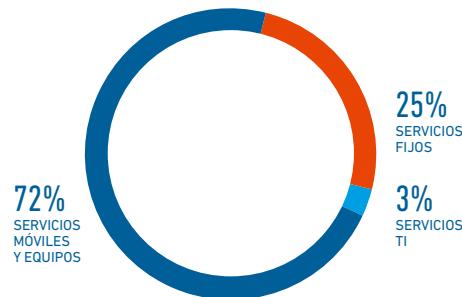
Mercado Empresas



Descripción del negocio

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

Distribución Ingresos por Servicio (%)



Hitos 2017

Nuevo modelo de atención para grandes empresas

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

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

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

Mario Núñez
Vicepresidente Mercado Empresas



Foco en negocios con potencial de crecimiento

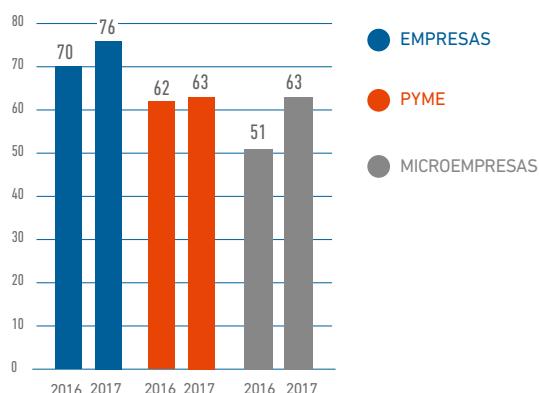
En materia de gestión de sus negocios, Mercado Empresas puso foco en 2017 en consolidar su liderazgo en el segmento móvil, potenciar crecimiento en participación de mercado en el negocio fijo y servicios TI basados en tecnología cloud, potenciando a Entel Empresas como proveedor integral de servicio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

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

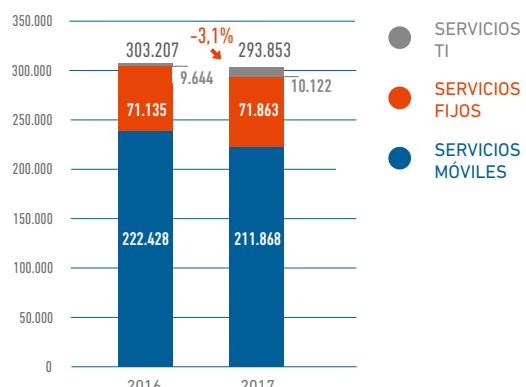
través de este modelo de consumerización. Esta modalidad está disponible tanto vía prepago como pospago, a través de un contrato directo con el usuario para servicios adicionales a los que paga su empresa.

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

Preferencia por segmentos de negocio (%)



Evolución ingresos Mercados Empresas (En \$ millones)



Mejora de la experiencia

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

Desarrollo de una comunidad digital para empresas

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

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

Ingresos

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

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

Principales Campañas 2017



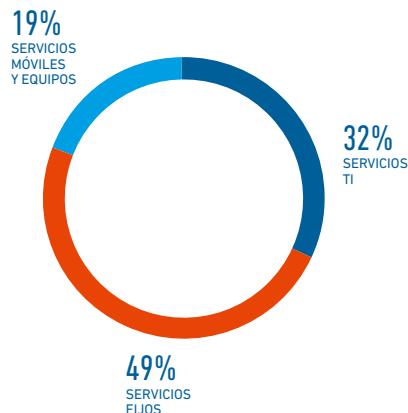
Mercado Corporaciones



Descripción del negocio

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

Distribución Ingresos por Servicio (%)



Hitos 2017

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

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

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

- > Entel Cyber Secure es un portfolio de soluciones y servicios de ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los sistemas TIC para las empresas, corporaciones y Gobierno. Presta servicios de consultoría, que permiten revelar vulnerabilidades en materia de ciberseguridad; desarrolla e implementa soluciones que luego opera cada empresa, y ofrece servicios de gestión directa de seguridad.

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

Julián San Martín
Vicepresidente Mercado Corporaciones



Adaptación y evolución de los negocios maduros

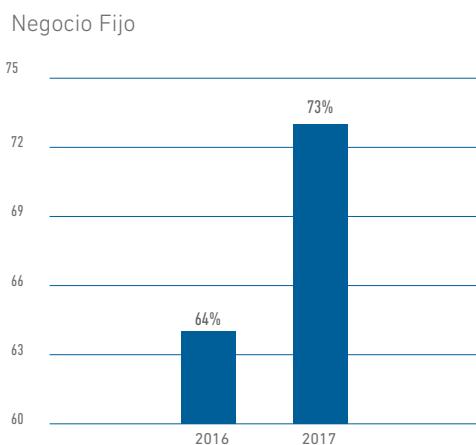
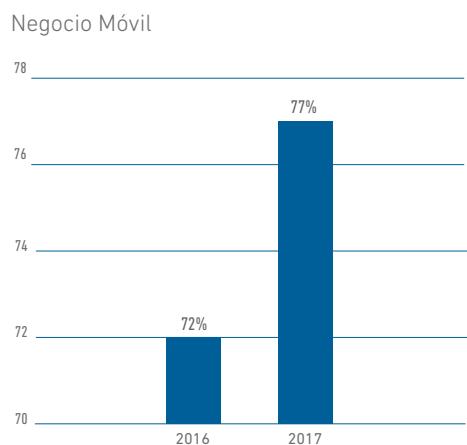
- > Entel Secure Cloud es una plataforma cloud híbrida y segura, con atributos y el potencial para responder a las necesidades de diferentes industrias y mercados, que permite acompañar a los clientes en su camino hacia la transformación digital.
- > Constitución de unidad digital. Sobre la base de elementos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

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

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

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

Evolución de Satisfacción Neta Clientes Corporaciones



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

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

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

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

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

Ciudad de los Valles

200 clientes

Aloja la operación de más de 200 clientes

2.700 servidores

Administra en torno a 2.700 servidores

Oferta en data center

5 data center

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

8.500 m²

Capacidad total

Más de

350 clientes totales

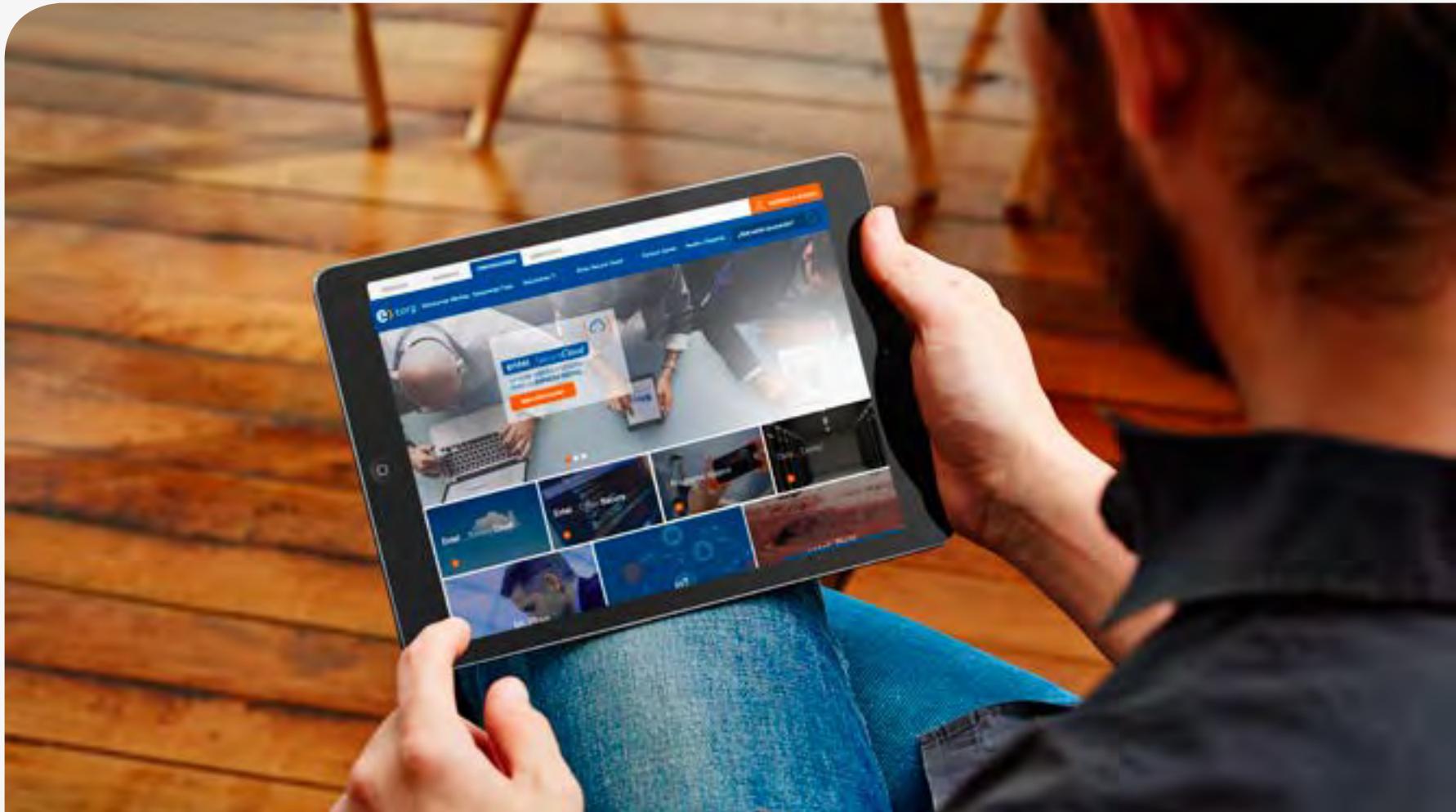
Liderazgo en servicio de data center

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

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

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

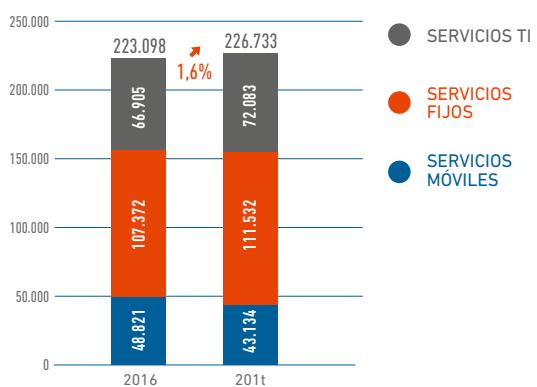
Una de las características distintivas de este nuevo data center es su eficiencia energética, la que permitirá disminuir el consumo de energía y mejorar el impacto de la huella de carbono que genera este tipo de instalaciones.



Ingresos

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

Evolución Ingresos Mercado Corporaciones
(En \$ millones)



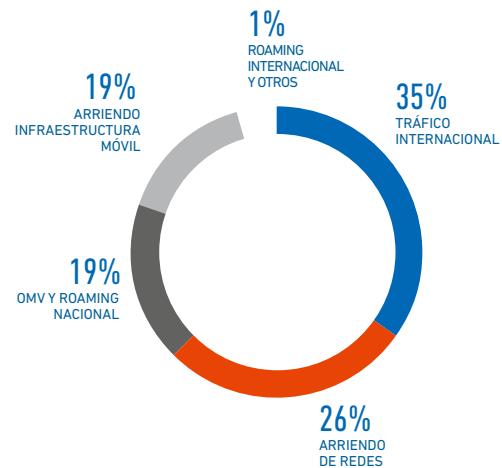
Principales Campañas 2017



Mercado Mayoristas



Composición Ingresos 2017 según tipo de Operador



Hitos 2017

Programa Viajero Entel duplica su cobertura gracias a nuevos acuerdos

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

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

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

Menor actividad en servicios de arriendo de redes y roaming nacional

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

Definición del servicio

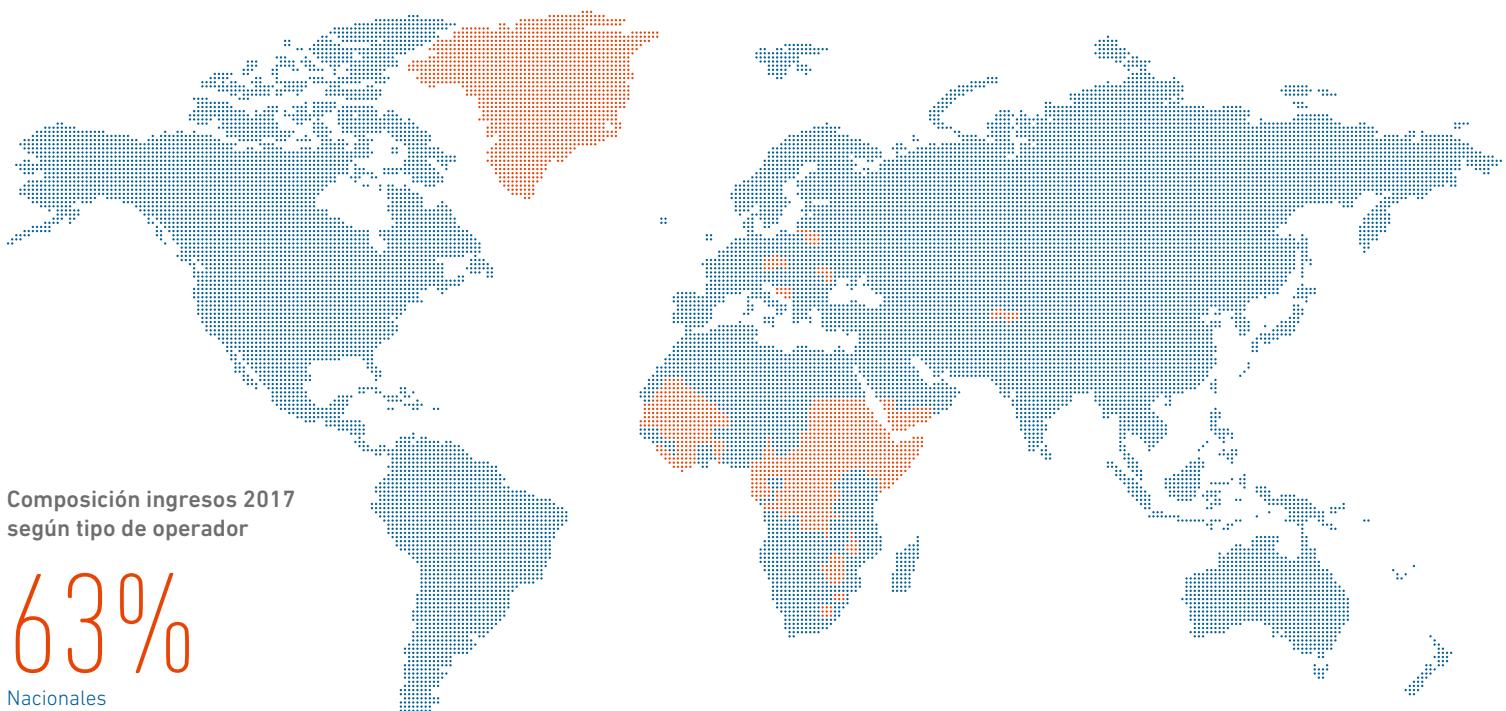
Mercado Mayoristas es un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica. Genera alianzas que permiten apalancar el crecimiento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

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

Pablo Guerrero
Gerente Mercado Mayoristas



Países con convenio roaming vigente



Composición ingresos 2017 según tipo de operador

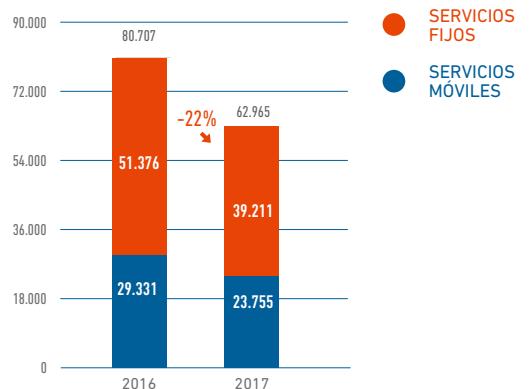
63%
Nacionales

37%
Internacionales

- Con cobertura
- Sin cobertura



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



Principales clientes

66 operadores nacionales

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

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

96 operadores internacionales

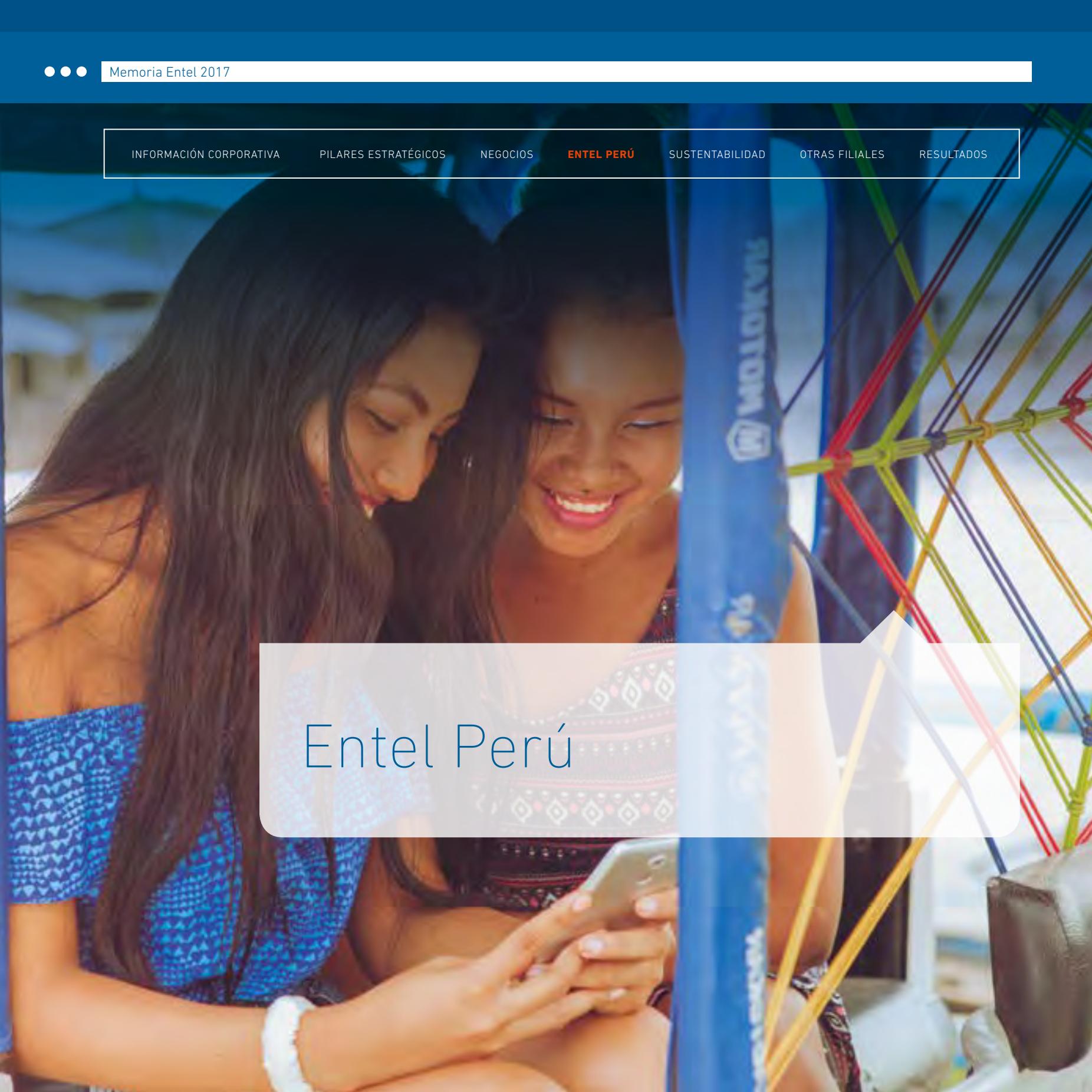
(AT&T, Grupo Vodafone, Telxius, Grupo Milicom, Level 3-Century Link, LANautilus, Telefonica International Wholesale Services y TATA Communications, entre otros).

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

Ingresos

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

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

[INFORMACIÓN CORPORATIVA](#)[PILARES ESTRÁTÉGICOS](#)[NEGOCIOS](#)[ENTEL PERÚ](#)[SUSTENTABILIDAD](#)[OTRAS FILIALES](#)[RESULTADOS](#)A large background photograph shows two young women with long dark hair, smiling and looking down at a smartphone held by the woman on the right. They are wearing patterned tops. In the foreground, a white semi-transparent rectangular box contains the text.

Entel Perú

Entel Perú

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

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

Hitos 2017

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



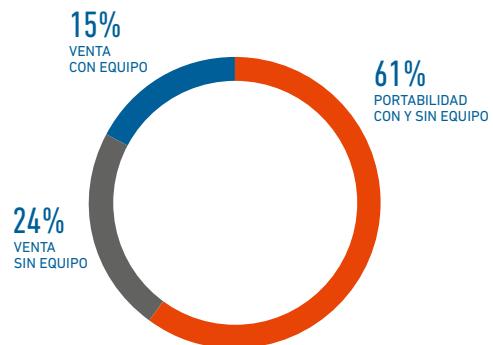
Focos de gestión

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

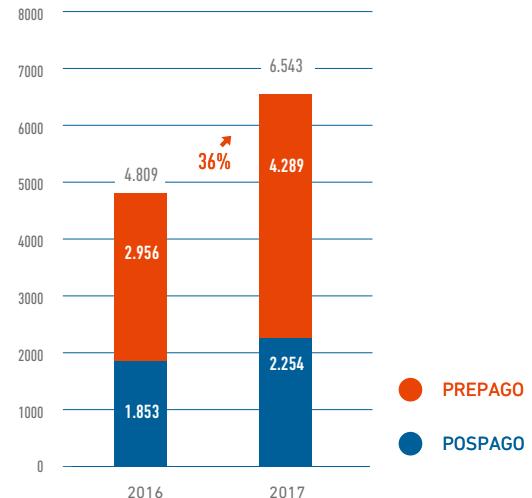
La estrategia impulsada por la compañía siguió dando frutos en 2017. Al cierre del ejercicio, la base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó a 6.543.127 clientes, lo que implica un crecimiento de 36% respecto de diciembre del año anterior. Esta variación positiva estuvo impulsada por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

6,5
millones de clientes
de telefonía móvil

Composición de Ventas



Crecimiento Base de Abonados
(En miles)



Gestión de pospago

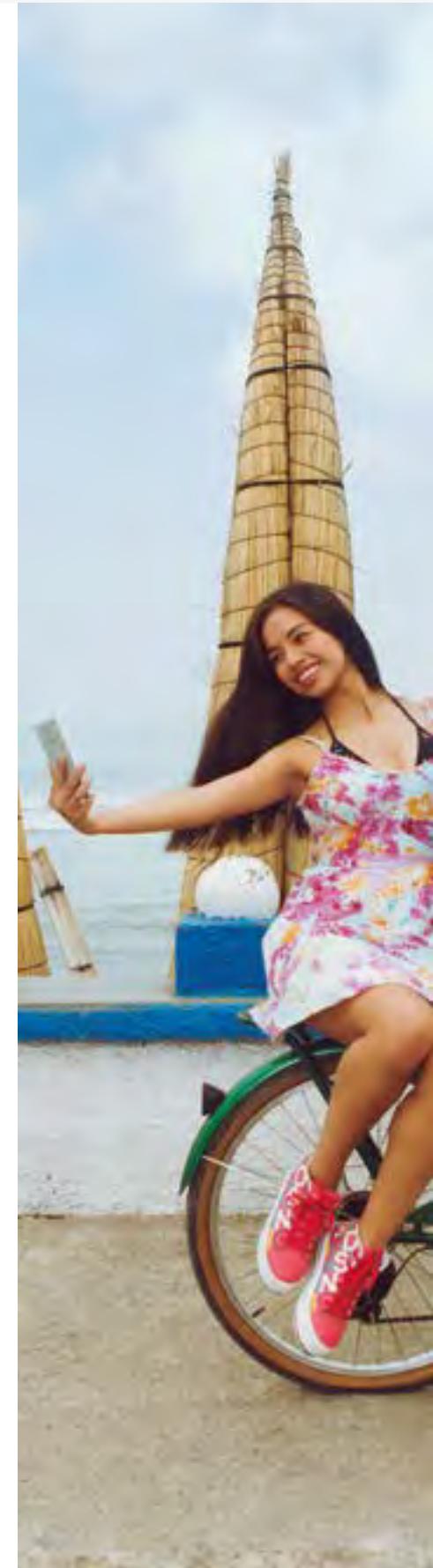
- > Amplia gama de planes multimedia, que fue creciendo a lo largo del año 2017 con atractivas cuotas de navegación por Internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino.
- > Variada oferta de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

2.254.176

Clientes móviles pospago al cierre de 2017

22%

Aumento con respecto de diciembre de 2016





Gestión de prepago

- > Progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones.
- > Ofertas centradas en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado.
- > Lanzamiento de promociones orientadas a portabilidad.

4.288.951

Clientes móviles prepago al cierre
de 2017

45%

Aumento respecto de
diciembre de 2016

Oferta residencial

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

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

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

Empresas

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



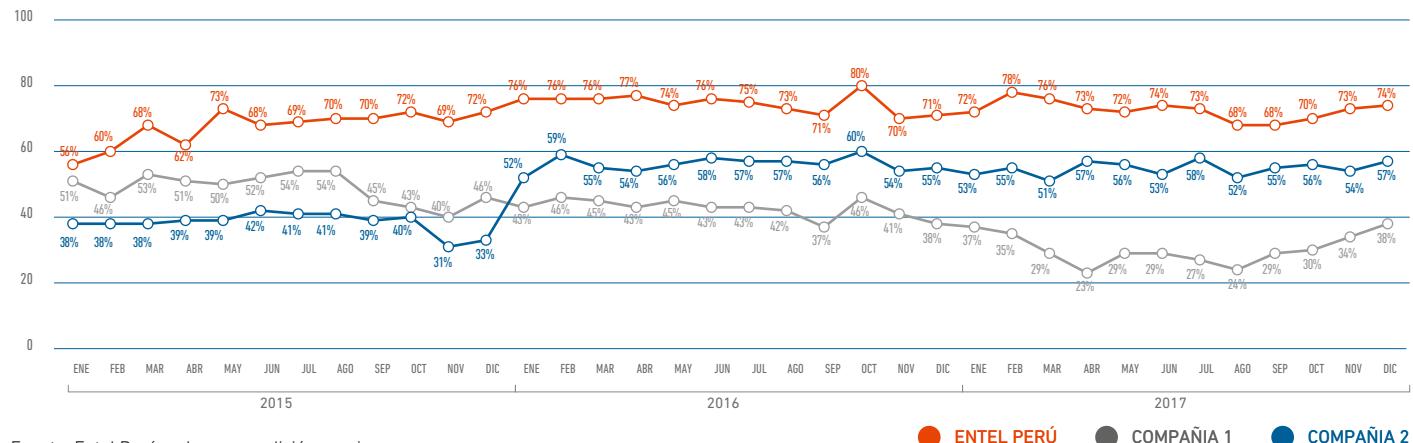
Portabilidad

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

Portabilidad Neta Trimestral en Telefonía Móvil



Satisfacción Clientes



Fuente: Entel Perú en base a medición propia.

Marco regulatorio

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

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

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

Reconocimientos

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

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

Ingresos

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



Sustentabilidad

Sustentabilidad

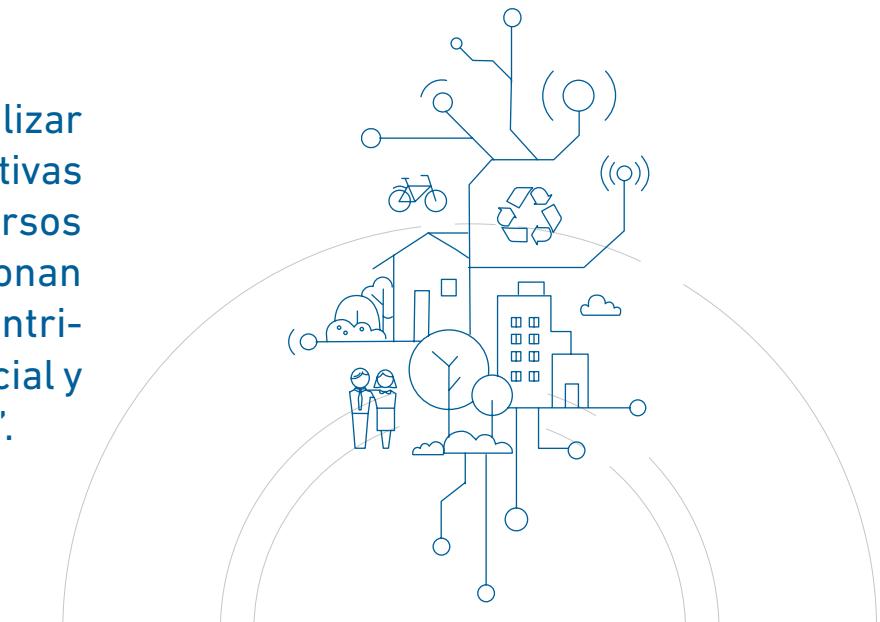
“Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social y medioambiental de Chile y Perú”.

Visión sustentable del negocio

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

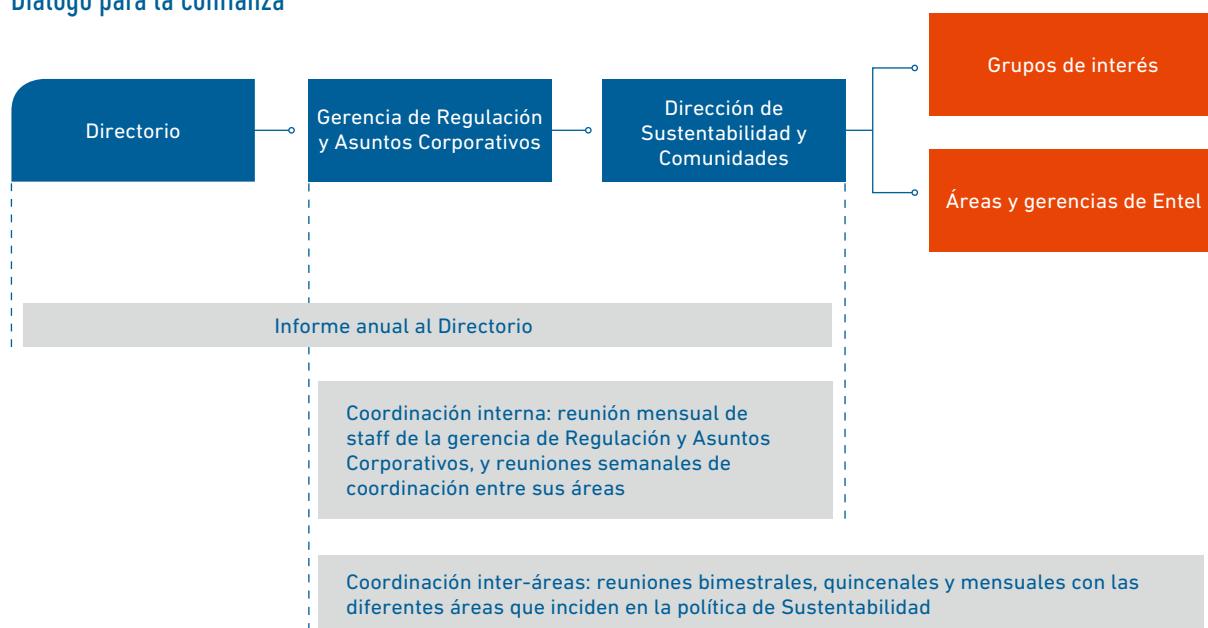
Tras definir una Política de Sustentabilidad robusta y establecer que la sustentabilidad debe ser transversal a toda la empresa, dándole valor y carácter estratégico en las áreas del negocio, nació la Agenda Sustentable.

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



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

Diálogo para la confianza



Gobierno sustentable

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés y trabaja con ellos a través de diversas iniciativas.

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

Relacionamiento con los grupos de interés

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

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



Política de Sustentabilidad de Entel

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

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

Focos de trabajo 2017

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

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

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

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

Valor distribuido

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

Valor Económico
Generado por Entel:

\$916.319,768
millones

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

Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés

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

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

Proyectos destacados

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

Reciclaje

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

Programa de Reciclaje Electrónico

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

Programa Contenedores para Chile

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

Reciclaje de Material Publicitario

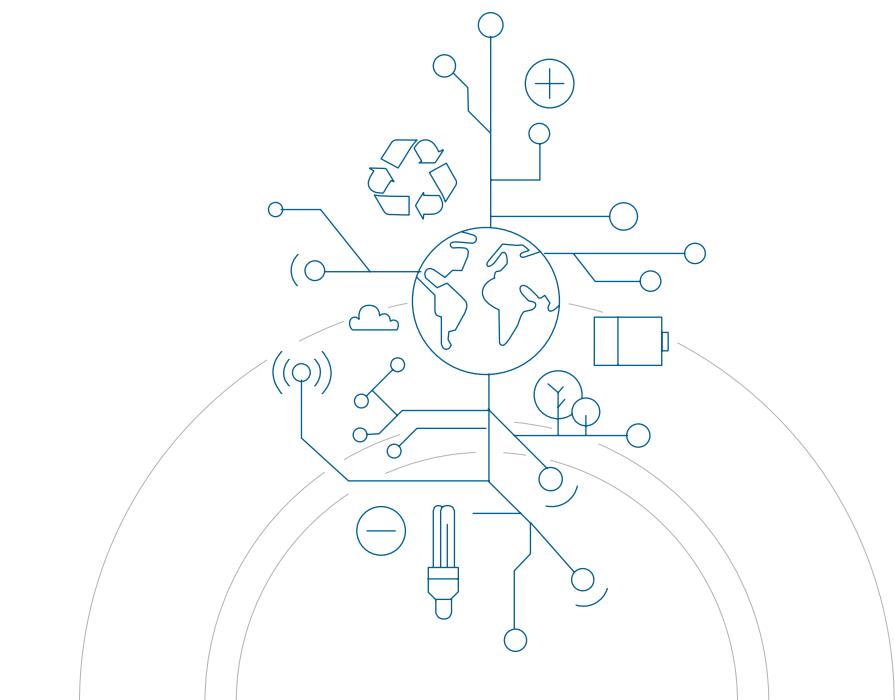
Orientado a la reutilización de PVC y malla mesh, busca generar nuevos usos para los materiales de campañas e instalaciones que se hacen en la vía pública que cumplen su vida útil.

Cultura en Regiones

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

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

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





Mujeres On

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

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

Región Metropolitana

- 62 mujeres
- 26 comunas
- 3 primeros quintiles

Región de Coquimbo

- 60 mujeres
- 5 comunas
- 3 primeros quintiles

Programa "Mujeres On Exporta"

- 23 mujeres
- 15 comunas
- 4 primeros quintiles

Festival de Arte Urbano Hecho en Casa Entel

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

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

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

Otras actividades

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



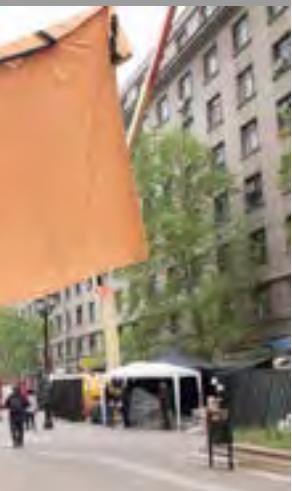
El Pato de Hule se transformó en uno de los hitos más destacados del año entre los chilenos, quienes disfrutaron y lo siguieron desde su llegada a la Quinta Normal en Santiago, hasta su viaje a la bahía de Valparaíso. Obra del holandés Florentijn Hofman.



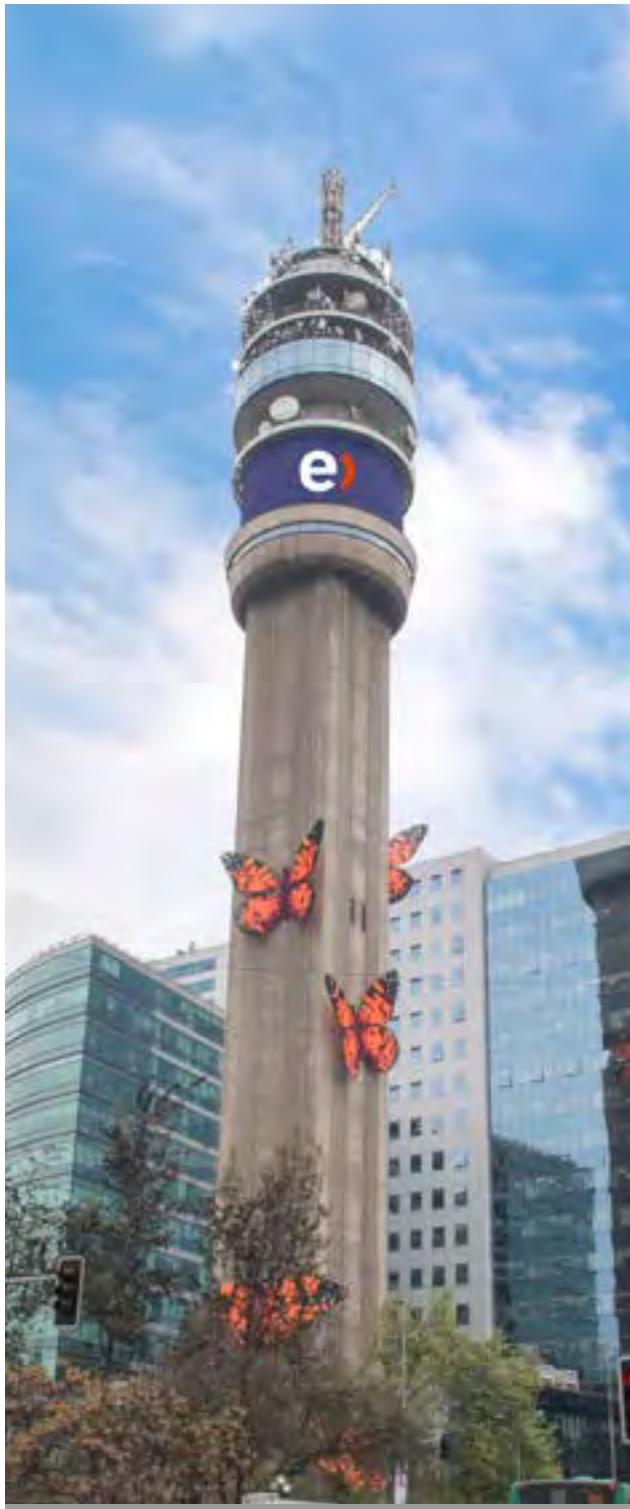
En la explanada del Museo de Arte Contemporáneo, la familia inglesa Sand in Your Eye utilizaron 120 toneladas de arena para esculpir "Nosotros", obra de rostros representativos de los pueblos originarios de América.



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



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



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

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

Otras Filiales

Americatel

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

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

Estrategia

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



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

US\$13,9

millones de Inversión total
Americatel 2017

Redes

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

Desempeño por segmentos de negocio

Telecomunicaciones

Foco estratégico

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

Gestión anual

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

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

Tecnologías de la información

Foco estratégico

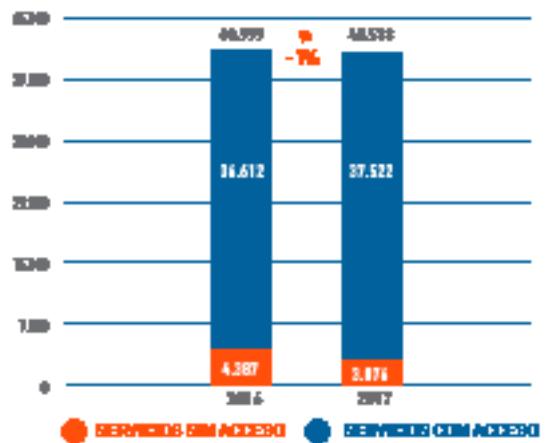
Impulsar los negocios de servicios híbridos (cloud+collocation), al que el mercado ha reaccionado positivamente dada la oferta de valor de outsourcing data center.

Gestión

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

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

Ingresos Brutos Americatel Perú (En US\$ miles)



Ingresos

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

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

5.549

clientes empresas
y corporaciones

Aumento de red troncal de fibra óptica

400

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

Telefonía fija 2017

779

primarios

Entel Call Center

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

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

Servicios

- > **Servicios multicanal:** implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.
- > **Service Desk:** mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos.
- > **Servicios Back Office:** implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.
- > **Campañas de ventas:** servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery.
- > **Atención a clientes:** modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.
- > **Servicios tecnológicos:** implementación tecnológica de plataformas bajo demanda.
- > **Servicio de consultorías:** speech analytics on demand, auditorías de calidad y workforce management.

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

8.777
colaboradores

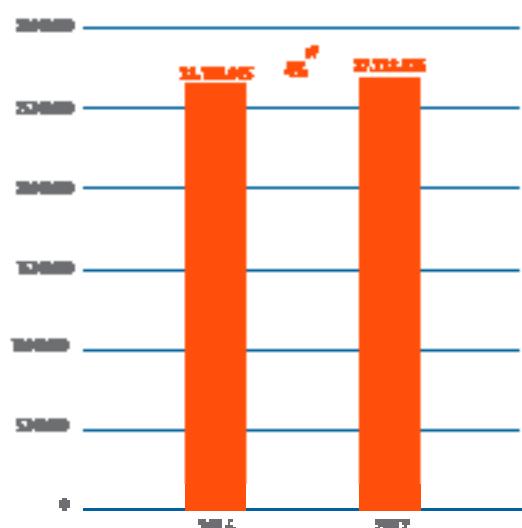
Canales de comunicación

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

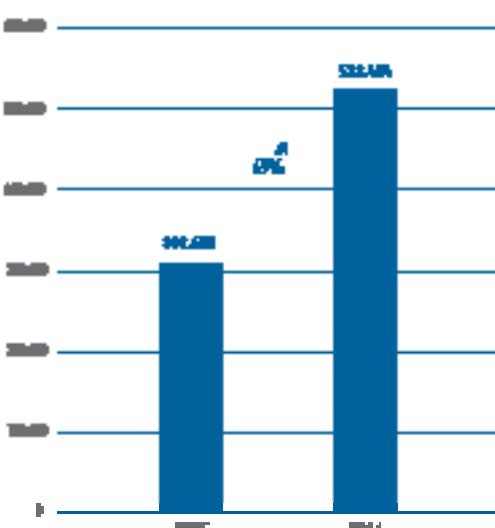
Clientes: Entel Call Center cuenta con más de 90 clientes, principalmente entidades públicas, instituciones financieras, empresas de retail y del sector comercio, en general, además de los servicios que Entel Call Center presta a su matriz.



Interacciones Recibidas Inbound



Interacciones Recibidas Social Media



Gestión Comercial

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

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

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

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

Satisfacción de clientes

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

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

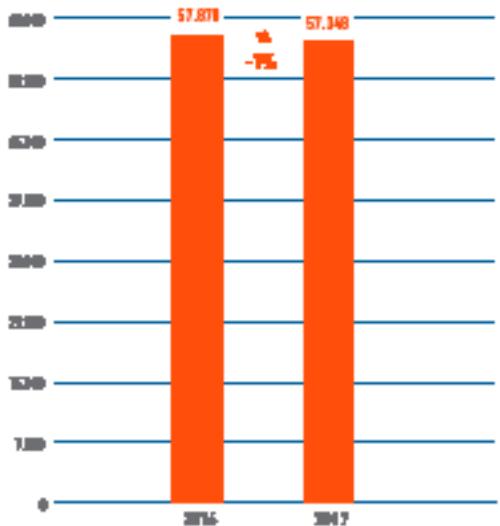
Adicionalmente, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales, permitiendo detectar oportunidades de mejora tanto a nivel de ejecutivos como a nivel de los procesos. A esto se suma la evaluación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

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

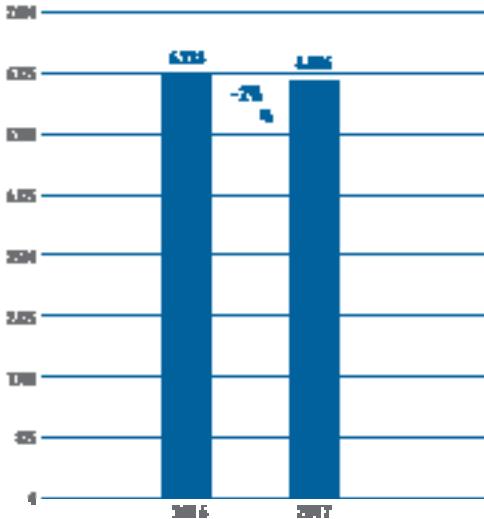
Colaboradores y Posiciones por País



Ingresos consolidados Entel Call Center
En millones de \$



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



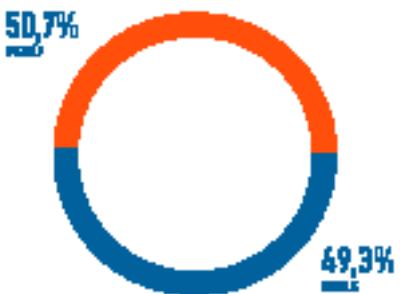
Ingresos

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

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

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

Distribución de ingresos por país de origen





INFORMACIÓN CORPORATIVA

PILARES ESTRÁTÉGICOS

NEGOCIOS

ENTEL PERÚ

SUSTENTABILIDAD

OTRAS FILIALES

RESULTADOS

Resultados

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

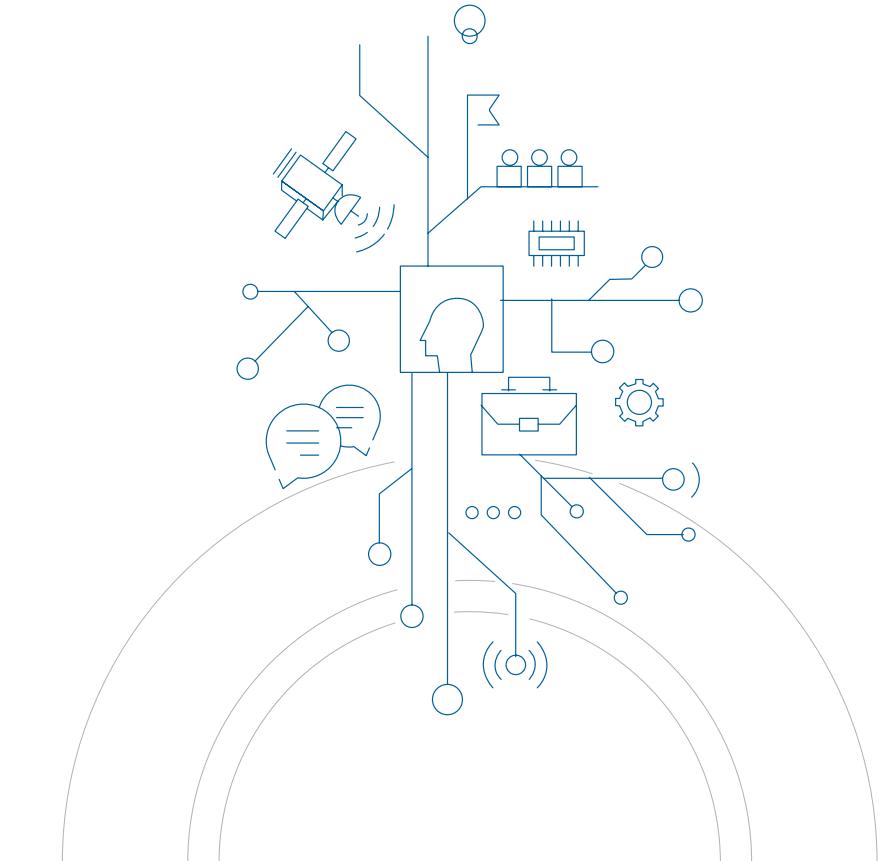
En Chile, el lanzamiento de planes de datos ilimitados para clientes de alto valor y el despliegue nacional de su red 4G+ se tradujo en un importante crecimiento de la base de clientes de suscripción.

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

Estrategia 2017

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principales Hitos del Año

Crecimiento de la base en Perú

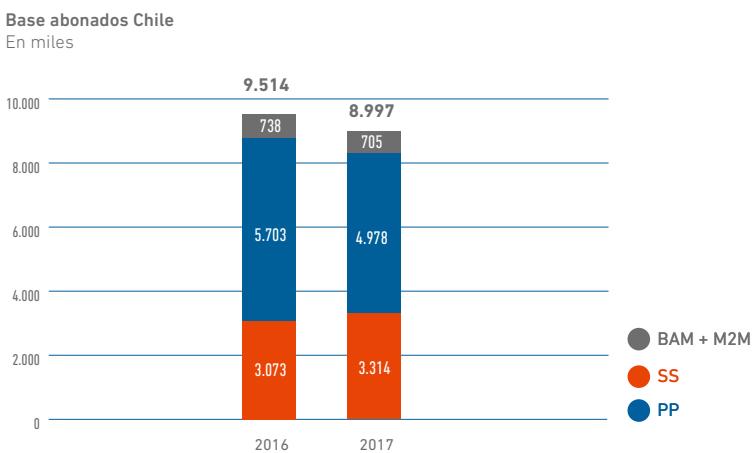
Los clientes en Perú suman 6,5 millones de clientes, cifra que implica un aumento de 36% comparado con el cierre de 2016, apalancado por una experiencia distintiva, suministrando servicios de calidad mediante una red de clase mundial. Esto, en medio de una industria muy competitiva, con agresivas promociones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

Crecimiento en la oferta de datos

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

Alza de ingresos consolidados

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



Servicios Telefonía Móvil - Chile

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

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



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

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

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

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

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



Servicios Telefonía Móvil – Perú

Estrategia 2017

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

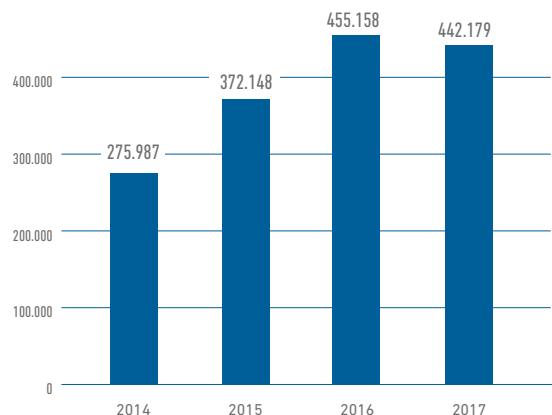
Oferta móvil: la empresa siguió con la comercialización de sus planes multimedia, los que fueron aumentando la cantidad de Gb de los planes a lo largo del año. A contar de octubre de 2017 se cambió al modelo ilimitado para los planes de alto valor y se aumentaron las asignaciones de datos en los planes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

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

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



RGU Personas Hogar



Servicios Entel Hogar

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

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

Servicios Fijos, de Voz, Datos y TI

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

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

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

Resultados Financieros

EBITDA

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

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

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

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

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

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



Resultado no operacional

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

Utilidad del ejercicio

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

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

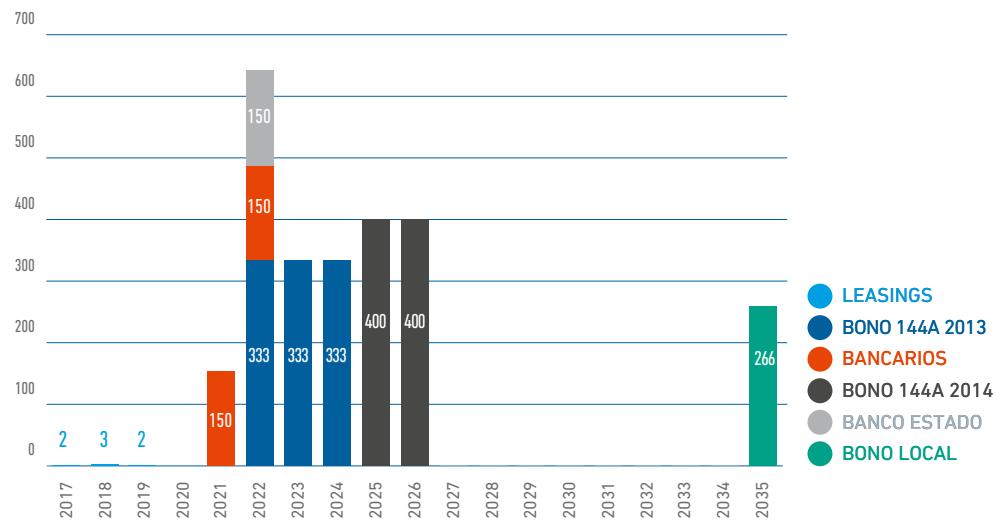
Inversiones

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

Flujo de Caja Operativo

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

Perfil de Vencimientos Entel
(millones de US\$)



Deuda

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

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

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS (millones de \$)

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

INGRESOS OPERACIONALES (millones de \$)

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

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

(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

Edición de Contenidos
Nexos

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

Fotografía
Ricardo Pasten

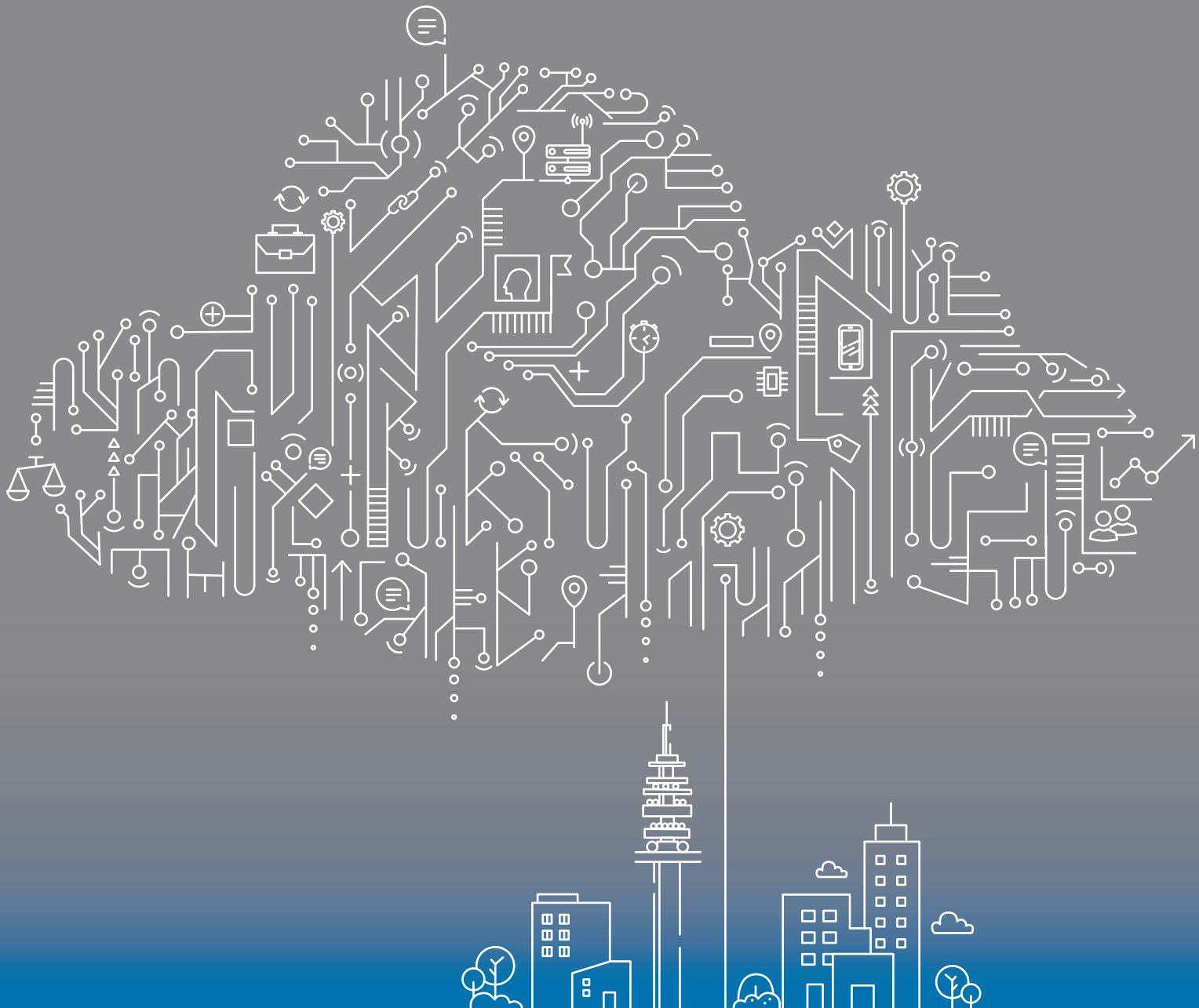


WWW.ENTEL.CL



MEMORIA 2017

INFORMACIÓN FINANCIERA



e)

Contenido

CAPÍTULO

01

Información Societaria

06	Documentos Constitutivos
06	Propiedad de la Sociedad
07	Controladores
13	Estructura Societaria
14	Política de Dividendos
15	Política de Inversiones
16	Política de Financiamiento
17	Utilidad Distribuible
18	Presencia Bursátil
18	Resumen de Transacciones
18	Transacciones de Acciones
19	Actividades Financieras
20	Factores de Riesgo
22	Comportamiento Comparado de la Acción
22	Comentarios de Accionistas
22	Hechos Relevantes Consolidados 2017
26	Seguros Comprometidos
28	Proveedores

CAPÍTULO

02

Estados Financieros Consolidados

32	Informe de Auditores Independientes
34	Estados Financieros Consolidados
40	Nota a los Estados Financieros Consolidados
140	Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

CAPÍTULO

03

Sociedades Filiales y Coligadas

162	Estados de Situación Financiera de Filiales
-----	---------------------------------------------





Información Societaria



Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

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

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

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2017, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones emitidas de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.876 accionistas a esa fecha.

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

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2017/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	24.346.083	8,061%
3	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	18.957.286	6,277%
4	AFP PROVIDA S.A.	16.111.305	5,335%
5	AFP HABITAT S A	12.079.531	4,000%
6	AFP CUPRUM S A	11.341.633	3,755%
7	AFP CAPITAL S A	8.609.859	2,851%
8	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	8.256.148	2,734%
9	AFP MODELO S.A	3.725.940	1,234%
10	BANCHILE C DE B S A	2.701.923	0,895%
11	SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	2.155.823	0,714%
12	AFP PLANVITAL S A	1.952.514	0,646%
	Otros	26.104.966	8,644%
	Total	302.017.113	100,00%

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,856% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya

participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2017.

RUT	ACCIONISTA	(%)	ACCIONES
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	6,86%	1.235.926.704
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	5,25%	946.366.424
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	4,30%	774.109.283
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	3,36%	606.020.425
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A. (*)	1,36%	245.169.998
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	2,16%	388.766.998
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	2,13%	384.296.690
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	1,60%	288.164.056
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S. A.	1,44%	260.179.732
81.358.600-2	Cominco S.A.	1,15%	206.601.992
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	1,07%	192.109.370
81.280.300-K	Viecal S.A.	0,70%	126.871.904
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	0,58%	104.994.454
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	0,37%	67.401.166
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	0,16%	29.195.853
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	0,04%	6.462.746
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	0,03%	4.974.342
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	0,03%	4.920.302
	Grupo Matte (18)	32,59%	5.872.532.439
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	9,65%	1.738.677.957
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	2,34%	421.239.288
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	0,05%	8.912.851
	Grupo Fernández León (3)	12,04%	2.168.830.096
96.950.580-0	Inversiones Huiland S.A.	8,47%	1.526.191.700
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	1,94%	349.685.252
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda	0,36%	65.399.151

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2017.

RUT	ACCIONISTA	(%)	ACCIONES
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	10,77%	1.941.276.103
79.619.200-3	ConSORCIO Financiero S.A. (*)	5,06%	912.212.094
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	4,08%	734.924.284
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	0,57%	102.431.278
	Grupo Consorcio (3)	9,71%	1.749.567.656
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	2,58%	464.431.708
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	1,96%	353.426.826
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	0,78%	141.221.944
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	0,76%	136.633.769
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	0,47%	85.463.040
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	0,46%	82.360.247
79.934.710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	0,31%	56.177.702
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	0,25%	45.226.047
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	0,22%	38.996.296
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	0,03%	5.936.539
96.932.040-1	Los Boldos	0,02%	4.170.190
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	0,02%	4.110.485
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Robles (*)	0,02%	4.110.485
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	0,02%	4.099.022
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	0,02%	4.099.022
4.431.346-4	Valdes Covarrubias María Teresa	0,02%	3.299.023
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	0,02%	3.079.761
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	0,02%	3.079.761
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	0,00%	124.619
79.937.930-9	Inmobiliaria Santona Ltda	0,00%	43.109
	Grupo Izquierdo Menéndez (20)	7,99%	1.440.089.595
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	2,43%	438.537.590
76.416.848-8	Allegra SpA	0,92%	166.199.560
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	0,92%	166.199.560
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	0,85%	152.948.520
	Grupo Gianoli (4)	5,13%	923.885.230
	Grupo Controlador (51)	78,24%	14.096.181.119
	Minoritarios (1.633)	21,76%	3.921.398.012
	Total (1.684)	100,00%	18.017.579.131

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Grupo Matte

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

- > Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).
- > Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,27%).
- > Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%). Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

Grupo Fernández León

- a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

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

- > Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;
- > Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

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

Grupo Consorcio

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

> P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

> Banvida S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b) **Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,91% del capital social de la primera.

c) **CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Izquierdo Menéndez

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

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

c) **Inmobiliaria Escorial Ltda.**, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

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

con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

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

f) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdes, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

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

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

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

k) El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A." lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son los señores: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02% de la propiedad y las señoritas Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2 % cada una.

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

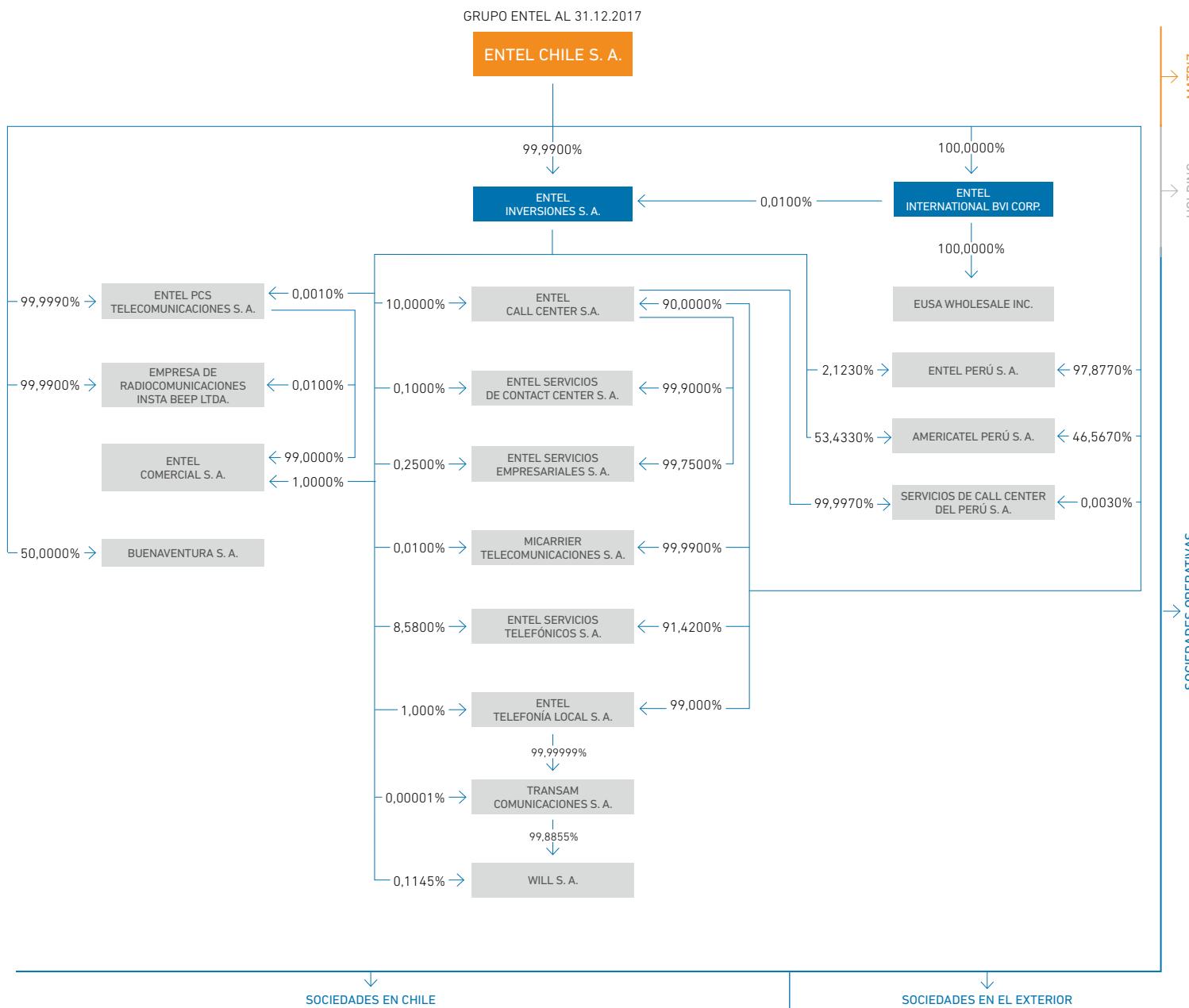
m) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

- n) Inversiones Rapel Limitada S.A.**, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.
- o) Andaluza Sociedad de Inversión**, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.
- p) La Esperanza S.A.**, cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.
- q) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.**, cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.
- r) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles**, Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.
- s) Cerro Colorado de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

- a) Inversiones Green Ltda.**, cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.
- b) PifemarnoSpA**, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza Cl Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.
- c) AllegraSpA**, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza Cl Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.
- d) FlomanjuSpA**, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza Cl Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de Abril de 2017, es la siguiente;

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

La intención del Directorio, para el año 2017 y siguientes, es mantener provisoriamente la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2016 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagar al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2017 el reparto de un dividendo provvisorio durante el último trimestre de 2017, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

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

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

Se deja constancia de que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de Tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF) oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de Pago de Dividendos

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro,

el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

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

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

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

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

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

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y

vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2017 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no se supere el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

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

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

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

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- > Recursos propios.
- > Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- > Créditos de proveedores.
- > Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- > Derechos de aduana diferidos.
- > Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- > Operaciones de leasing y leaseback.
- > Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividen-

dos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2017, presenta una utilidad de \$ 43.409.540.717. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2017, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida de \$ 1.330.069.973.

En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2017 queda fijada en \$43.409.540.717. Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Dividendos pagados por acción

Año	Dividendo Nominal (en \$)
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2017 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF). Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Valparaíso		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1º trimestre 2015	13.387.348	83.087.453.820	6.206	468.342	2.869.358.358	6.127		Sin transacciones	
2º trimestre 2015	13.005.942	91.551.663.106	7.039	580.167	4.140.862.829	7.137		Sin transacciones	
3º trimestre 2015	14.838.288	96.563.945.696	6.508	741.898	4.892.646.085	6.595		Sin transacciones	
4º trimestre 2015	11.590.511	74.900.727.924	6.462	1.198.617	7.802.318.615	6.509		Sin transacciones	
1º trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2º trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3º trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4º trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
1º trimestre 2017	18.568.252	136.931.977.883	7.375	473.409	3.557.842.814	7.515		Sin transacciones	
2º trimestre 2017	13.827.372	106.714.121.661	7.718	501.386	3.884.031.684	7.747		Sin transacciones	
3º trimestre 2017	15.682.972	107.335.276.843	6.844	718.247	4.890.042.480	6.808		Sin transacciones	
4º trimestre 2017	14.301.694	97.406.404.677	6.811	632.957	4.225.740.567	6.676	1.328	8.992.552	6.772
Totales	178.600.410	1.199.675.686.777	6.717	8.255.658	55.325.786.675	6.702	2.594	17.012.066	6.558

Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio unitario (Pesos)	Monto Transado (pesos)
Carrasco Perrot Gabriel	Ejecutivo Principal	05-05-17	Enajenación	En Bolsa	1.750	8.160	14.280.000

Actividades Financieras 2017

Las principales actividades financieras del Grupo estuvieron enfocadas durante el periodo en renovar y extender los plazos de los créditos bancarios existentes. Con este objetivo, durante el primer semestre se suscribieron créditos bancarios en Chile con los bancos Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado por un total de \$148.980 millones pactados en pesos y con tasas nominales TAB + spread. Adicionalmente con el Bank of Nova Scotia y Export Development of Canada por un total de USD 225 millones a una tasa de Libor + 85 puntos base. Los plazos de los vencimientos de estos créditos bancarios, extendieron en más de dos años la deuda bancaria quedando mayoritariamente las amortizaciones hacia el año 2022. Adicionalmente, las operaciones consiguieron mejorar la flexibilidad de las condiciones crediticias y reducir los gastos financieros asociados. Con este nuevo perfil de vencimientos, sumado a los calendarios de amortización de los bonos Internacionales y locales, Entel extendió la duración del total de su deuda despejando los próximos años de necesidades de refinanciamiento. No obstante lo anterior, la Sociedad mantiene el interés de avanzar en la prospección inicial del mercado financiero del Perú considerando la mayor consolidación de sus operaciones durante el 2018.

Tanto la positiva tendencia en las principales métricas de los resultados del negocio en Perú, como la conservadora posición de financiamiento del Grupo, han significado consolidar las clasificaciones de riesgo tanto en escala local como internacional en Grado de Inversión.

En un año marcado por importantes volatilidades en los mercados financieros mundiales, Entel ha probado ser eficiente en contar con políticas de cobertura de moneda, que le permitan predecir el nivel de gasto financiero, estructurando coberturas efectivas que inmunizan los efectos en los tipos de cambio para aquellas obligaciones contraídas en monedas diferentes a las funcionales tanto en Chile como en Perú. Lo anterior ha significado mantener y renovar contratos de derivados (cross currency swaps, interest rate swaps, opciones y forwards) por un monto a diciembre de US\$ 2.373 millones, los cuales tienen un valor de mercado (mark to market) positivo a favor de Entel. Estos activos se incluyen en los cálculos de los resguardos financieros que tiene una porción menor de los contratos de deuda. Adicionalmente, durante el año algunas renovaciones de derivados de corto plazo se vieron favorecidos por los precios vigentes.

Durante el periodo, Entel Chile materializó transferencias de fondos a Entel Perú por US\$ 377,5 millones, con el propósito de apoyar el desarrollo de esa filial durante su importante fase de expansión tanto de mercado como de cobertura de la red de telecomunicaciones en Perú. Estos préstamos se proyectan disminuyendo sustancialmente para los próximos periodos.

Durante el 2017 la sociedad continuó efectuando actividades tendientes a mantener informado sobre la evolución de la compañía a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, con el propósito de entregar la información necesaria que permita la evaluación de los negocios y sus tendencias así como destacar los lineamientos financieros bajo los cuales opera el Grupo.

Durante el año el saldo promedio en caja fue de \$116.304 millones los cuales se mantuvieron invertidos permanentemente dentro de los lineamientos altamente conservadores de la Política de Inversiones, que tiene por objetivo mantener el capital inicial invertido sin ninguna exposición a la volatilidad de los mercados financieros, en particular privilegiando la inversión en pactos de retrocompra sobre instrumentos de los Bancos Centrales y diversificando la cartera en instituciones financieras bancarias de la más alta calificación de riesgo.

Finalmente mencionar la realización y término de una serie de iniciativas del área financiera necesarias para avanzar en cada una de las iniciativas de innovación y digitalización en que se encuentra enfocado el Grupo.

Factores De Riesgo

RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realiza los órganos de competencia, permite a la compañía prepararse para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL			
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que cambian diariamente su valor como consecuencia la volatilidad en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites pre establecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingresos esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción



El principal índice de la Bolsa de Santiago (IPSA) finalizó el ejercicio 2017 con su mayor alza en siete años registrando un crecimiento de 34,04% y los montos transados fueron un 41% superiores al año anterior. Por su parte, la acción de Entel creció junto al IPSA hasta mediados de abril (+14,5%), mes en que mostró un comportamiento inferior terminado el año con una variación negativa del 2,7%. Esto contrasta con lo ocurrido en 2016 donde el IPSA subió un 12,8% y la acción de Entel lo hizo en un 14,5%.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Sin comentarios.

Hechos Relevantes Consolidados 2017

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2017 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación a Junta extraordinaria de accionistas, citaciones y proposiciones. Citación a Junta ordinaria de accionistas, citaciones y proposiciones.

Por carta N°01 de fecha 4 de abril de 2017, se informó que en sesión de Directorio de 3 de abril de 2017 se acordó lo siguiente:

- a. Citación a Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha jueves 27 de abril de 2017, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:
 - > Dejar sin efecto el aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2016, pero sólo en la parte correspondiente a las acciones destinadas a los accionistas de la sociedad, que no han sido objeto de colocación a la fecha, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
 - > Dejar sin efecto el mismo aumento de capital, respecto de las acciones destinadas a los trabajadores de la sociedad, pero solo en la parte que excede a la prorrata acciones efectivamente colocadas entre los accionistas, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
 - > Cancelar la inscripción de las acciones correspondientes a la parte del aumento de capital que se deja sin efecto;
 - > Actualizar y reformar la cláusula del capital social, en especial reconociendo las disminuciones de capital mencionadas, el mayor valor de colocación de las acciones, y deduciendo del capital pagado los costos de emisión y colocación de acciones que se hayan producido conforme al aumento de capital acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016;

- > Ampliar desde 3 a 5 años el plazo para colocar las acciones destinadas a los trabajadores, que se encuentran pendientes de colocación a la fecha y que no sean dejadas sin efecto conforme a los puntos anteriores;
 - > Facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente, con las más amplias facultades, el precio, la forma, época, procedimientos y condiciones de colocación de las acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016, que no hayan sido dejadas sin efecto por la junta extraordinaria a que se refiere este hecho esencial;
 - > Modificar el Artículo 7º de los estatutos sociales, aumentando de 2 a 3 años el periodo de duración en el cargo de director;
 - > Realizar otras modificaciones a los estatutos sociales, las cuales serán señaladas en el aviso de citación correspondiente.
- b. Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse en ese mismo día y lugar, a continuación de la Junta Extraordinaria de Accionistas, y cuya citación y demás antecedentes se pondrán a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:
 - > Aprobación de la Memoria Anual 2016, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2016, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio;
 - > Aprobación de dividendo definitivo del ejercicio 2016;

- > Exposición del Directorio sobre Política de Dividendos;
- > Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento;
- > Elección de los miembros del Directorio para el periodo 2017-2020;
- > Determinación de la remuneración de los Directores;
- > Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos;
- > Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas;
- > Designación de Clasificadoras de Riesgo;
- > Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas;
- > Determinación del periódico en que se publicarán los avisos de citación;
- > Otros asuntos que sean de interés para la sociedad y de competencia de la Junta.

Se hace presente que se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2016 un dividendo definitivo de \$ 34 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio dentro del ejercicio 2016. La fecha de pago de dichos dividendos será determinada por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz – Acuerdos de Junta extraordinaria celebrada el jueves 27 abril de 2017.

Por carta N°02 de fecha 27 de abril de 2017, se informó que la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2016, acordó:

- > Dejar sin efecto el aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas

- celebrada el 28 de abril de 2016, pero sólo en la parte correspondiente a las acciones destinadas a los accionistas de la Sociedad, que no han sido objeto de colocación a la fecha, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
- > Dejar sin efecto el mismo aumento de capital, respecto de las acciones destinadas a los trabajadores de la sociedad, pero sólo en la parte que excede a la prorrata acciones efectivamente colocadas entre los accionistas, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
- > Cancelar la inscripción de las acciones correspondientes a la parte del aumento de capital que se deja sin efecto;
- > Ampliar desde 3 a 5 años el plazo para colocar las acciones destinadas a los trabajadores, que se encuentran pendientes de colocación a la fecha y que no sean dejadas sin efecto conforme a los puntos anteriores;
- > Facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente, con las más amplias facultades, el precio, la forma, época, procedimientos y condiciones de colocación de las acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016, que no hayan sido dejadas sin efecto por la junta extraordinaria a que se refiere este hecho esencial;
- > Modificar el Artículo 7º de los estatutos sociales, aumentando de 2 a 3 años el periodo de duración en el cargo de director;
- > Realizar otras modificaciones a los estatutos sociales señaladas en el aviso de citación correspondiente.

A continuación se celebró la Junta Ordinaria de Accionistas en la cual se acordó:

- > Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2016
- > Distribuir como dividendo definitivo la suma de \$ 34 por acción, equivalente a un 30,06 % de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del jueves 25 de mayo de 2017.
- > Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- > Se eligieron como Directores por un periodo de tres años los señores Juan Hurtado Vicuña; Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larraín, Andrés Echeverría Salas, Patricio Parodi Gil, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc, Carlos Fernández Calatayud y Jorge Patricio Salvatierra Pacheco. Se deja constancia que todos los Directores elegidos lo fueron con el voto de los accionistas controladores, salvo los dos últimos Directores, que lo fueron en su calidad de Directores independientes.
- > Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaron en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación como auditores externos de la firma Ernst & Young, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS (hoy, CMF), se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se man-

tuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Superintendente que el acta de esas Juntas de Accionistas le serán remitidas dentro de los plazos que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Constitución mesa de Directorio y Comité de Directores.

Por carta N°03 de fecha 09 de mayo de 2017, se informó que en sesión de Directorio de 8 de mayo de 2017 se acordó lo siguiente:

- > Se constituyó la mesa del Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., renovándose la designación de don Juan Hurtado Vicuña como Presidente y de don Luis Felipe Gazitúa Achondo como Vicepresidente. Por otra parte, se designaron como miembros del Comité de Directorio, de conformidad a lo previsto en la ley, a los señores Carlos Fernández Calatayud y don Jorge Patricio Salvatierra Pacheco que son los directores independientes, y a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.
- > Se eligió por el comité de directorio como su Presidente a don Carlos Fernández Calatayud.

IV. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago dividendos)

Por carta N°14 de fecha 7 de noviembre de 2017, se informó que en sesión de Directorio de fecha 6 de noviembre de 2017, se acordó lo siguiente: De acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de 2017, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Seguros Comprometidos

Entel contrata centralizadamente los seguros corporativos de todas sus filiales, para cubrir eventuales daños que pudieran afectar a sus bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, que puedan impactar negativamente en los resultados y en el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una política de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados en dicho objetivo más planes de inversión en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo de seguros, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras

actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos en especial los de carácter climático y demandas de un entorno más exigente.

Los seguros se contratan a través de un programa regional, que incorporan a las empresas de Chile y Perú, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En relación a la siniestralidad, en el año 2017 se logra la liquidación e indemnización final por parte de las aseguradoras de los costos de reposición, generados con motivo del desborde del río Mapocho ocurrido en Abril 2016 que afectó a las instalaciones del Edificio Corporativo ubicado en el lugar, al igual que las otras torres del Parque Titanium.

En relación al contraste del cambio climático que afectó a la región, con incendios en el verano de 2017 en la zona centro sur de Chile, marejadas en las costas chilenas, inundaciones generadas por el fenómeno Niño Costero en Perú y nevazones en Chile, las empresas del grupo Entel enfrentaron estos riesgos de la naturaleza con medidas de mitigación que son parte de un programa permanente a las que se sumaron otras medidas adoptadas en forma extraordinaria ante la inminencia de posibles eventos que podrían ocasionar daños en los bienes y a consecuencia de ello arriesgar la continuidad de la operación. Esta política de mitigación de riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes de las empresas del grupo, mantener el

servicio y evitar pérdidas en la mayoría de los casos, y sólo en forma excepcional se recurrió a las aseguradoras en los casos en que no es posible vía mitigación.

El programa de Seguros Corporativos del año 2017 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas de las cuales se muestran las más relevantes:

- a. Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización.** Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.
- b. Responsabilidad Civil General.** Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.
- c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O).** Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración.
- d. Responsabilidad Civil Profesional.** Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza.
- Cobertura de seguros que a partir del año 2015 incluye el riesgo cibernético.
- e. Transporte Internacional.** Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.
- f. Crédito.** Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.
- g. Misceláneas.** Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.
- h. Programa de seguros para contratistas (OCIP):** Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa ha tomado gran relevancia al interior de la empresa y se exige para ejercer actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile.
- i. Programa de seguros para Dealers:** La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Los principales proveedores de ENTEL son: Ericsson, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, Cisco, LG, Sagemcom, Vodafone y Sotraser.

Entel posee una política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética. En resumen, ésta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías debidamente calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.

Respecto a la gestión de proveedores, durante el 2017, se trabajó en fortalecer las alianzas internas con las áreas que actualmente tienen relación con los proveedores del punto de vista de control y seguimiento.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2017.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

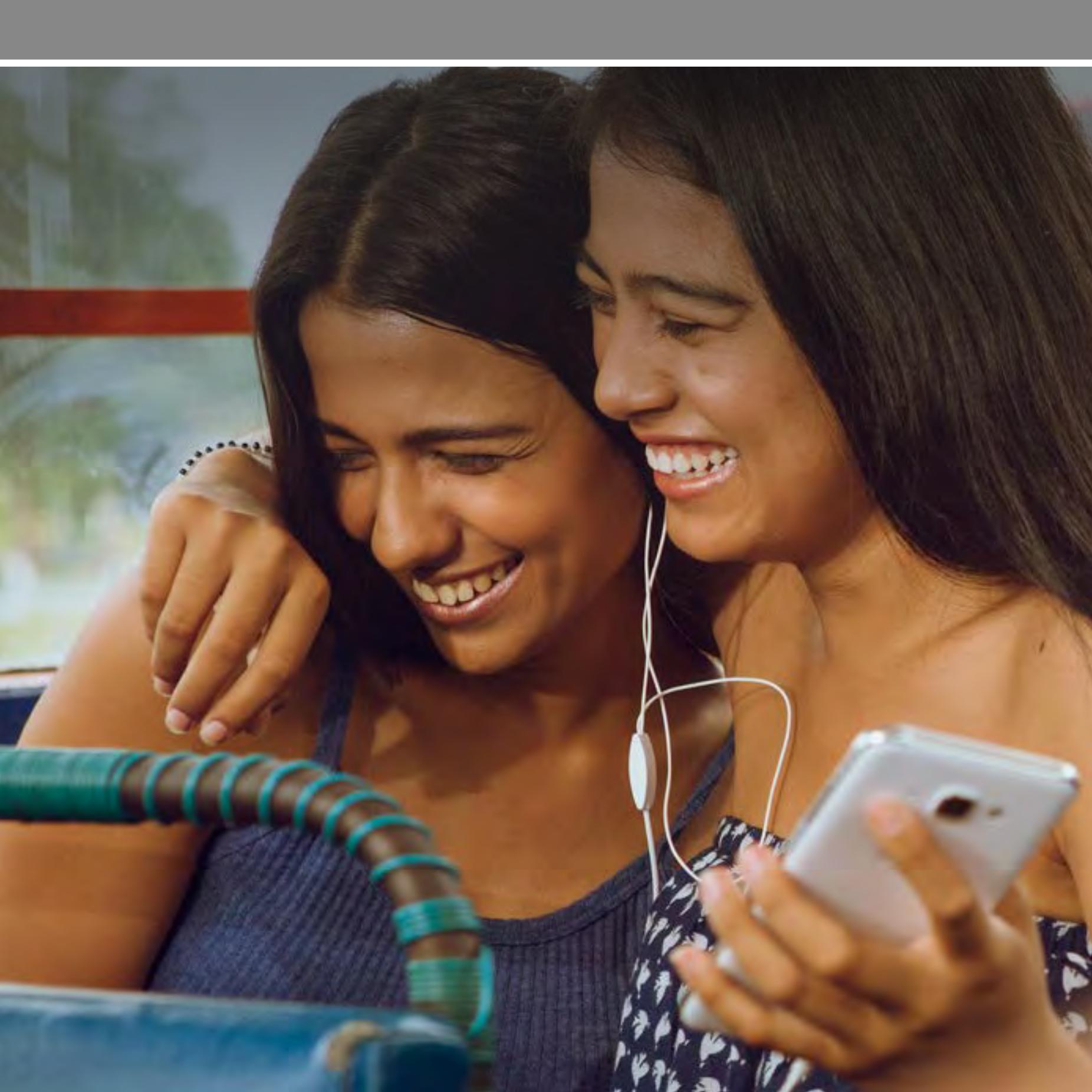
Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Jorge Salvatierra Pacheco
Director
RUT. 6.557.615-5

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2



Estados Financieros Consolidados

Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas

evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. y Filiales al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros Asuntos - Informe de otros auditores sobre los estados financieros 2016

Los estados financieros de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 25 de enero de 2017.



Andrés Marchant V.
EY Audit SpA.

Santiago, 31 de enero de 2018

Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2017 M\$	31-12-2016 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	145.646.465	110.914.830
Otros Activos Financieros Corrientes	6	2.118.672	4.765.731
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	33.994.053	28.565.561
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	346.455.962	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	414.501	971.320
Inventarios	10	96.928.834	91.416.726
Activos por Impuestos Corrientes	11	119.387.441	200.637.658
Total activos corrientes		744.945.928	767.898.036
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	36.517.409	111.987.193
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	5.897.875	4.251.614
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.140.856	13.587.700
Activos Intangibles	12	298.921.432	321.356.334
Plusvalía	13	47.109.078	47.173.134
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.876.555.163	1.829.611.347
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	111.376.114	0
Activos por Impuestos Diferidos	15	402.576.318	384.574.176
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		2.784.094.245	2.712.541.498
TOTAL ACTIVOS		3.529.040.173	3.480.439.534

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2017 M\$	31-12-2016 M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	36.540.044	24.867.284
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	545.150.721	505.044.060
Otras Provisiones	18	7.369.584	5.161.827
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	355.884	4.869.489
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	33.988.534	36.108.754
Total Pasivos Corrientes		623.404.767	576.051.414
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.590.913.982	1.576.910.775
Otras Provisiones No Corrientes	18	36.481.730	34.222.292
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	22.032.668	17.821.387
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	12.171.468	10.407.369
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	5.684.388	3.153.556
Total Pasivos No Corrientes		1.667.284.236	1.642.515.379
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		481.082.173	450.716.647
Otras Reservas		(117.577.618)	(63.690.521)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.238.351.170	1.261.872.741
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.238.351.170	1.261.872.741
Total Pasivos Y Patrimonio		3.529.040.173	3.480.439.534

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2017	01-01-2016
		31-12-2017	31-12-2016
		M\$	M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.943.071.198	1.867.697.070
Otros Ingresos	22	11.974.824	19.214.192
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(249.163.558)	(245.606.059)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(315.867.652)	(299.584.314)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(52.089.500)	(58.901.242)
Otros Gastos	24	(1.220.664.545)	(1.168.814.862)
Otras Ganancias (Pérdidas)		124.569	390.536
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		117.385.336	114.395.321
Ingresos Financieros	25	5.225.532	5.952.920
Costos Financieros	25	(80.035.968)	(82.221.963)
Diferencias de Cambio	27	(6.973.571)	(16.051.379)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(9.600.405)	(15.934.835)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		26.000.924	6.140.064
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	17.408.617	28.018.036
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		43.409.541	34.158.100
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		43.409.541	34.158.100
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		43.409.541	34.158.100
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		43.409.541	34.158.100
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		143,73	128,11
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		143,73	128,11

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2017

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2017	01-01-2016
	31-12-2017	31-12-2016
	M\$	M\$
Ganancia (Pérdida)	43.409.541	34.158.100
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(1.747.299)	-
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(56.899.156)	(29.784.560)
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(2.736.117)	(53.014.121)
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	471.771	-
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	6.412.785	3.178.044
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	610.919	10.056.779
Otro Resultado Integral	(53.887.097)	(69.563.858)
Resultado Integral	(10.477.556)	(35.405.758)
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(10.477.556)	(35.405.758)
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	(10.477.556)	(35.405.758)

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

	Capital Emitido	Otras Reservas				Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
		Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias				
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2017	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	43.409.541	43.409.541	-	43.409.541
Otro Resultado Integral	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	-	(53.887.097)	-	(53.887.097)
Resultado Integral							(10.477.556)		(10.477.556)
Dividendos	-	-	-	-	-	(13.044.015)	(13.044.015)	-	(13.044.015)
Total Cambios en Patrimonio	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	30.365.526	(23.521.571)	-	(23.521.571)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2017	874.846.615	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	481.082.173	1.238.351.170	-	1.238.351.170
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	34.158.100	34.158.100	-	34.158.100
Otro Resultado Integral	-	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	-	(69.563.858)	-	(69.563.858)
Resultado Integral							(35.405.758)		(35.405.758)
Emisión de Patrimonio	352.179.049	-	-	-	-	-	352.179.049	-	352.179.049
Dividendos	-	-	-	-	-	(10.247.430)	(10.247.430)	-	(10.247.430)
Total Cambios en Patrimonio	352.179.049	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	23.910.670	306.525.861	-	306.525.861
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2017	01-01-2016
		31-12-2017	31-12-2016
		M\$	M\$
Importes Cobrados de Clientes		2.253.556.915	2.151.996.649
Pagos a Proveedores		(1.327.187.348)	(1.385.826.645)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(246.472.161)	(247.357.634)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(119.675.319)	(82.958.867)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.301.070	1.393.418
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(23.661.061)	(86.929.865)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		537.862.096	350.317.056
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		4.375.572	3.840.988
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(501.504.528)	(458.030.431)
Compras de Activos Intangibles		(739.014)	(193.709.247)
Dividendos Recibidos		2.016	2.900
Intereses Recibidos		3.129.505	3.601.845
Subvenciones del Gobierno		1.996.042	1.701.201
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(492.740.407)	(642.592.744)
Importes Procedentes de la Emisión de Acciones		-	353.703.381
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		298.201.750	-
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		36.274.474	163.809.658
Pagos de Préstamos		(238.334.207)	(163.809.658)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.303.725)	(464.426)
Dividendos Pagados		(10.309.263)	(37.482)
Intereses Pagados		(70.675.870)	(67.686.202)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(24.769.175)	(16.493.821)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(10.916.016)	269.021.450
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		34.205.673	(23.254.238)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		525.962	(2.323.404)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período	5	110.914.830	136.492.472
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período		145.646.465	110.914.830

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Notas a los Estados Financieros Consolidados

1. Información Corporativa

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS); se encuentran inscritas bajo los números 33 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2017 alcanzó a 13.311 personas y presentó un promedio de 13.172. A igual período del 2016 alcanzó a 12.604 y un promedio de 12.686.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2017, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 31 de enero de 2018.

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Ingresos Procedentes de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
IFRIC 22 - Transacciones en Moneda Extrajera y Contraprestaciones Anticipadas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2018
IFRIC 23 - Tratamiento de Posiciones Fiscales Inciertas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIIFs	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros: Las modificaciones pretenden aclarar que un activo financiero cumple el criterio solo pagos de principal más intereses independientemente del evento o circunstancia que causa la terminación anticipada del contrato o de qué parte paga o recibe la compensación razonable por la terminación anticipada del contrato.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 12 - Impuestos a las Ganancias: Las enmiendas aclaran que el impuesto a las ganancias de los dividendos generados por instrumentos financieros clasificados como patrimonio está vinculadas más directamente a transacciones pasadas o eventos que generaron ganancias distribuibles que a distribuciones a los propietarios.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 23 - Costos sobre Préstamos: Las enmiendas aclaran que una entidad trata como un préstamo general cualquier endeudamiento originalmente hecho para desarrollar un activo calificado cuando sustancialmente todas las actividades necesarias para culminar ese activo para su uso o venta están completos.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos.

Respecto a la NIIF 15, el nuevo estándar de ingresos reemplazará todos los requisitos actuales de reconocimiento de ingresos según las NIIF. Establece una nueva metodología en base a cinco pasos secuenciales aplicables a cualquier industria para reconocer los ingresos de la compañía. El centro del análisis es de cara al cliente.

El Grupo adoptó el nuevo estándar en fecha de vigencia requerida utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales y en las notas de los estados financieros se revelarán los impactos. Luego de revisar la normativa y su impacto en las distintas transacciones, el cambio para el Grupo se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo o comodato de equipo. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio. El cliente tiene total control del equipo, no existen restricciones para ser usado en la red de un operador distinto al que entregó el equipo, no hay barreras de salidas salvo las de cancelar el saldo del subsidio entregado al inicio del contrato. Es decir un modelo de mercado de equipos homologados y con portabilidad.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a título de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

A continuación se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M\$
Total Patrimonio al 31-12-21017	1.238.351.170
Mayor Ingreso Neto de Venta Equipos, descontado Incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.062.033)
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial en patrimonio, origina como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferidos.

Respecto a la NIIF 16, El Grupo se encuentra evaluando el impacto que generará la aplicación de esta norma.

Respecto a las restantes nuevas normas y enmiendas, la Administración estima que no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo Entel, en el ejercicio de su primera aplicación.

b. Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- > Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- > Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- > Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- > Hipótesis actariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- > Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de los mismos, expresados en nota 12.
- > Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- > Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- > Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- > Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.

e. Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios Contables Aplicados

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- > Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada);
- > Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- > Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada

a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2017			31.12.2016
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	97,877	2,123	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2016 \$	31.12.2016 \$
Dólar Estadounidense	USD	614,75	669,47
Euro	EUR	739,15	705,60
Unidad de Fomento	UF	26.798,14	26.347,98
Nuevos Soles Peruanos	PEN	189,68	199,69

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo, corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

- > Al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- > Se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
- > Su eficacia se puede medir confiablemente;
- > La cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- > Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e. Deterioro

> Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios prestados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

> Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio,

se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

h. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU's), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo. Los IRU's son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014, fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, y posteriormente el 15 de diciembre de 2015 el Gobierno de Chile, emitió un proyecto de simplificación y precisiones a la mencionada reforma, donde en lo modular hace modificaciones a los sistemas de renta, estableciendo para las sociedades anónimas el sistema parcialmente integrado, y la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

AÑO	Régimen Parcialmente Integrado
2014	21,0%
2015	22,5%
2016	24,0%
2017	25,5%
2018	27,0%

l. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de períodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales, son imputadas a patrimonio.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquél en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos. Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes de acuerdo a su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable,

se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El período de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n. Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

o. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

p. Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

t. Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanen de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos, soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos, soles vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocial, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar tanto las monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupon de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupon en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- > Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- > Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- > Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2017	31.12.2016
	Nivel 2 M\$	Nivel 2 M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	107.190.864	266.389.345
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	(135.379.099)	(120.154.057)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(2.736.117)	(53.014.122)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	25.974.297	13.969.698
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(112.140.919)	(159.198.481)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	(4.950.055)	107.190.864

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2017, en M\$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	136.499.621	-	CLP/USD/PEN	136.499.621	136.499.621
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	809.212	-	UF	809.212	808.915
Derivados		2.462.840	35.364.029		-	USD	37.826.869	37.826.869
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	346.455.962	-	CLP/USD/PEN	346.455.962	346.455.962
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	414.501	-	CLP	414.501	414.501
Total Activos		2.462.840	35.364.029	484.179.296			522.006.165	522.005.868
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	285.571.697		285.571.697	286.075.523
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.297.949.792		1.297.949.792	1.363.529.722
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	1.155.613		1.155.613	1.168.570
Derivados		15.423.449	27.353.475		-	-	42.776.924	42.776.924
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	545.150.721		545.150.721	545.150.721
Total Pasivos		15.423.449	27.353.475		2.129.827.823		2.172.604.747	2.239.220.460

31-Diciembre del 2016, en M\$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	104.808.283	-	CLP/USD/PEN	104.808.283	104.808.283
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	1.792.767	-	UF	1.792.767	1.844.435
Derivados		3.945.728	111.014.429		-	USD	114.960.157	114.960.157
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	330.626.210	-	CLP/USD/PEN	330.626.210	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	971.320	-	CLP	971.320	971.320
Total Activos		3.945.728	111.014.429	438.198.580			553.158.737	553.210.405
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	199.306.396		199.306.396	209.283.651
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.392.188.596		1.392.188.596	1.409.416.226
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	2.513.774		2.513.774	3.622.470
Derivados		3.585.016	4.184.277		-	-	7.769.293	7.769.293
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	505.044.060		505.044.060	505.044.060
Total Pasivos		3.585.016	4.184.277		2.099.052.826		2.106.822.119	2.135.135.700

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Efectivo en Caja	116.073	1.500.511
Saldos en Bancos	9.010.585	4.553.449
Depósitos a Corto Plazo	133.633.176	85.459.101
Fondos Mutuos de Renta Fija	2.866.445	1.942.802
Instrumentos del Banco Central	-	17.406.380
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	20.186	52.587
Total	145.646.465	110.914.830
Total por tipo de moneda		
CLP	121.857.496	89.519.786
USD	18.698.791	19.137.763
PEN	5.072.174	2.250.573
EUR	18.004	6.708
Total	145.646.465	110.914.830

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

No se controla o informa al Directorio sobre los Flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, salvo para el negocio de telefonía móvil en Perú, desarrollado por la filial Entel Perú S.A.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2017 M\$
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	4.918.000	5	1.981	4.919.981
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	5.532.750	5	2.228	5.534.978
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	6.147.500	5	2.476	6.149.976
Banco BBVA	CLP	28-12-17	05-01-18	8	3.145.000	3	755	3.145.755
Banco BCI	CLP	31-10-17	02-01-18	63	9.200.000	61	48.637	9.248.637
Banco BCI	CLP	19-12-17	01-02-18	44	3.373.000	12	3.508	3.376.508
Banco BCI	CLP	29-12-17	05-01-18	7	3.000.000	2	500	3.000.500
Banco BCI	CLP	23-11-17	05-01-18	43	2.463.000	38	8.111	2.471.111
Banco BCI	CLP	21-11-17	05-01-18	45	2.450.000	40	8.493	2.458.493
Banco BCI	CLP	27-12-17	02-02-18	37	6.519.000	4	2.434	6.521.434
Banco BCI	CLP	12-12-17	26-01-18	45	4.575.000	19	7.534	4.582.534
Banco Consorcio	CLP	13-12-17	22-01-18	40	5.799.000	18	8.699	5.807.699
Banco Consorcio	CLP	16-10-17	12-01-18	88	6.101.000	76	40.185	6.141.185
Banco Itaú	CLP	22-11-17	05-01-18	44	5.342.000	39	16.667	5.358.667
Banco Itaú	CLP	20-12-17	20-03-18	90	6.120.000	11	6.351	6.126.351
Banco Itaú	CLP	20-11-17	05-01-18	46	3.903.000	41	12.268	3.915.268
Banco Santander	CLP	29-12-17	05-01-18	7	10.953.000	2	1.833	10.954.833
Banco Santander	CLP	07-11-17	05-02-18	90	6.226.000	54	29.138	6.255.138
Banco Santander	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.749.000	30	11.398	4.760.398
Banco Santander	CLP	28-12-17	24-01-18	27	5.105.000	3	1.281	5.106.281
Banco Santander	CLP	11-12-17	29-01-18	49	3.959.000	20	6.598	3.965.598
Banco Santander	CLP	10-11-17	26-01-18	77	4.501.000	51	19.894	4.520.894
Banco Scotiabank	CLP	08-11-17	06-02-18	90	9.808.000	53	42.452	9.850.452
Banco Scotiabank	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.412.000	30	10.589	4.422.589
Banco Scotiabank	CLP	11-12-17	26-01-18	46	3.590.000	20	6.103	3.596.103
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	948.400	2	161	948.561
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	379.360	2	64	379.424
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Scotiabank - Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Totales					133.332.818		300.358	133.633.176

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2016 M\$
BBVA	CLP	12-12-16	04-01-17	23	9.901.000	19	20.066	9.921.066
BBVA	CLP	13-12-16	04-01-17	22	8.000.200	18	15.840	8.016.040
BCI	CLP	19-12-16	11-01-17	23	7.032.700	12	9.002	7.041.702
BCI	CLP	14-12-16	06-01-17	23	7.274.300	17	13.191	7.287.491
Banco Itaú	CLP	13-12-16	13-01-17	31	9.343.000	18	19.060	9.362.060
Banco Itaú	CLP	27-12-16	31-01-17	35	3.609.000	4	1.636	3.610.636
Banco Itaú	CLP	06-12-16	04-01-17	29	5.176.000	25	14.234	5.190.234
Banco Santander	CLP	21-12-16	20-01-17	30	4.204.000	10	4.765	4.208.765
Banco Santander	CLP	07-12-16	04-01-17	28	4.546.000	24	12.001	4.558.001
Banco Santander	CLP	23-12-16	20-01-17	28	9.165.500	8	8.310	9.173.810
Banco Santander	CLP	15-12-16	06-01-17	22	4.872.250	16	8.315	4.880.565
Scotiabank	CLP	22-12-16	20-01-17	29	6.004.000	9	5.944	6.009.944
Scotiabank	CLP	30-12-16	24-01-17	25	5.619.000	1	618	5.619.618
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-16	02-01-17	3	399.380	1	48	399.428
Interbank	PEN	30-12-16	02-01-17	3	179.721	1	20	179.741
Totales					85.326.051		133.050	85.459.101

b) Las colocaciones en fondos mutuos para ambos períodos, son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2017 M\$
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.560.000	1.560.484	1.560.242
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	548.000	548.170	548.085
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	758.000	758.235	758.118
Totales					2.866.000		2.866.445

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2016 M\$
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	584.000	584.243	584.061
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	642.000	642.267	642.067
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	197.600	197.682	197.621
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	519.000	519.216	519.053
Totales					1.942.600		1.942.802

c) Los instrumentos del Banco Central de Chile, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera (pactos) y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2016 M\$
BCI	29-12-16	04-01-17	CLP	BCU	7.403.660	7.407.022	7.364.190
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	6.057.540	6.060.493	6.025.314
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	4.038.360	4.040.328	4.016.876
						17.499.560	17.406.380

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del Banco Central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Corrientes		
Derivados - No Cobertura	700.108	2.636.220
Derivados - Cobertura	609.352	1.068.685
Deudores por Leasing Financiero	809.212	1.060.826
Subtotal Corrientes	2.118.672	4.765.731
No Corriente		
Derivados - Cobertura	34.754.677	109.945.744
Derivados - No Cobertura	1.762.732	1.309.508
Deudores por Leasing Financiero	-	731.941
Subtotal No Corrientes	36.517.409	111.987.193
Total Otros Activos Financieros	38.636.081	116.752.924

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a. Derivados de Cobertura

Flujo de efectivo: estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US\$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 506.595.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un UF+3,57% a CLP+7,73%.

b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto los siguientes contratos:

- > De compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US\$ 519 millones, en un total de M\$ 272.322.445 y 332 millones de Nuevos Soles (M\$ 62.953.047).
- > Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US\$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M\$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2017			31.12.2016		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 días	809.212	-	809.212	1.124.505	(63.679)	1.060.826
De 1 a 2 años	-	-	-	795.620	(63.679)	731.941
Total	809.212		809.212	1.920.125	(127.358)	1.792.767

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	26.154.757	23.253.033	4.259.095	2.353.696
Mantenciones, Soporte	3.286.299	2.976.146	-	-
Arriendos de Capacidades	858.497	919.592	1.638.780	1.897.918
Publicidad	1.264.506	-	-	-
Seguros	404.378	477.071	-	-
Otros	2.025.616	939.719	-	-
Total	33.994.053	28.565.561	5.897.875	4.251.614

8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	334.383.531	320.741.809
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	7.310.429	3.050.632
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	4.762.002	6.833.769
Total	346.455.962	330.626.210
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	2.454.487	11.011.159
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.686.369	2.576.541
Total	5.140.856	13.587.700
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	451.075.866	448.750.515
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	7.310.429	3.050.632
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	4.826.650	6.898.417
Total	463.212.945	458.699.564
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	2.454.487	11.011.159
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.686.369	2.576.541
Total	5.140.856	13.587.700

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M\$ 116.692.335 y M\$ 128.008.706, a cada uno de los cierres, respectivamente.

b. Los valores brutos, equivalentes a M\$ 451.075.866 y M\$ 448.750.515, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2017 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	Nº de clientes	Saldos brutos M\$	Nº de clientes M\$	Saldos brutos M\$	
Al día	1.761.581	271.072.719	55	625.617	271.698.336
Entre 1 y 30 días	905.560	36.967.001	35	46.965	37.013.966
Entre 31 y 60 días	283.758	14.200.375	60	50.937	14.251.312
Entre 61 y 90 días	250.739	12.535.030	53	56.013	12.591.043
Entre 91 y 120 días	236.956	9.446.699	32	19.298	9.465.997
Entre 121 y 150 días	220.803	8.752.420	82	61.563	8.813.983
Entre 151 y 180 días	195.430	6.866.414	74	43.390	6.909.804
Entre 181 y 210 días	205.442	7.252.344	77	44.936	7.297.280
Entre 211 y 250 días	218.623	6.816.114	99	105.575	6.921.689
Más de 250 días	1.766.049	69.129.348	12.435	6.983.108	76.112.456
Total	6.044.941	443.038.464	13.002	8.037.402	451.075.866

31-dic-2016 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	Nº de clientes	Saldos brutos M\$	Nº de clientes M\$	Saldos brutos M\$	
Al día	1.698.035	255.613.320	169	1.717.284	257.330.604
Entre 1 y 30 días	708.336	35.237.581	231	354.807	35.592.388
Entre 31 y 60 días	243.188	15.832.374	168	117.842	15.950.216
Entre 61 y 90 días	204.652	11.070.695	145	116.878	11.187.573
Entre 91 y 120 días	178.136	8.968.579	133	85.839	9.054.418
Entre 121 y 150 días	173.052	8.811.407	156	94.974	8.906.381
Entre 151 y 180 días	158.775	6.582.122	135	80.702	6.662.824
Entre 181 y 210 días	164.940	6.357.575	142	66.677	6.424.252
Entre 211 y 250 días	189.588	7.218.197	183	104.991	7.323.188
Más de 250 días	1.357.711	80.227.086	21.666	10.091.585	90.318.671
Total	5.076.413	435.918.936	23.128	12.831.579	448.750.515

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2017		31-dic-2016	
	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$
Documentos por cobrar protestados	9.749	9.453.009	13.721	9.727.327
Documentos por cobrar en cobranza judicial	930	4.173.319	1.169	4.685.728
Total	10.679	13.626.328	14.890	14.413.055

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Saldo Inicial	128.008.706	123.961.721
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.239.789	48.100.143
Baja de activos financieros deteriorados	(58.263.148)	(43.424.215)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(1.293.012)	(628.943)
Total	116.692.335	128.008.706

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 86.347.516 y M\$ 90.326.001, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

- Personas: Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
- Empresas: En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles, a excepción de las grandes empresas que es a los 210 días y 360 días para servicios fijos.
- Corporaciones: En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.
- Mayoristas: En este segmento se llega al 100% de la deuda, para servicios móviles y fijos, según evaluación de insolvencia del deudor.
- Telefonía Móvil Perú: Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% de la deuda una vez transcurrido 60 días del vencimiento, tanto para personas como empresas.

El segmento Mayoristas corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes tanto fijas como móviles prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En la nota 29 Información Financiera por Segmentos, este se incluye en "Otros Negocios".

Garantías: En el caso de clientes de venta de equipos y recargas en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 33% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2017.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 67% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

31-DIC-2017																
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro						
Al día	98.546.768	-	69	-	2.496.506	-	329.734	-	-	-	101.373.077	-	101.373.077			
Entre 1 y 30 días	12.281.059	3.778.141	1.766	716	4.197.860	3.697.522	2.679	1.764	-	-	16.483.364	7.478.143	9.005.221			
Entre 31 y 60 días	5.973.009	4.466.210	1.613	1.525	512.675	464.658	9.153	4.605	-	-	6.496.450	4.936.998	1.559.452			
Entre 61 y 90 días	5.286.450	5.071.103	2.057	2.028	471.582	449.921	7.458	5.286	-	-	5.767.547	5.528.338	239.209			
Entre 91 y 120 días	5.013.245	4.818.296	1.444	1.438	416.159	388.453	8.728	6.014	-	-	5.439.576	5.214.201	225.375			
Entre 121 y 150 días	4.786.409	4.626.394	6.615	6.615	376.988	357.391	4.532	4.110	-	-	5.174.544	4.994.510	180.034			
Entre 151 y 180 días	4.053.701	3.895.976	9.972	9.972	369.886	349.643	11.832	8.078	-	-	4.445.391	4.263.669	181.722			
Entre 181 y 210 días	3.844.646	3.687.872	10.264	10.264	385.163	375.726	17.088	14.388	-	-	4.257.161	4.088.250	168.911			
Entre 211 y 250 días	4.102.561	3.762.160	21.374	21.374	698.668	692.496	9.979	8.723	-	-	4.832.582	4.484.753	347.829			
Más de 250 días	29.149.774	26.986.932	2.878.485	2.878.485	1.773.684	1.767.831	297.026	293.618	-	-	34.098.969	31.926.866	2.172.103			
Total	173.037.622	61.093.084	2.933.659	2.933.417	11.699.171	8.543.641	698.209	346.586	-	-	188.368.661	72.915.728	115.452.933			

31-DIC-2017																
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro	Saldo Bruto	Deterioro						
Al día	118.221.880	-	140.706	-	49.991.099	-	155.108	-	1.816.466	-	170.325.259	-	170.325.259			
Entre 1 y 30 días	10.396.810	721.086	17.440	1.320	9.184.807	774.994	25.080	2.481	906.465	61.841	20.530.602	1.561.722	18.968.880			
Entre 31 y 60 días	3.819.568	563.868	15.251	12.135	3.651.763	355.140	24.920	3.183	243.360	18.522	7.754.862	952.848	6.802.014			
Entre 61 y 90 días	4.066.897	734.979	15.472	8.283	2.655.395	494.925	31.026	5.646	54.706	1.460	6.823.496	1.245.293	5.578.203			
Entre 91 y 120 días	1.846.126	1.093.482	2.563	2.526	2.144.480	360.788	6.563	4.467	26.689	2.022	4.026.421	1.463.285	2.563.136			
Entre 121 y 150 días	1.692.416	868.457	40.861	33.024	1.884.999	465.552	9.555	4.837	11.608	880	3.639.439	1.372.750	2.266.689			
Entre 151 y 180 días	1.032.528	598.556	15.336	15.336	1.376.672	412.723	6.250	3.750	33.627	2.548	2.464.413	1.032.913	1.431.500			
Entre 181 y 210 días	1.546.342	1.111.588	10.156	10.156	1.361.308	663.601	7.428	4.910	114.885	5.118	3.040.119	1.795.373	1.244.746			
Entre 211 y 250 días	607.800	436.091	67.698	67.698	1.405.436	634.829	6.524	5.027	1.649	125	2.089.107	1.143.770	945.337			
Más de 250 días	23.524.530	18.606.377	3.605.152	3.605.106	14.425.101	10.785.198	202.445	193.361	256.259	18.611	42.013.487	33.208.653	8.804.834			
Total	166.754.897	24.734.484	3.930.635	3.755.584	88.081.060	14.947.750	474.899	227.662	3.465.714	111.127	262.707.205	43.776.607	218.930.598			

31-DIC-2016																
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Al día	86.309.417	-	961	-	3.563.432	-	3.358	-	-	-	89.877.168	-	89.877.168			
Entre 1 y 30 días	7.948.642	2.183.052	13.326	5.331	3.664.680	724.053	17.868	3.038	-	-	11.644.516	2.915.474	8.729.042			
Entre 31 y 60 días	4.211.581	2.972.386	15.123	14.215	632.321	411.855	30.105	8.730	-	-	4.889.130	3.407.186	1.481.944			
Entre 61 y 90 días	3.760.357	3.579.149	20.851	20.434	543.740	376.938	14.311	5.009	-	-	4.339.259	3.981.530	357.729			
Entre 91 y 120 días	3.736.721	3.663.442	18.608	18.422	478.709	385.480	21.175	10.588	-	-	4.255.213	4.077.932	177.281			
Entre 121 y 150 días	3.689.508	3.636.360	28.022	28.022	413.901	355.776	11.843	6.513	-	-	4.143.274	4.026.671	116.603			
Entre 151 y 180 días	3.470.667	3.460.966	22.125	22.125	376.904	333.225	28.646	17.188	-	-	3.898.342	3.833.504	64.838			
Entre 181 y 210 días	3.249.940	3.243.149	32.332	32.332	344.996	334.062	8.869	7.096	-	-	3.636.137	3.616.639	19.498			
Entre 211 y 250 días	3.779.268	3.770.192	24.575	24.575	697.110	623.118	13.152	10.522	-	-	4.514.105	4.428.407	85.698			
Más de 250 días	35.410.255	35.143.806	4.555.893	4.555.893	1.851.482	1.834.812	663.205	662.535	-	-	42.480.835	42.197.046	283.789			
Total	155.566.356	61.652.502	4.731.816	4.721.349	12.567.275	5.379.319	812.532	731.219	-	-	173.677.979	72.484.389	101.193.590			

31-DIC-2016																
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta			
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios							
	No Repactada		Repacktada		No Repactada		Repacktada		No Repactada							
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro						
Al día	119.299.565	-	522.464	-	43.632.218	-	1.190.465	-	2.808.724	-	167.453.436	-	167.453.436			
Entre 1 y 30 días	13.544.522	1.232.060	119.233	10.420	8.747.594	193.342	204.380	3.879	1.332.143	211.117	23.947.872	1.650.818	22.297.054			
Entre 31 y 60 días	5.975.302	1.860.344	50.523	39.913	4.728.876	300.533	22.091	2.727	284.294	115.606	11.061.086	2.319.123	8.741.963			
Entre 61 y 90 días	3.927.841	1.906.602	61.504	43.089	2.749.155	316.003	20.212	6.391	89.602	22.390	6.848.314	2.294.475	4.553.839			
Entre 91 y 120 días	2.242.303	1.810.615	16.793	16.457	2.435.709	395.971	29.263	9.924	75.137	53.754	4.799.205	2.286.721	2.512.484			
Entre 121 y 150 días	3.077.667	1.388.444	36.782	36.782	1.630.331	328.754	18.327	7.133	-	-	4.763.107	1.761.113	3.001.994			
Entre 151 y 180 días	1.295.082	1.160.720	19.149	19.149	1.439.469	339.618	10.782	6.260	-	-	2.764.482	1.525.747	1.238.735			
Entre 181 y 210 días	1.207.590	920.529	17.873	17.873	1.555.099	593.215	7.553	4.764	-	-	2.788.115	1.536.381	1.251.734			
Entre 211 y 250 días	1.273.512	820.797	58.236	58.169	1.468.307	228.512	9.028	7.307	-	-	2.809.083	1.114.785	1.694.298			
Más de 250 días	23.832.631	21.200.832	4.262.061	4.261.850	19.081.906	14.957.509	610.512	564.237	50.726	50.726	47.837.836	41.035.154	6.802.682			
Total	175.676.015	32.300.943	5.164.618	4.503.702	87.468.664	17.653.457	2.122.613	612.622	4.640.626	453.593	275.072.536	55.524.317	219.548.219			

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M\$ 64.061.159 y M\$ 53.563.738 y en el caso de los demás segmentos a M\$ 22.286.357 y M\$ 36.762.263, para ambos períodos, respectivamente.

9. Cuentas por cobrar y transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	22.089	21.170
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	171.814	317.948
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	146.777
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	66.153	36.896
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	59.981	147.244
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	17.318
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	42.768	62.862
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	51.696	59.305
99.520.000-7	Copec S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	161.800
Total					414.501	971.320

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

b. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2017		31.12.2016	
				Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	226.102	226.102	255.819	255.819
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	830.899	830.899	809.175	809.175
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	261.014	261.014	1.298.377	1.298.377
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	324.967	324.967	398.967	398.967
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	419.670	419.670	518.960	518.960
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	185.445	185.445
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	267.462	267.462	350.917	350.917
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	469.142	469.142	614.168	614.168
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	715.447	715.447	1.611.803	1.611.803
Total					3.184.550		5.623.920

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,18% y 0,32% del total de ingresos ordinarios del Grupo, al 31 de diciembre del 2017 y 2016.

c. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2017 y 2016, ascendieron a M\$ 476.618 y M\$ 465.290, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M\$ 8.097.686 y M\$ 4.363.256, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M\$ 4.739.198 y M\$ 1.933.607 pagados en cada uno de los períodos.

El número de ejecutivos considerados es de 12 y 16 personas, respectivamente.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	95.338.746	88.609.728
Trabajo en Curso	1.092.293	2.276.307
Otros Inventarios	497.795	530.691
Total	96.928.834	91.416.726

A cada uno de los períodos no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M\$ 364.665.532 y M\$ 350.651.201, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2017 y 2016, se han cargado a resultados M\$ 2.778.796 y M\$ 1.426.497, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto, alcanzan a M\$ 2.583.932 y M\$ 3.703.232, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2017 y 2016, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M\$ 32.456.941 y M\$ 43.415.074, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente
	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2017 M\$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	21.025.500	119.272.151	111.376.114
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impuesto Renta	32.456.941	43.415.074	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	41.790.909	22.564.397	-
PPM Netos Periodos Anteriores, Otros Créditos	24.114.091	15.386.036	-
Total	119.387.441	200.637.658	111.376.114

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M\$ 355.884 y M\$ 4.869.489, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

Los Remanentes de IVA créditos no corriente, son los que se originan en la filial Entel Perú S.A., que se espera aplicar a futuros IVA débitos generados con un horizonte mayor a 12 meses. Dichos créditos no tienen plazo de expiración.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Total Activos Intangibles, Neto	298.921.432	321.356.334
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	298.921.432	321.356.334
Activos Intangibles Identificables, Neto	298.921.432	321.356.334
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	3.582.939	4.233.579
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	295.338.493	317.122.755
Total Activos Intangibles, Bruto	388.197.091	402.095.377
Activos Intangibles Identificables, Bruto	388.197.091	402.095.377
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.908	39.027.907
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	349.169.183	363.067.470
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(89.275.659)	(80.739.043)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(89.275.659)	(80.739.043)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(35.444.969)	(34.794.328)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(53.830.690)	(45.944.715)

Al 31 de diciembre del 2017 y 2016, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.512.489	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	87
- Servidumbres	70.450	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	3 - 97
Total	3.582.939			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.525.019	Estado de Chile	480 - 360	393 - 279
- Concesión Banda 700 MHz	6.230.317	Estado de Chile	360	325
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.541.133	Estado de Chile	360	298
- Concesión Banda 700 MHz	179.745.109	Estado de Perú	480	475
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	50.740.240	Estado de Perú	480	341
- Concesión Banda 1900 MHz	35.819.426	Estado de Perú	480	377
- Concesión Banda 2500 MHz	5.525.293	Estado de Perú	156	80
- Concesión Banda 3500 MHz	2.015.159	Estado de Perú	171 - 240	37 - 186
- Otros	3.196.797			
Total	295.338.493			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.956.170	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	96
- Servidumbres	181.645	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	15 - 112
- Derechos uso cables F.Óptica	94.434	Level 3	84 - 168	1
- Otros	1.330			
Total	4.233.579			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	9.368.150	Estado de Chile	480 - 360	406 - 291
- Concesión Banda 700 MHz	6.459.654	Estado de Chile	360	337
- Concesión Banda 700 MHz	191.106.493	Estado de Perú	480	480
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.683.729	Estado de Chile	360	310
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.871.509	Estado de Perú	480	353
- Concesión Banda 1900 MHz	38.910.037	Estado de Perú	480	389
- Concesión Banda 2500 MHz	6.689.412	Estado de Perú	156	92
- Concesión Banda 3500 MHz	3.095.431	Estado de Perú	171 - 240	49 - 198
- Otros	2.938.340			
Total	317.122.755			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M\$ 2.857.281 a cada período informado; estas pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre del 2017 y 2016, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2017 y 2016, son los siguientes:

Movimientos año 2017			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	4.233.579	317.122.755	321.356.334
Adiciones	-	693.165	693.165
Amortización	(650.640)	(7.885.975)	(8.536.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(14.637.301)	(14.637.301)
Otros incrementos (decrementos)	-	45.849	45.849
Saldo Final	3.582.939	295.338.493	298.921.432

Movimientos año 2016			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	4.931.238	135.732.104	140.663.342
Adiciones	-	192.543.487	192.543.487
Amortización	(697.659)	(5.922.627)	(6.620.286)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(5.598.883)	(5.598.883)
Otros incrementos (decrementos)	-	368.674	368.674
Saldo Final	4.233.579	317.122.755	321.356.334

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2016 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2016 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2017 M\$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.332.629	(54.778)	1.277.851	(64.056)	1.213.795
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.227.912	(54.778)	47.173.134	(64.056)	47.109.078

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

- a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

- b.** La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

- c.** En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

- d.** Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 9 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, en base a las mejores estimaciones, que la compañía considera tanto en el corto, mediano (primeros 3 años en base a los presupuestos aprobados por el directorio) y largo plazo (para los restantes 5 años), utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 8,7% y 9,4%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	1.876.555.163	1.829.611.347
Construcción en Curso, Neto	359.862.021	375.743.957
Terrenos, Neto	12.449.639	12.589.561
Edificios, Neto	123.492.304	130.415.986
Planta y Equipo, Neto	1.242.373.687	1.183.773.181
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	92.113.199	77.175.834
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	31.138.237	34.296.217
Vehículos de Motor, Neto	64.743	353.206
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	7.587.897	7.322.286
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.473.436	7.941.119
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	5.375.952.011	5.056.589.053
Construcción en Curso, Bruto	359.862.021	375.743.957
Terrenos, Bruto	12.449.639	12.589.561
Edificios, Bruto	282.167.001	282.482.891
Planta y Equipo, Bruto	4.066.356.262	3.780.723.506
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	363.989.979	327.366.757
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	231.498.142	221.721.350
Vehículos de Motor, Bruto	886.708	1.475.333
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	33.735.384	29.786.742
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	25.006.875	24.698.956
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(3.499.396.848)	(3.226.977.706)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(158.674.697)	(152.066.905)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.823.982.575)	(2.596.950.325)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(271.876.780)	(250.190.923)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(200.359.905)	(187.425.133)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(821.965)	(1.122.127)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(26.147.487)	(22.464.456)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(17.533.439)	(16.757.837)

Los movimientos por los años 2017 y 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M\$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347
Cambios	Adiciones	210.463.387	-	-	128.563.996	37.380.752	4.052.041	38.317	813.700	9.031.439	390.343.632
	Desapropiaciones	(58.416)	-	(9.533)	(3.864.084)	(323.249)	(1.032.308)	(276.235)	(24.355)	-	(5.588.180)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.914.674)	(252.402.546)	(29.722.447)	(13.764.318)	(48.368)	(3.709.241)	(769.443)	(307.331.037)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.849.711)	-	-	-	-	-	(3.849.711)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.706.309)	(139.922)	(418.068)	(18.384.086)	(2.844.637)	(849.780)	(2.422)	-	(285.664)	(26.630.888)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(222.580.598)	-	418.593	208.536.937	10.446.946	8.436.385	245	3.185.507	(8.444.015)	-
	Cambios, Total	(15.881.936)	(139.922)	(6.923.682)	58.600.506	14.937.365	(3.157.980)	(288.463)	265.611	(467.683)	46.943.816
Saldo Final		359.862.021	12.449.639	123.492.304	1.242.373.687	92.113.199	31.138.237	64.743	7.587.897	7.473.436	1.876.555.163

Los movimientos por el año 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M\$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339
Cambios	Adiciones	169.317.172	-	-	164.441.841	24.420.436	3.243.416	48.661	2.231	7.266.764	368.740.521
	Desapropiaciones	(279.756)	(102.504)	-	(2.102.013)	(70.779)	(701.444)	(20.933)	-	-	(3.277.429)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.952.232)	(240.324.431)	(28.123.208)	(13.431.026)	(206.068)	(3.181.797)	(745.266)	(292.964.028)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(10.801.099)	-	-	-	-	-	(10.801.099)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(4.758.055)	(119.654)	(382.018)	(10.482.935)	(1.096.159)	(617.844)	(4.492)	-	(200.840)	(17.661.997)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(203.530.595)	-	13.611.259	175.368.445	7.490.364	10.605.248	169.192	2.286.685	(6.000.558)	40
	Cambios, Total	(39.251.234)	(222.158)	6.277.009	76.099.808	2.620.654	(901.650)	(13.640)	(892.881)	320.100	44.036.008
Saldo Final		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento, no son representativos de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos anuales 2017 y 2016, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M\$ 5.055.190 y M\$ 5.250.535 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

Arrendamientos Financieros Reconocidos como Activos	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Edificios, Neto	6.896.900	7.120.515
Edificios, Bruto	11.086.332	11.086.332
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(4.189.432)	(3.965.817)
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	6.896.900	7.120.515

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2017 y 2016, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre de cada año, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M\$ 79.173.407 y M\$ 78.843.523, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M\$ 1.747.284.889. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2017 se han ejecutado obras por M\$ 76.403.618. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M\$ 28.879.847; de este valor, M\$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M\$ 965.096 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información general

La Ley 20.780, modificada a través de la Ley 20.899, establece que a partir del año 2017 existen nuevos regímenes de tributación en Chile, para el caso de las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2017, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	RAI	SAC		TEF
	M\$	Con Restitución	Sin Restitución	%
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	457.296.577	-	149.331.208	24,9%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	559.947.413	14.933.643	144.997.289	27,4%
Transam S.A.	36.399.664	9.212.288	290.908	32,5%
Entel Telefonía Local S.A.	816.695	-	8.417.014	29,3%
Entel Inversiones S.A.	32.321.894	-	6.240.030	22,0%
Entel Contac Center S.A.	3.182.788	-	1.298.886	25,8%
Entel Comercial S.A.	4.386.974	-	1.261.329	26,1%
Entel Servicios Telefónicos S.A.	970.653	128.755	816.041	22,1%
Entel Will S.A.	17.073.390	3.949.243	801.885	31,6%
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.420.062	294.376	629.235	29,3%
Totales M\$	1.115.816.110	28.518.305	314.083.825	

RAI: Rentas Afectas a Impuesto Global Complementario o Adicional

SAC: Saldo de Créditos con Restitución Impto de Primera Categoría año 2017, tasa 25,5%

SAC: Saldo de Créditos sin Restitución Provenientes del FUT

TEF: Total Créditos FUT / Total Utilidades Neta FUT.

b. Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2017		Cambios del período en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	Patrimonio M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	68.210.107	5.175.310	(13.389.884)	220.102
Amortizaciones Intangibles	158.758	12.217.355	(4.178.023)	488.728
Acumulaciones (o devengos)	16.625.690	944	769.628	(66.913)
Provisiones	17.148.842	-	4.918.460	(82.803)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	24.276.244	-	(3.046.656)	(260.167)
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	14.228	-	117.973	(413)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	3.868.200	521.966	-
Ingresos Diferidos	4.626.981	-	119.362	(3.279)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	292.853	-	(324.769)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	92.375	216.487	146.534	-
Pérdidas Fiscales	266.696.179	-	52.080.763	(20.301.805)
Otros	4.434.061	554.372	(3.900.691)	(37.252)
Totales	402.576.318	22.032.668	33.834.663	(20.043.802)

Conceptos	31.12.2016		Cambios del período en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	Patrimonio M\$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	76.366.824	-	(6.895.284)	(558.701)
Amortizaciones intangibles	3.638.699	12.170.246	(2.948.636)	130.225
Acumulaciones (o devengos)	15.922.975	944	2.590.013	(42.643)
Provisiones	12.313.185	-	1.915.626	(296.670)
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	27.583.067	-	1.355.892	(27.815)
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	-	103.332	(103.813)	481
Activos/pasivos a costo amortizado	-	4.390.166	885.234	924
Ingresos diferidos	4.510.898	-	(7.625)	(1.958)
Bienes adquiridos en leasing financiero	617.622	-	(282.012)	-
Bienes vendidos en leasing financiero	199.641	470.287	109.406	-
Pérdidas Fiscales	234.917.221	-	64.080.132	(8.196.746)
Otros	8.504.044	686.412	2.095.429	(95.619)
Totales	384.574.176	17.821.387	62.794.362	(9.088.522)

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicarán a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M\$ 1.855.958 y M\$ 1.807.239, a cada uno de los períodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	28.623.309	42.379.294
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	883.506	(330.603)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(13.080.769)	(7.272.365)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	16.426.046	34.776.326
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(33.834.663)	(62.794.362)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(33.834.663)	(62.794.362)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	(17.408.617)	(28.018.036)

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	6.637.803	1.473.615
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(6.941.771)	(11.851.821)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes	(17.998.452)	(8.348.937)
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	(11.027.293)	(14.697.790)
Corrección Monetaria Capital Propio	471.771	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	4.049.220	(479.639)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	7.400.105	5.886.536
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(24.046.420)	(29.491.651)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	(17.408.617)	(28.018.036)

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Tasa Impositiva Legal	25,5%	24%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-26,7%	-192,9%
Efecto en la Tasa Impositiva de Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-69,1%	-135,9%
Corrección Monetaria Capital Propio	-42,4%	-239,2%
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	1,8%	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	15,6%	-7,8%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	28,3%	95,8%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-92,4%	-480%
Tasa Impositiva Efectiva	-66,9%	-456%

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	1.109.070	468.598
Obligaciones con tenedores de Bonos	15.303.757	16.587.414
Acreedores por Leasing Financiero	1.155.613	1.377.480
Derivados - No Cobertura	15.423.449	3.585.016
Derivados - Cobertura	3.548.155	2.848.776
Subtotal Corrientes	36.540.044	24.867.284
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	284.462.627	198.837.798
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.282.646.035	1.375.601.182
Acreedores por Leasing Financiero	-	1.136.294
Derivados - Cobertura	23.805.320	1.335.501
Subtotal No Corrientes	1.590.913.982	1.576.910.775
Total Otros Pasivos Financieros	1.627.454.026	1.601.778.059

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2017, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 30 de junio del 2017, fue prepagado en su totalidad el crédito internacional por USD 300 millones que la Sociedad mantenía con The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA y Mizuho Corporate Bank, Ltd. La totalidad de los recursos fueron obtenidos a partir de la suscripción de tres nuevos créditos a 5 años y con vencimientos en partes iguales en los años 2021 y 2022. Los créditos son por montos de USD 225 millones con Bank of Nova Scotia y Export Development of Canada en montos de USD 150 millones y USD 75 millones, respectivamente, a una tasa Libo más 0,85%. Adicionalmente se suscribieron créditos locales en CLP con Scotiabank por un equivalente a USD 50 millones a una tasa TAB más 0,10% y un tercer crédito otorgado por el Banco de Chile en CLP por un equivalente a USD 25 millones a una tasa TAB más 0,45%.
- El 26 de abril del 2017, Banco del Estado otorgó un crédito por CLP 99.000 millones con un único vencimiento de capital a 5 años y a una tasa de TAB más 0,30%.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los “Otros pasivos financieros” y “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2017

Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda M\$	VALORES NOMINALES					Plazo en años
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
Banco del Estado de Chile	Préstamos	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525	
Banco de Chile	Préstamos	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527	
Scotiabank Chile	Préstamos	38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407	
Export Development of Canada	Préstamos	50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346	
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	100.842.976	671.307	1.543.637	2.041.585	2.047.118	1.862.693	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	567.548	567.548	-	-	-	-	
Subtotal		323.928.434	4.671.140	6.134.552	8.146.374	8.149.899	7.618.498	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.280.011.957	23.065.933	44.992.016	53.329.561	53.329.563	53.329.561	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	301.525.570	1.627.223	5.457.042	6.508.892	6.508.893	6.508.892	
Subtotal		1.581.537.527	24.693.156	50.449.058	59.838.453	59.838.456	59.838.453	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.144.156	-	-	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	17.970.619	1.172.119	1.661.409	2.218.315	2.226.240	2.213.246	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	679.858	-	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	16.817.993	1.205.367	1.597.308	2.125.161	2.140.699	2.123.369	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	11.589.798	846.896	1.267.421	1.688.028	1.698.464	1.683.193	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	3.643.438	-	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	11.527.238	428.132	1.070.979	1.425.490	1.434.722	1.423.703	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	5.521.308	377.962	691.057	921.410	924.985	917.835	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.328.557	90.907	166.291	221.721	222.607	220.836	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	15.014.784	1.152.258	1.458.112	1.940.259	1.953.874	1.938.318	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	808.509	-	-	-	-	-	
Subtotal		86.046.258	5.273.641	7.912.577	10.540.384	10.601.591	10.520.500	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.690.345	974.690	2.715.655	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.745.170	1.319.210	425.960	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	272.100	238.250	33.850	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.291.740	142.080	1.149.660	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	264.550	264.550	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	2.968.825	242.280	2.726.545	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	3.686.635	484.230	3.202.405	-	-	-	
Banco Security	Derivados - No Cobertura	1.531.150	354.900	1.176.250	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	84.845	84.845	-	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	254.365	254.365	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	30.525	30.525	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	46.680	46.680	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.570	30.570	-	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	100.500	100.500	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	87.130	87.130	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	50.512	50.512	-	-	-	-	
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	46.073	46.073	-	-	-	-	
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	32.887	18.566	14.321	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	19.822	19.822	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	25.436	20.941	4.495	-	-	-	
Subtotal		16.259.860	4.810.719	11.449.141	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	993.487	269.261	724.226	-	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	175.005	65.627	109.378	-	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	33.263	33.263	-	-	-	-	
Subtotal		1.201.755	368.151	833.604	-	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	
Totales		2.335.549.534	366.392.507	76.778.932	78.525.211	78.589.946	77.977.451	

		VALORES CONTABLES							
más de 4 - 5	más de 5	Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
99.247.995	-	98.841.651	537.076	-	-	-	-	98.304.575	-
17.339.527	-	16.781.020	-	26.325	-	-	-	16.754.695	-
33.605.187	-	32.780.799	-	6.032	-	-	-	32.774.767	-
46.338.626	-	45.550.212	6.515	-	-	-	-	45.543.697	-
92.676.636	-	91.097.922	13.029	-	-	-	-	91.084.893	-
-	-	520.093	520.093	-	-	-	-	-	-
289.207.971	-	285.571.697	1.076.713	32.357	-	-	-	284.462.627	-
51.664.615	1.000.300.708	1.110.768.145	9.733.541	4.994.844	-	-	-	-	1.096.039.760
6.508.893	268.405.735	187.181.647	-	575.372	-	-	-	-	186.606.275
58.173.508	1.268.706.443	1.297.949.792	9.733.541	5.570.216	-	-	-	-	1.282.646.035
-	1.144.156	2.430.053	-	-	-	-	-	348.530	2.081.523
2.213.246	6.266.044	5.183.127	938.744	-	-	-	-	438.170	3.806.213
-	679.858	953.238	-	83.575	-	-	-	-	869.663
2.097.900	5.528.189	2.878.321	704.082	200.116	-	-	-	-	1.974.123
1.622.935	2.782.861	1.767.058	248.483	-	-	-	-	506.192	1.012.383
-	-	3.883.654	-	-	-	-	-	1.294.551	2.589.103
342.434	3.301.004	4.301.963	-	82.554	-	-	-	-	4.219.409
1.398.567	4.345.645	3.181.846	409.284	165.485	-	-	-	-	2.607.077
867.440	820.619	39.906	-	39.906	-	-	-	-	-
208.715	197.480	106.262	-	106.262	-	-	-	-	-
1.905.485	4.666.478	2.628.047	569.664	-	-	-	-	686.128	1.372.255
269.503	539.006	-	-	-	-	-	-	-	-
10.926.225	30.271.340	27.353.475	2.870.257	677.898	-	-	-	3.273.571	20.531.749
-	-	3.527.044	963.472	2.563.572	-	-	-	-	-
-	-	1.710.281	1.310.395	399.886	-	-	-	-	-
-	-	268.083	237.605	30.478	-	-	-	-	-
-	-	1.219.492	138.060	1.081.432	-	-	-	-	-
-	-	263.598	263.598	-	-	-	-	-	-
-	-	2.797.703	242.187	2.555.516	-	-	-	-	-
-	-	3.455.086	483.418	2.971.668	-	-	-	-	-
-	-	1.460.436	350.279	1.110.157	-	-	-	-	-
-	-	84.779	84.779	-	-	-	-	-	-
-	-	251.268	251.268	-	-	-	-	-	-
-	-	30.391	30.391	-	-	-	-	-	-
-	-	46.671	46.671	-	-	-	-	-	-
-	-	30.479	30.479	-	-	-	-	-	-
-	-	100.025	100.025	-	-	-	-	-	-
-	-	86.810	86.810	-	-	-	-	-	-
-	-	28.614	28.614	-	-	-	-	-	-
-	-	22.412	22.412	-	-	-	-	-	-
-	-	6.533	6.533	-	-	-	-	-	-
-	-	18.286	18.286	-	-	-	-	-	-
-	-	15.458	15.458	-	-	-	-	-	-
-	-	15.423.449	4.710.740	10.712.709	-	-	-	-	-
-	-	952.891	251.074	701.817	-	-	-	-	-
-	-	169.790	62.600	107.190	-	-	-	-	-
-	-	32.932	32.932	-	-	-	-	-	-
-	-	1.155.613	346.606	809.007	-	-	-	-	-
-	-	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	-	-
358.307.704	1.298.977.783	1.954.029.726	345.313.557	17.802.187	0	-	-	287.736.198	1.303.177.784

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2016

Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda M\$	VALORES NOMINALES					
			Plazo en días		más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	Plazo en años
			0 - 90	91 - 1 año				
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	71.437.402	384.639	1.226.425	1.627.801	34.513.658	33.684.879	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.116.028	558.014	-	558.014	-	-	
Subtotal		215.428.240	1.711.931	3.679.277	5.441.419	103.540.976	101.054.637	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.675.181.306	25.119.073	48.996.836	58.076.521	58.076.523	58.076.521	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	302.842.365	1.599.889	5.347.695	6.399.554	6.399.555	6.399.554	
Subtotal		1.978.023.671	26.718.962	54.344.531	64.476.075	64.476.078	64.476.075	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	15.238.034	683.753	1.259.345	1.691.081	1.692.873	1.708.411	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	9.424.123	492.526	884.253	1.179.769	1.184.604	1.195.040	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	9.848.789	341.016	846.533	1.134.371	1.136.158	1.145.390	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	4.571.823	266.812	490.987	651.075	654.650	658.225	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	1.082.564	63.120	116.274	154.146	155.031	155.917	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	13.531.529	654.814	1.149.462	1.542.350	1.544.291	1.557.906	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.687.232	665.057	1.363.103	1.823.366	1.825.394	1.839.402	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Subtotal		70.384.094	3.167.098	6.109.957	8.176.158	8.193.001	8.260.291	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	978.340	-	978.340	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	789.045	-	789.045	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	581.630	398.135	183.495	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	202.535	-	202.535	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.401.350	1.048.525	352.825	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	244.230	146.275	97.955	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	839.580	52.635	786.945	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.965	5.965	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	15.300	15.300	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	22.295	6.680	15.615	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	15.250	15.250	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	7.685	7.685	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	183.795	177.704	6.091	-	-	-	
Banco de Crédito (Perú)	Derivados - No Cobertura	346.626	346.626	-	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	236.717	236.717	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	188.970	59.032	129.938	-	-	-	
Subtotal		6.059.313	2.516.529	3.542.784	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	2.035.754	264.738	794.217	976.799	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	430.163	64.525	193.573	172.065	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	228.930	49.057	147.169	32.704	-	-	
Subtotal		2.694.847	378.320	1.134.959	1.181.568	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	
TOTALES		2.559.532.288	321.434.963	68.811.508	79.275.220	176.210.055	173.791.003	

		VALORES CONTABLES							
más de 4 - 5	más de 5	Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.816	-	-	-	33.118.342	32.990.474	-	-
-	-	979.954	468.598	-	511.356	-	-	-	-
-	-	199.306.396	468.598	-	511.356	99.355.024	98.971.418	-	-
58.076.523	1.368.759.309	1.208.208.519	10.599.942	5.439.444	-	-	-	-	1.192.169.133
6.399.555	270.296.563	183.980.077	-	548.028	-	-	-	-	183.432.049
64.476.078	1.639.055.872	1.392.188.596	10.599.942	5.987.472	-	-	-	-	1.375.601.182
1.691.081	6.511.490	640.882	579.537	61.345	-	-	-	-	-
1.179.769	3.308.162	332.205	194.333	137.872	-	-	-	-	-
1.134.371	4.110.950	404.628	344.304	60.324	-	-	-	-	-
651.075	1.198.999	121.025	-	121.025	-	-	-	-	-
154.146	283.930	28.792	-	28.792	-	-	-	-	-
1.542.350	5.540.356	544.951	461.364	83.587	-	-	-	-	-
1.823.366	7.347.544	776.293	776.293	-	-	-	-	-	-
-	-	1.335.501	-	-	-	-	-	-	1.335.501
8.176.158	28.301.431	4.184.277	2.355.831	492.945	-	-	-	-	1.335.501
-	-	414.875	-	414.875	-	-	-	-	-
-	-	248.538	-	248.538	-	-	-	-	-
-	-	465.679	382.631	83.048	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.176.304	971.896	204.408	-	-	-	-	-
-	-	148.487	115.027	33.460	-	-	-	-	-
-	-	333.800	15.151	318.649	-	-	-	-	-
-	-	5.391	5.391	-	-	-	-	-	-
-	-	3.981	3.981	-	-	-	-	-	-
-	-	10.246	2.828	7.418	-	-	-	-	-
-	-	11.867	11.867	-	-	-	-	-	-
-	-	5.616	5.616	-	-	-	-	-	-
-	-	154.056	154.056	-	-	-	-	-	-
-	-	293.446	293.446	-	-	-	-	-	-
-	-	227.593	227.593	-	-	-	-	-	-
-	-	85.137	39.794	45.343	-	-	-	-	-
-	-	3.585.016	2.229.277	1.355.739	-	-	-	-	-
-	-	1.894.879	247.425	710.476	936.978	-	-	-	-
-	-	401.047	56.763	177.346	166.938	-	-	-	-
-	-	217.848	44.987	140.483	32.378	-	-	-	-
-	-	2.513.774	349.175	1.028.305	1.136.294	-	-	-	-
-	-	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	-	-
72.652.236	1.667.357.303	1.888.720.182	302.944.946	8.864.461	1.647.650	99.355.024	98.971.418	-	1.376.936.683

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2017									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Export Development of Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP			
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP			
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP			
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP			
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-

Al 31.12.2017

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Al 31.12.2016

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubiese alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M\$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2017 M\$			31.12.2016 M\$		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 días	368.152	(21.537)	346.615	401.635	(52.460)	349.175
Entre 90 días y 1 año	833.595	(24.597)	808.998	1.134.958	(106.653)	1.028.305
Entre 1 año y 2 años	-	-	-	1.181.653	(45.359)	1.136.294
Total	1.201.747	(46.134)	1.155.613	2.718.246	(204.472)	2.513.774

La sociedad matriz mantiene en Chile, vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos originales a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo a eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

A continuación se presenta conciliación en M\$ entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, y el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 31.12.2016	Cambios Distintos al Efectivo						31.12.2017	
		Flujos de Efectivo			Fluctuaciones	Amortización	Cambios en		
		Aumentos	Pagos	Intereses					
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.591.494.992	95.924.767	(69.223.042)	69.772.632	(108.700.510)	4.252.650	-	1.583.521.489	
Derivados	(107.190.864)	-	(25.974.297)	3.042.243	124.831.053	-	10.241.920	4.950.055	
Leasing	721.007	-	(496.127)	92.470	29.051	-	-	346.401	
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.485.025.135	95.924.767	(95.693.466)	72.907.345	16.159.594	4.252.650	10.241.920	1.588.817.945	
Pago de Dividendos			(10.309.263)						
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(838.054)						
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(10.916.016)						

17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Cuentas por pagar comerciales		
Corresponsales extranjeros	1.321.233	1.583.032
Proveedores telecomunicaciones	33.515.921	35.246.417
Proveedores extranjeros	20.608.531	26.429.309
Proveedores nacionales	419.718.392	374.406.237
Otras cuentas por pagar		
Obligaciones con el personal	25.075.586	25.992.491
Dividendos por pagar	13.083.519	10.348.767
Otros (IVA Débito Neto, Impuestos de Retención)	31.827.539	31.037.807
Total	545.150.721	505.044.060

A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-12-2017			31-12-2016		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M\$			M\$		
Hasta 30 días	58.620.425	97.912.077	156.532.502	40.869.955	93.375.615	134.245.570
Entre 31 y 60 días	44.233.491	64.088.654	108.322.145	48.985.306	58.527.659	107.512.965
Entre 61 y 90 días	36.633.860	25.087.193	61.721.053	23.774.188	21.409.400	45.183.588
Total	139.487.776	187.087.924	326.575.700	113.629.449	173.312.674	286.942.123

El periodo promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 82 días, medido sobre la actividad de los últimos tres meses.

El porcentaje de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-17 %	31-12-16 %
Huawei del Perú SAC	4%	7%
Samsung Electronics Chile Ltda.	4%	4%
Samsung Electronics Perú	3%	2%
Ericsson Chile S.A.	2%	1%
APPLE Chile Comercial	2%	2%
Huawei Chile Ltda.	1%	1%
Huawei Device Co, Ltd	1%	1%
Claro Chile S.A.	1%	-
LG Electronics Perú S.A.	1%	2%
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	1%	-
Telrad Perú S.A.	1%	-
AT&T	-	1%
TCT Mobile International Ltd	-	1%
Otros	81%	79%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras Provisiones	7.369.584	5.161.827
Total Provisiones, Corriente	7.369.584	5.161.827
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	36.481.730	34.222.292
Total Provisiones, no Corriente	36.481.730	34.222.292

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2017)	34.222.292	5.161.827	39.384.119
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	1.635.844	2.226.612	3.862.456
Provisión utilizada	(483.370)	-	(483.370)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.961.057	-	1.961.057
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(1.089.001)	(18.855)	(1.107.856)
Otro Incremento (Decremento)	234.908	-	234.908
Cambios en Provisiones , Total	2.259.438	2.207.757	4.467.195
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2017)	36.481.730	7.369.584	43.851.314

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-2016)	28.582.453	3.435.395	32.017.848
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.493.288	1.744.374	6.237.662
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.817.842	-	1.817.842
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(798.352)	(7.595)	(805.947)
Otro Incremento (Decremento)	127.061	(10.347)	116.714
Cambios en Provisiones , Total	5.639.839	1.726.432	7.366.271
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2016)	34.222.292	5.161.827	39.384.119

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	6.975.133	9.294.441	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	13.233.170	12.323.882	-	-
Fidelización de Clientes	6.665.070	6.834.309	1.614.841	1.927.625
Traslado de Redes	6.453.037	6.518.953	3.529.210	-
Arriendo Cables Submarinos	117.487	348.666	38.758	156.233
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	544.637	636.366	420.459	955.860
Otros Pasivos Diferidos	-	152.137	81.120	113.838
Total	33.988.534	36.108.754	5.684.388	3.153.556

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Sueldos y Salarios	186.030.520	179.758.885
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	19.657.786	15.601.250
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empiego	(648.181)	304.298
Beneficios por Terminación	10.621.258	16.962.590
Otros Gastos de Personal	33.502.175	32.979.036
Total	249.163.558	245.606.059

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de cada año, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 12.171.468 y M\$ 10.407.369, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	10.407.369	9.496.303
Costo del Servicio Corriente	428.794	829.334
Costo por Intereses de la Obligación	664.981	606.768
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	1.747.299	-
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.076.975)	(525.036)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	12.171.468	10.407.369

	31.12.2017	31.12.2016
Tasa de Descuento	6,30%	6,58%
Tasa de Incremento Salarial	1,00%	1,00%
Tasa de Rotación	1,5%; 0,1%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2004

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales del 2017 y 2016, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas.

En junta ordinaria de accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, se aprobó la emisión de 71.500.000 acciones, y en la sesión de directorio del 6 de junio de 2016 se acordó colocar un total de 64.814.815 acciones correspondientes a acciones preferentes de pago para los accionistas, finalizando dicho proceso en el mes de agosto, obteniéndose un 100% de colocación. Adicionalmente, se destinaron un máximo de 1.500.000 acciones a planes de compensación a trabajadores, recaudándose la cantidad de MM\$ 3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma de MM\$ 353.703 sin considerar gastos de colocación, y MM\$352.179 netos de gastos de colocación.

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
CAPITAL EN ACCIONES		
Capital Social Autorizado	908.767.566	908.767.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	876.370.945
Capital Emitido	880.167.568	880.167.568
CLASES DE CAPITAL EN ACCIONES (ORDINARIAS)		
Número de Acciones Autorizadas	-	308.023.695
Número de Acciones Emitidas y Pagadas	-	302.017.113
Número de Acciones Emitidas No Pagadas	-	710.286
Número de Acciones Emitidas		302.727.399
CONCILIACIÓN DEL NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN		
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	236.523.695
Incremento en el Número de Acciones	-	65.493.418
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	302.017.113

Entre el 01.01.2016 y el 31.12.2017 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para los años 2017 y 2016, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2017) para cumplir con el dividendo mínimo, representa \$ 43,12 por acción, \$ 33,93 en el 2016.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril del 2017, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), mediante la circular N° 1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos

Durante el año 2017, se distribuyó el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2017, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2016 de \$34 por acción, equivalente a M\$ 10.268.582. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 25 de mayo de 2017.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan, los acordados a distribuir en cada año como los cobrados de anteriores distribuciones.

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M\$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M\$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para el período 2017 y 2016:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Otro Resultado Integral	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Total Cambios en Patrimonio	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2017	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Otro Resultado Integral	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Total Cambios en Patrimonio	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2017	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	(117.577.618)

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y otros Ingresos

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Telefonía Móvil-Chile	1.050.382.297	1.082.156.393
Telefonía Móvil-Perú	457.018.453	348.294.544
Servicios Privados (incluye servicios IT)	188.921.080	175.284.027
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	57.244.433	63.532.526
Servicio de Televisión	33.160.855	27.724.976
Larga Distancia	12.367.358	16.398.667
Internet	43.844.632	35.079.312
Servicios a Otros Operadores	43.425.370	52.786.342
Negocios de Tráfico	19.989.472	26.853.319
Americatel Perú	23.710.335	24.050.229
Servicios Call Center y Otros	13.006.913	15.536.735
Total Ingresos Ordinarios	1.943.071.198	1.867.697.070

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.201.574	1.677.988
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.819.070	3.819.376
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	2.411.540	1.407.321
Otros Ingresos	3.542.640	12.309.507
Total Otros Ingresos	11.974.824	19.214.192

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

		Acumulado
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	3.849.711	10.801.099
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	48.239.789	48.100.143
Total Pérdidas por Deterioro	52.089.500	58.901.242

*Ver nota 14.

**Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

		Acumulado
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(169.241.004)	(153.360.750)
Outsourcing y Materiales	(59.122.470)	(53.447.214)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(551.791.016)	(537.124.942)
Arriendos y Mantenciones	(219.589.937)	(225.969.293)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(47.696.955)	(42.488.259)
Servicios Profesionales y Consultoría	(58.133.499)	(51.774.825)
Energía y Otros Consumos	(34.309.993)	(34.435.168)
Otros	(80.779.671)	(70.214.411)
Total Otros Gastos	(1.220.664.545)	(1.168.814.862)

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.064.738	3.457.014
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	64.767	144.831
Intereses Devengados (Netos) - IRS	1.642.802	2.351.075
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	453.225	-
Total Ingreso Financieros	5.225.532	5.952.920
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(7.316.387)	(4.238.159)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(57.592.892)	(59.449.811)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(4.252.843)	(2.540.644)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(4.685.071)	(2.540.580)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	-	(6.270.106)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(157.237)	(263.035)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(664.981)	(606.768)
Gasto por Intereses, Otros	(2.439.698)	(2.852.198)
Otros Costos Financieros	(2.926.859)	(3.460.662)
Total Costos Financieros	(80.035.968)	(82.221.963)
Total Resultado Financiero Neto	(74.810.436)	(76.269.043)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	3.129.505	3.601.845
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(75.350.897)	(73.411.277)

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M\$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	18.698.791	18.698.791	-	-
	Nuevo Sol	5.072.174	5.072.174	-	-
	Euro	18.004	18.004	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	330.434.033	124.102.471	206.331.562	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	249.816	-	249.816	-
	Nuevo Sol	9.359.310	9.090.356	268.954	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	23.904.084	23.132.087	771.997	-
	Nuevo Sol	53.551.696	43.543.303	10.008.393	-
Inventarios	Nuevo Sol	43.465.004	43.465.004	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	25.674.277	25.062.796	611.481	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	983.600.000	-	-	983.600.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	277.023.384	-	-	277.023.384
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	508.506.161	-	-	508.506.161
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	112.839.825	-	-	112.839.825
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.056.180	-	-	283.056.180
Total Activos en Moneda Extranjera		2.675.452.739			
	Dolares	1.356.886.724			
	Nuevo Sol	1.318.548.011			
	Euro	18.004			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	14.728.385	9.733.541	4.994.844	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.617.782	108.617.782	-	-	-
	Nuevo Sol	87.200.204	82.326.995	4.873.209	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	13.813.834	13.813.834	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.232.687.894	-	-	-	1.232.687.894
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	20.650.817	-	-	-	20.650.817
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	15.950.835	-	-	-	15.950.835
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	81.034	-	-	-	81.034
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.493.730.785				
	Dolares	1.356.034.061				
	Nuevo Sol	137.696.724				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M\$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	19.137.763	19.137.763	-	-
	Nuevo Sol	2.250.573	2.250.573	-	-
	Euro	6.708	6.708	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	400.579.153	91.352.617	309.226.536	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	300.826	-	300.826	-
	Nuevo Sol	6.742.196	6.526.029	216.167	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	25.018.882	25.018.882	-	-
	Nuevo Sol	35.466.598	34.847.630	618.968	-
	Euro	267.450	267.450	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.344.127	37.344.127	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	123.642.300	1.177.581	122.464.719	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.071.152.000	-	-	1.071.152.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	297.921.578	-	-	297.921.578
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	470.442.044	-	-	470.442.044
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	256.265.140	-	-	256.265.140
Total Activos en Moneda Extranjera		2.746.537.338			
	Dolares	1.516.188.624			
	Nuevo Sol	1.230.074.556			
	Euro	274.158			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.039.386	16.039.386	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.917.210	108.917.210	-	-	-
	Nuevo Sol	76.666.224	72.137.334	4.528.890	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Nuevo Sol	12.742.380	12.742.380	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.390.495.575	-	-	198.326.442	1.192.169.133
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	22.928.262	-	-	-	22.928.262
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	10.648.838	-	-	-	10.648.838
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	113.754	-	-	-	113.754
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.638.551.629				
	Dolares	1.515.452.171				
	Nuevo Sol	123.099.458				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por unidades de reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Otros Activos	(1.175.265)	(3.356.353)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	8.306.541	2.684.785
Obligaciones con el Público - Bonos	98.496.000	73.242.000
Préstamos que Devengan Intereses	12.845.250	12.297.048
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(29.013.048)	(19.188.456)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(87.552.000)	(65.104.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(7.764.028)	(16.437.855)
Otros Pasivos	(1.117.021)	(188.548)
Total Diferencias de Cambio	(6.973.571)	(16.051.379)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	127.666	816.212
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(7.372.671)	(11.774.058)
Obligaciones con el Público - Bonos	(3.133.749)	(4.983.918)
Otros Pasivos	778.349	6.929
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(9.600.405)	(15.934.835)

28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Gasto de Arriendo de Propiedades	72.348.390	74.205.631

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M\$ 59.931.862 y M\$ 59.829.645, a los períodos anuales del 2017 y 2016.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
ARRIENDO DE PROPIEDADES		
Hasta un año	63.331.865	59.790.755
A más de un Año y menos de Cinco Años	130.685.208	128.674.468
Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros		
Hasta un año	74.291.518	64.526.857
A más de un Año y menos de Cinco Años	158.885.838	153.734.437

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
COBROS MÍNIMOS FUTUROS		
Hasta un año	15.591.671	15.958.546
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.058.182	32.073.337
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado		
	11.772.601	11.790.505

Al 31.12.2017, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Información Financiera por Segmentos

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2017 y 2016, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2017 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	890.684.325	293.852.408	226.748.227	470.592.476	787.552.792	-	(726.359.030)	1.943.071.198
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(612.820.820)	(180.549.186)	(142.515.469)	(546.590.095)	(749.350.753)	-	725.857.824	(1.505.968.499)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	277.863.505	113.303.222	84.232.758	(75.997.619)	38.202.039		(501.206)	437.102.699
Depreciación, Amortización y Deterioro	(148.829.700)	(55.293.879)	(54.141.684)	(42.935.985)	(18.947.923)	-	431.808	(319.717.363)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(118.933.604)	19.254.116		(69.398)	117.385.336
Ingresos por Intereses				54.592		44.125.349	(38.954.409)	5.225.532
Gastos por Intereses				(39.469.479)		(79.520.898)	38.954.409	(80.035.968)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(46.762)		(16.596.612)	69.398	(16.573.976)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				43.038.225		(25.629.608)	-	17.408.617
Ganancia (Pérdida) , Total	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(115.357.028)	19.254.116	(77.621.769)	-	43.409.541
Activos				1.301.804.311		3.000.991.383	(773.755.521)	3.529.040.173
Incrementos de Activos no Corrientes	49.661.673	17.987.693	25.417.392	98.541.273	13.295.251	186.133.515	-	391.036.797
Pasivos				989.022.847		2.075.421.677	(773.755.521)	2.290.689.003
Patrimonio								1.238.351.170
Patrimonio y Pasivos								3.529.040.173
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.172.833	8.469.904	3.333.860	17.543.836	569.067	-	-	52.089.500
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(102.091.385)		639.953.481	-	537.862.096
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(102.426.064)		(597.533.683)	207.219.340	(492.740.407)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				207.219.340		(10.916.016)	(207.219.340)	(10.916.016)

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2016 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	884.434.601	303.206.992	223.098.127	357.503.117	691.718.676	-	(592.264.443)	1.867.697.070
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.829.936)	(190.061.896)	(142.615.589)	(478.991.698)	(633.174.483)	-	591.757.266	(1.442.916.336)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	294.604.665	113.145.096	80.482.538	(121.488.581)	58.544.193		(507.177)	424.780.734
Depreciación, Amortización y Deterioro	(139.443.683)	(55.099.775)	(53.413.433)	(44.342.156)	(18.628.683)	-	542.317	(310.385.413)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(165.830.737)	39.915.510		35.140	114.395.321
Ingresos por Intereses				47.269		36.637.417	(30.731.766)	5.952.920
Gastos por Intereses				(31.524.241)		(81.429.488)	30.731.766	(82.221.963)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.211.197)		(29.739.877)	(35.140)	(31.986.214)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				52.884.551		(24.866.515)	-	28.018.036
Ganancia (Pérdida) , Total	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(146.634.355)	39.915.510	(99.398.463)	-	34.158.100
Activos				1.218.846.642		3.017.349.864	(755.756.972)	3.480.439.534
Incrementos de Activos no Corrientes	31.911.806	15.955.903	26.593.172	295.352.293	13.296.586	178.174.248	-	561.284.008
Pasivos				956.227.703		2.018.096.062	(755.756.972)	2.218.566.793
Patrimonio								1.261.872.741
Patrimonio y Pasivos								3.480.439.534
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	27.744.416	7.455.907	3.572.829	19.822.990	305.100	-	-	58.901.242
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(185.717.763)		536.034.819	-	350.317.056
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(321.534.569)		(821.462.771)	500.404.596	(642.592.744)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				500.404.596		269.021.450	(500.404.596)	269.021.450

Los períodos 2017 y 2016 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, telefonía fija, larga distancia internacional, internet, telefonía fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet.

El segmento "Telefonía Móvil Perú", esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, así como las operaciones Americatel Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico, internet, TI.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M\$ 488.944.466 y M\$ 378.219.070 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 25% y 20% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestión De Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de

largo plazo con terceros. Cabe señalar, que en el mes de agosto de 2016 finalizó el proceso de aumento de capital, donde se recaudaron MM\$ 353.703 sin descontar gastos de colocación, obteniéndose un 100% de la colocación de las acciones ofrecidas a los accionistas.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta)/Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27.04.2017.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M\$ 1.238.351.170 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M\$ 1.627.454.026.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M\$ 42.776.924. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M\$ 2.290.689.003, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/Ebitda de 4,0 veces tanto para los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 32 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, los acreedores podrán exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, una vez transcurridos los períodos permitidos convenidos para su adecuación.

31. Administración de Riesgos

Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

De estas obligaciones emanadas por las modificaciones legales, destaca la implementación de la Portabilidad Numérica, incluyendo la Portabilidad Total entre servicios fijos y móviles, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente, con lo cual permite a la industria de telecomunicaciones aumentar la dinámica competitiva del mercado. Impacto que se ve reflejado al cierre del 2017 donde se supera los 12 millones de portaciones en la industria.

En materias relativas a Concursos Públicos, destacamos el Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, concurso en el cual se otorgó una concesión para la explotación de ese espectro a nuestra concesionaria Will S.A. Los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia fueron de 2 años, cumpliendo dicha obligación en el mes de Septiembre del 2017 con la instalación de 660 estaciones bases de su proyecto obligatorio.

Además, existieron obligaciones de contraprestaciones reguladas en las respectivas Bases del Concurso que otorgó las frecuencias de la Banda de 700 MHz, las cuales para Entel (a través de su filial Will) consistieron en dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años), y asimismo la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas se cumplieron en el mes de Marzo del año 2017, y en este último trimestre del año solo quedaban pendiente de ejecutar la conectividad de localidades que durante el desarrollo de la implementación se había modificado los polígonos producto de situaciones de fuerza mayor, obligación que nuestra concesionaria cumplió durante el mes de Octubre de 2017, no quedando pendiente nada que cumplir con estas obligaciones regulatorias asociadas al concurso.

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto, permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, en el marco de las demanda interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores ("Conadecus") por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. ("Telefónica"), Claro Chile S.A ("Claro") y Entel PCS Telecomunicaciones S.A ("Entel"), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. Señalando además, que no era posible afirmar que las demandadas, individualmente consideradas, detenten una posición de dominio en el mercado aguas arriba (en el que se transa el acceso a las redes móviles), que pueda también traducirse en una posición dominante en el mercado aguas abajo (comercialización a nivel minorista de servicios analógicos y digitales de telecomunicaciones móviles). Asimismo, el Tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.

Respecto de esta demanda, Conadecus, ha solicitado el pronunciamiento final por este tema a la Corte Suprema, la que se pronunció en el sentido que el TDLC debía considerar a Conadecus como legitimario activo y que debía asimismo, pronunciarse sobre el fondo de lo solicitado por ésta. Devuelta la causa al TDLC, éste se pronunció nuevamente en contra de lo solicitado, resolución que ha sido nuevamente recurrida por Conadecus. Dicho recurso, se mantiene en revisión por la Corte Suprema, la cual ha solicitado mayores antecedentes para poder emitir un pronunciamiento final. Para estos efectos la Corte Suprema estimó necesario para "mejor resolver" que se designen tres peritos de reconocido prestigio para que evacúen un informe respecto de una serie de consultas que la Corte Suprema ha formulado, peritos que ya fueron designados pero que aún se encuentra en etapa de aceptación de los cargos y pago de los honorarios respectivos.

En otras materias de competencia, durante este 2017 el órgano de competencia (TDLC) revisó las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, en el que comparte la necesidad de permitir estas transacciones y recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia. Situación que fue recogida en sus principales aspectos a través de un proyecto de ley (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), pero que no ha tenido movimiento relevante en su discusión parlamentaria.

También en el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica finalizó la investigación del mercado de la comercialización de los terminales, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación, y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de "adquisición" de terminales en conjunto con la oferta de servicios.

En otro tema, en el mes de Junio de 2016, la Subsecretaría de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores o personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación. Luego de algunas modificaciones en los plazos de implementación de esta normativa, a partir del 23 de Septiembre de 2017 los terminales comercializados deben cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. En segundo lugar, y con esa misma fecha comienza a operar una base de datos centralizada en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias solo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

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

Después de su implementación, e inicio de operación de esta Lista Blanca de IMEIs, la Subsecretaría detectó que dicha normativa dificultaba el uso de los servicios móviles para personas extranjeras que utilizaban sus propios dispositivos con una SIM CARD (Chip) local y también para los usuarios nacionales que adquirían los terminales en el extranjero para un uso nacional; en ambos casos, si bien la normativa contemplaba que los terminales de estas dos condiciones se les podía realizar una inscripción administrativa en las empresas certificadoras, dicho proceso no era lo suficientemente expedito.

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

En el ámbito legislativo, si bien durante el 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria, ley que en lo principal establece obligaciones a los administradores y dueños de Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos, a la fecha sigue pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones establecidas en la Ley, según la información pública de Subtel ya se ha ingresado una propuesta de reglamento a Contraloría para su trámite de toma de razón.

En otras materias legislativas de telecomunicaciones, destaca la aprobación y promulgación durante el mes de Noviembre la Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Dicha ley estable en lo general que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deben garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) e incluir en los contratos, en la Publicidad y Ofertas Comerciales, información de velocidades promedio de acceso. Todas estas materias dispuestas en la Ley quedaron delegadas en la potestad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para que dicte los cuerpos normativos necesarios para la implementación de dicha Ley. En ese ámbito las concesionarias nos encontramos trabajando para participar de la discusión reglamentaria pertinente.

Otro proyecto que ha mostrado mayor actividad parlamentaria corresponde al proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), proyecto que inició su discusión parlamentaria durante el tercer trimestre 2014. Este proyecto busca fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno. Nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles, y otras instancias gremiales, presentaron en su oportunidad sus observaciones al proyecto de Ley, tanto en la Cámara de Diputados, como en el Senado. El mencionado proyecto ya fue aprobado en el pleno del Senado, y con fecha 24 de octubre de 2017 se votó en la Sala de la Cámara de Diputados, con lo cual la totalidad del Proyecto fue aprobado por amplia mayoría. Con esto, el proyecto terminó su tramitación en el Congreso Nacional y quedó listo para su promulgación por la Presidenta de la República. Sin embargo, en este último trimestre del 2017 se presentó por parte de la Cámara Nacional de Comercio un escrito en el Tribunal Constitucional para que revise este proyecto antes de su promulgación, situación que aún se encuentra en trámite.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o Reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US\$ 2.025 millones (M\$ 1.244.868.750), cuyo detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab o Cámara.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos

Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riesgos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, correspondentes, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.

Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- > Riesgos Operacionales
- > Continuidad de Negocio
- > Seguridad de la Información
- > Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- > Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- > Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- > Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- > Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- > Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, Litigios y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2017 y 2016, dicen relación con:

- a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M\$ 29.622.584 y M\$ 36.455.495, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

- b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M\$ 104.094.783.- y M\$ 124.498.995.-, respectivamente.
- c. Al 31 de diciembre de 2017, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demandada interpuesta en 18º Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Cumplimiento.

Con fecha 24 de Marzo de 2017, ingresa al Tribunal la sentencia de segunda instancia que conforme, en lo apelado, la sentencia definitiva de primera instancia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de \$500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapa procesal actual: Sentencia Definitiva que rechaza la demanda en contra de ENTEL, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente "cúmplase" de la sentencia. A través de resolución de fecha 8 de julio de 2015, se ordena el cumplase de la sentencia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).

Notificación: 16 de enero de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.

Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

+Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-275-2014.

Notificación: 8 de mayo de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3º del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline con Telefónica S.A. y Otros

Tribunal: 6º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-3320-2014

Notificación: 7 de mayo de 2014.

Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.

Demandante: Netline Mobile S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 59.112.106.116.

Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Pendiente sentencia de segunda instancia. En acuerdo.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Net Uno con Telefónica Móvil y Otros

Tribunal: 10º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 18285-2014

Notificación: 14 de enero de 2015

Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.

Demandante: Telecomunicaciones Net Uno

Cosa pedida: Solicitan indemnización de perjuicios por \$76.684.828.206

Etapa procesal actual: Término probatorio vencido. Pendiente citación a oír sentencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-289-2014.

Notificación: 20 de abril de 2016.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Telestar Móvil S.A.

Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMV's el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211, (iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Medel con Garrido

Tribunal: 24º Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-5889-2015

Notificación: 13 de julio de 2015

Materia: Juicio Ordinario

Demandado: Entel S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 300.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual

Etapa procesal actual: Citación a oír sentencia.

Con fecha 21 de julio, el tribunal resuelve citar a las partes a oír sentencia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro

Tribunal: 3º Juzgado Civil de la Serena

Rol: C-683-2014

Notificación: 7 de octubre de 2014

Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 250.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Notificación de demanda.

Con fecha 2 de Noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Constructora Alfonso Ramírez con Entel PCS S.A.

Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: 15313-2015

Notificación: 25 de noviembre de 2015

Materia: Gestión preparatoria de cobro de factura.

Demandado: Entel PCS Telecommunicaciones S.A.

Cosa pedida: Cobro de facturas ascendente a \$130.069.381

Causa de pedir: Cobro de factura

Etapa procesal actual: Archivo.

Con fecha 1 de junio, Tribunal dicta resolución en la que dispuso el archivo de los autos.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 30 de Marzo de 2016.

Materia: Arbitraje.

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A

Cosa pedida: Pago de \$1.598.449.590.-

Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.

Etapa procesal actual: Dictación de sentencia.

Por resolución de fecha 10 de noviembre, el juez árbitro resuelve citar a las partes a oír sentencia. Con fecha 16 de noviembre, el juez árbitro dicta sentencia definitiva, en la que acogió parcialmente la demanda, condenando a Entel al pago de \$59.010.000, y que le fue notificada el día 4 de diciembre. Actualmente, se están tramitando ante la Corte de Apelaciones de Santiago, recursos de queja deducidos por ambas partes en contra del juez árbitro.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Leal con Baran Chile y Entel PCS

Tribunal: 6º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-9128-2017

Notificación: 8 de agosto de 2017.

Materia: Cobro de pesos

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: Pago de \$306.512.749.

Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Con fecha 21 de noviembre, el tribunal acoge la excepción dilatoria de ineptitud del libelo deducida por Entel. Con fecha 2 de diciembre, la demandante corrige su demanda. Mediante resolución de fecha 5 de diciembre, el tribunal tiene por subsanados los vicios y con fecha 20 de diciembre, la demandante solicita se declare a las demandadas en rebeldía de contestar.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fletcher con Entel PCS

Tribunal: 15º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-11785-2017

Notificación: 22 de junio de 2017

Materia: Desahucio de contrato de arrendamiento por no pago de rentas.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Terminación de contrato de arrendamiento y pago de rentas por \$129.669.858.

Causa de pedir: No pago de rentas.

Etapa procesal actual: Con fecha 2 de noviembre, Entel comparece a notificarse de la sentencia, la cual rechazó la demanda, acogiendo la acción subsidiaria de terminación del contrato por desahucio del arrendador, ambas partes renuncian a los recursos y solicitan se tengan por cumplido lo ordenado en la sentencia, todo lo cual fue aprobado por resolución del 5 de diciembre.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Reyes con Entel PCS

Tribunal: 2º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

Rit: O-3378-2017

Notificación: 25 de julio de 2017

Materia: Indemnización de perjuicios.

Cosa pedida: \$125.360.000.

Causa de pedir: Accidente del trabajo.

Etapa procesal actual: Audiencia de juicio

Con fecha 30 de junio, la solicitante interpone demanda de indemnización de perjuicios por accidente del trabajo, la que es notificada a Entel PCS con fecha 25 de julio de 2017, fijándose audiencia preparatoria para el día 30 de agosto de 2017. Con fecha 23 de agosto Entel contesta la demanda. Con fecha 30 de agosto se realiza audiencia preparatoria, en la que no se produce conciliación, citándose a audiencia de juicio para el día 5 de octubre.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS

Tribunal: 28º Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-18237-2017

Notificación: 11 de diciembre de 2017.

Materia: Cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecommunicaciones S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$589.615.073.

Causa de pedir: Incumplimiento de contrato

Etapa procesal actual: Discusión.

Con fecha 11 de diciembre se notifica a Entel de la demanda. El plazo para contestar la demanda termina el día 29 de diciembre.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez con Tastets System

Tribunal: 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

Rit: O-6581-2017

Notificación: 7 de noviembre de 2017.

Materia: Nulidad del despido.

Cosa pedida: \$239.169.767.-

Causa de pedir: Remuneraciones adeudadas.

Etapa procesal actual: Audiencia de juicio.

Con fecha 7 de noviembre, se notifica a Entel, citándose a audiencia preparatoria para el día 11 de diciembre. Con fecha 1 de diciembre Entel contesta la demanda. Con fecha 11 de diciembre, en audiencia preparatoria no se logra un acuerdo, citándose a audiencia de juicio para el día 16 de enero de 2018.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

d. Procesos Tributarios

La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N° 84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M\$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M\$1.443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005, derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Los ajustes practicados por el SII mencionados anteriormente fueron liquidadas a través de las Liquidaciones 4 y 5 de 2007. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, también se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

Posteriormente, con fecha 19 de junio de 2017, el Tribunal Tributario resolvió el recurso de reposición acogiéndolo en parte respecto de una partida muy significativa en cuanto a su monto, rechazando el recurso en lo demás. Para aquellas partidas falladas en forma adversa, se continúa con los recursos de apelación ante la Corte.

2) Liquidaciones 3, 4 y 5 emitidas en el año 2008. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF dejándose sin efecto en su gran mayoría los montos liquidados. Sin perjuicio de lo anterior se interpuso reclamo tributario respecto de aquella parte de las Liquidaciones que no fue acogida en la RAF ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario respecto de la única partida que no había sido acogida en la RAF. Atendido a que la única partida que quedaba en controversia con el SII resultaba inmaterial en cuanto a su monto y que existían muy pocas posibilidades de revertir la decisión a su respecto, habiéndose dejado sin efecto las Liquidaciones en lo demás, se decidió no recurrir en contra del fallo de primera instancia, encontrándose actualmente a firme.

3) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos de primera categoría por M\$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra de las referidas Liquidaciones, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Finalmente, cabe señalar, que en relación a los juicios señalados anteriormente, se han constituido ciertas provisiones en los estados financieros.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M\$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Al revertir el resultado de pérdida tributaria declarado por la sociedad, el SII emitió la Liquidación N° 15 con fecha 25 de julio de 2008, determinando diferencias de Impuesto de Primera Categoría respecto del año tributario 2005, por un monto histórico de \$358.900.272, más reajustes, intereses y multas.

En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto íntegramente la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior y con el objeto de validar el resultado de pérdida declarado por la sociedad, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Adicionalmente, con fecha 31.07.2015, la sociedad fue notificada de las Liquidaciones N°s 142, 143 y 144, por diferencias de Impuesto de Primera Categoría por un monto de \$955.337.294, incluidos reajustes, intereses y multas a la fecha de emisión de las liquidaciones, respecto de los períodos tributarios de abril de 2012 y abril de 2013.

Básicamente, estas Liquidaciones se originan en la eliminación por parte del SII de parte de la pérdida tributaria de arrastre declarada por la Sociedad hasta el año tributario 2005, según lo señalado anteriormente.

Como consecuencia de lo anterior, con fecha 19.11.2015 la sociedad interpuso reclamo tributario en contra de las referidas Liquidaciones ante el 3º Tribunal Tributario y Aduanero de Santiago.

En la actualidad el proceso se encuentra en primera instancia a la espera de que el Tribunal decida abrir un término probatorio para presentar los documentos de sustento. Cabe señalar que el cierre de estas últimas liquidaciones está directamente asociado al resultado del recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia presentado el 9 de enero de 2017, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario del SII, y que la contingencia originalmente liquidada ha ido disminuyendo considerablemente a partir de las diferentes partidas que han sido aceptadas por las resoluciones RAF y por los referidos fallos, estimamos que contamos con sólidos argumentos jurídicos que permitirían revertir en parte los fallos de los tribunales antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

- > A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M\$103.109 por el año tributario 2003 y M\$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.
- > La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M\$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el proceso se encuentra a la espera que se reciba la causa de prueba

- e. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras medidas sobre los Estados Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Tanto para los Bonos locales como los créditos bancarios, el índice de endeudamiento no podrá superar una relación de Deuda Financiera Neta / EBITDA de 4,0:1. Para estos efectos se considera deuda financiera descontando los otros activos financieros y efectivo y equivalentes al efectivo.

También el índice de cobertura de intereses financieros netos medido como, EBITDA / gasto financiero neto, debe presentar una relación no inferior a 2,5:1.

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en el contratos de crédito bancario y bonos locales. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2017, en lo que se refiere a restricciones financieras, los índices observados cumplen con dichas restricciones:

Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda). Su relación es 3,30:1, frente a un máximo permitido de 4,0:1, para los créditos bancarios y para el bono local.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros Netos). Su relación es 6,47:1 frente a un mínimo permitido de 2,5:1

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b. Ventas de Activos : La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

Un valor justo para el activo vendido.

Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF) o de otras autoridades administrativas.

37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2017				31.12.2017		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	292.124.429	815.667.352	309.129.178	272.083.416	1.327.463.513	88.660.627	88.660.627
Entel Comercial S.A.	1.159.062	3.992.831	739.662	-	-	72.500	72.500
Entel Inversiones S.A.	579.431	16.877.721	616	-	-	(3.007.873)	(3.437.090)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	76.346	2.289.289	175.032	944	724.053	440.868	440.868
Entel Call Center S.A.	5.818.944	30.269.705	2.229.106	17.326.870	22.103.125	2.846.224	2.519.838
Entel Telefonía Local S.A.	38.539.272	39.803.110	15.262.915	-	115.718.026	35.895.682	35.895.682
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	307.933	2.584.790	-	-	-	122.882	122.882
Entel Contact Center S.A.	1.268.858	6.742.478	612.481	-	6.891.610	(37.812)	(37.812)
Entel Servicios Empresariales S.A.	647.129	4.758.199	1.920.189	-	7.822.478	431.797	431.797
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.292	1	421	860.414	-	(11.769)	(11.769)
Transam Comunicaciones S.A.	5.485.301	35.960.929	13.543.235	2.925	133.456.917	38.888.445	38.888.445
Will S.A.	4.191.871	10.109.007	1.243.047	539.567	139.671.496	11.484.819	11.484.819
Americatel Perú S.A.	5.904.395	29.646.478	9.788.877	12.160.367	26.164.776	(1.972.528)	(1.972.528)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.911.787	3.941.769	3.167.767	2.418.961	29.629.196	1.509.798	1.509.798
Entel Perú S.A.	153.967.008	1.147.837.303	185.361.859	803.660.988	463.387.973	(115.357.028)	(115.829.975)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.272	244.583	-	-	-	(25.697)	(25.697)

Nombre Sociedad	31.12.2016				31.12.2016		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	286.896.320	816.480.692	284.225.467	330.648.737	1.301.005.938	119.930.298	119.930.298
Entel Comercial S.A.	1.220.156	4.341.152	1.221.578	-	1.377.533	1.075.254	1.075.254
Entel Inversiones S.A.	632.136	19.069.635	-	-	-	(2.440.345)	(3.103.517)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	169.114	1.745.731	165.110	944	741.404	451.016	451.016
Entel Call Center S.A.	6.139.390	28.838.489	2.367.276	18.597.768	22.360.867	4.159.276	4.013.694
Entel Telefonía Local S.A.	48.276.509	42.021.482	20.697.437	-	110.146.047	42.416.769	42.416.769
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.433	2.464.481	1.073	-	1	254.891	254.891
Entel Contact Center S.A.	2.064.443	6.284.714	912.491	-	9.461.589	643.261	643.261
Entel Servicios Empresariales S.A.	930.607	3.496.998	1.374.264	-	7.379.923	987.081	987.081
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.220	1	-	848.994	-	(25.686)	(25.686)
Transam Comunicaciones S.A.	5.873.361	41.345.296	18.387.991	2.925	106.590.112	40.213.688	40.213.688
Will S.A.	103.615	10.415.650	787.026	8.698.794	67.283.080	5.878.129	5.878.129
Americatel Perú S.A.	5.156.343	26.829.253	8.243.463	7.444.530	26.627.281	(21.211)	(21.211)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.015.366	4.048.997	2.673.103	3.307.825	26.872.785	1.901.577	1.901.577
Entel Perú S.A.	223.761.799	995.084.843	172.673.016	783.554.687	352.076.039	(146.634.355)	(155.760.606)
Entel Internacional B.V.I Corp.	24.431	266.422	-	-	-	(20.440)	(20.440)

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	19.193.808	13.121.206	250.654.334	313.048.553
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	16.878	16.369	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	54.903	26.436	12.166.643	13.393.810
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	860.414	848.994
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	8.698.794
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	470	539.567	8.698.794
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	652.267	116.110	767.999.327	751.002.900
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	672.476	418.742	11.125.558	6.305.463
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	37.937	23.840	2.414.915	3.303.426
Total				20.995.925	14.090.829	1.045.760.758	1.105.300.734

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	413.655	171.360
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	62.996	89.118	2.286.609	1.740.538
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.460.308	1.543.063	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.584.790	2.464.481
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	12.213.454	17.883.332
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	144.922	184.394	488.816	891.234
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	22.135.223	38.946.228
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	537.863	824.044	4.667.529	3.394.137
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	-	112.666	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	212.588	180.667	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	242.837	264.452
Total				3.679.117	3.194.392	45.032.913	65.755.762

c. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2017		31.12.2016	
			Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	153.129.362	153.129.362	132.267.414	132.267.414
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.800.472	(7.800.472)	7.796.998	(7.796.998)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	7.860.185	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	65.584.881	-	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	542.378	-	3.975.163	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	164.387	164.387	166.118	166.118
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	658.870	(658.870)	654.245	(654.245)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	519.440	-	11.671	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	242.547	242.547	264.056	264.056
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	7.785.071	(7.785.071)	7.585.773	(7.585.773)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	2.134.488	-	1.442.878	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.681.321	21.681.321	21.640.256	21.640.256
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.355.219	(1.355.219)	1.548.967	(1.548.967)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	5.669.878	-	11.566.306	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	3.012.146	-	156.300	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	790.116	(790.116)	870.185	(870.185)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos		-	144.023	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	418.363	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	52.500	52.500	46.786	46.786
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.822.477	(7.822.477)	7.379.923	(7.379.923)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	954.879	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	143.725	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	16.811.005	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	19.564.471	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	-	-	4.679	4.679
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	8.159.227	-	7.133.874	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	5.225.223	-	481.617	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	227.039	227.039	268.376	268.376
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	105.243	(105.243)	160.492	(160.492)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	672.651	-	114.678	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	155.457	155.457	189.667	189.667
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	246.123.490	-	517.772.446	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	2.037.565	2.037.565	1.201.058	1.201.058
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	1.685.747	(1.685.747)	910.805	(910.805)

38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2018 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos 12 meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2% durante los últimos doce meses del año 2017; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 31,8%.

	31.12.2017	31.12.2016
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,19	1,33
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,23	0,19
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento %(Deuda Total / Patrimonio)	184,98	175,82
Proporción deuda a corto plazo %(Pasivos Corrientes / Deuda total)	27,21	25,97
Proporción deuda a largo plazo %(Pasivos no Corrientes / Deuda total)	72,79	74,03
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	1,32	1,07
MARGENES Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	2,23	1,83
Rentabilidad del Patrimonio %(anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	3,47	3,08
Rentabilidad del activo %(anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	1,24	1,01
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) (\$)	143,73	128,11
Retorno Dividendos %(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,49	0,00
Valor libros Patrimonio/número de acciones)(\$)	4.100,27	4.732,78
Valor bursátil (según cotización) (\$)	6.913,30	7.106,90

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de 424.780 a 437.102 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 3%. El aumento se explica por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 37% en su Ebitda, parcialmente compensado con menores márgenes de algunos negocios principalmente en Chile, los cuales muestran una caída del 6% en su Ebitda, en parte afectados por una disminución de 11 mil millones en los otros ingresos respecto del año anterior, debido al reconocimiento de ingresos por única vez en diciembre del 2016 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Luego de lanzar la marca Entel Perú hace tres años, la empresa continúa consolidando su posición en ese mercado. Para esto, se siguen concentrando los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, con una amplia oferta comercial orientada a cubrir la necesidad de tráfico de voz y datos del mercado peruano. Se cuenta con una capacidad y cobertura nacional de la red móvil bajo las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad del mercado peruano.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observan mejores márgenes y utilidades durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan un aumento en los últimos doce meses afectados principalmente por el efecto combinado de un aumento en los pasivos, y por una disminución del patrimonio afectado principalmente por la disminución en las reservas de diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la caída del tipo de cambio peso/dólar.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - han presentado una mejora principalmente por mejores resultados operacionales dado por la menor pérdida generada en la filial Entel Perú asociado a la fuerte expansión de sus operaciones, y por mejores resultados no operacionales, los que han sido parcialmente compensados con menores ingresos por los créditos tributarios asociados al capital propio tributario producto de una menor inflación respecto del período anterior, por la mayor tasa de impuesto aplicada en este año, y por menores créditos asociados a las menores pérdidas de Entel Perú.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha aumentado, pasando de una relación de 176% a una de 185%. Esta variación es producto del efecto combinado de un aumento de los pasivos en 72 mil millones equivalentes a un 3%, y una disminución del patrimonio en 24 mil millones equivalentes a un -2% afectado principalmente por la disminución en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la caída del tipo de cambio peso/dólar que fueron parcialmente compensados por mayores utilidades acumuladas.

El índice de cobertura de gastos financieros, presenta una evolución positiva respecto a igual período del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,32 veces. La holgura de este índice mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2017 se sitúa en 1,35 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,62 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de las mismas e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes presenta una disminución pasando de un 133 % a un 119%. Esto, producto del efecto combinado de un aumento neto en los pasivos corrientes en 47 mil millones, y una disminución neta en los activos corrientes por 23 mil millones.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó un aumento pasando de un 19% a un 23% de cobertura. Lo anterior dado por un aumento del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 35 mil millones, con un aumento también en los pasivos corrientes por 47 mil millones.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2017 MM\$	31-12-2016 MM\$	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	744.946	767.898	-3
Activos no Corrientes	2.784.094	2.712.541	-3
TOTAL ACTIVOS	3.529.040	3.480.439	1

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento con respecto al cierre del año anterior de 49 mil millones de pesos, equivalente a un 1%.

Las principales variaciones en el total de activos se observan en el aumento del rubro Propiedades Plantas y equipos por la suma de 47 mil millones de pesos en la inversión correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los 388 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 80% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 20% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos aumentaron en 6 mil millones, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Adicionalmente, se observa un aumento de 18 mil millones en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, un aumento de 35 mil millones en el efectivo y equivalentes al efectivo, un aumento de 16 mil millones en las cuentas por cobrar comerciales, parcialmente compensados con una disminución de 22 mil millones en los activos intangibles distintos a la plusvalía.

Por otra parte, se observa una disminución de los Otros Activos Financieros no corrientes de 75 mil millones producto una disminución en la variación del tipo de cambio peso/dólar que afecta a la cartera de instrumentos de derivados financieros, los cuales forman parte de la estrategia de cobertura y tasa de interés de la Compañía.

Finalmente, se observa una disminución neta de 81 mil millones en los Activos por Impuestos Corrientes, producto del efecto combinado de un aumento neto de 13 mil millones asociados a los pagos provisionales mensuales (PPM) y créditos por pérdidas tributarias y 13 mil millones de aumento del IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú, los que fueron totalmente compensados por una reclasificación de 111 mil millones a la cuenta de Activos por Impuestos No Corrientes relacionado con el IVA crédito de Perú.

	31-12-2017 MM\$	31-12-2016 MM\$	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	623.405	576.051	8
Pasivos no Corrientes	1.667.284	1.642.515	2
Patrimonio Total	1.238.351	1.261.873	-2
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.238.351	1.261.873	-2
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.529.040	3.480.439	1

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento en los últimos doce meses de 72 mil millones de pesos, equivalente a un 3%.

El aumento del pasivo se origina principalmente en el pasivo financiero corriente y no corriente en 26 mil millones de pesos, derivado de la obtención de fondos con instituciones financieras, mejorando la liquidez de la compañía, compensado en parte por la caída de la deuda nominada en dólares asociada a una menor tipo de cambio peso/dólar. Adicionalmente, las cuentas por pagar comerciales presentan un aumento de 40 mil millones. Por su parte, el patrimonio presenta una disminución neta de 24 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por una disminución en las reservas de diferencias de conversión producto de la disminución de las paridades cambiarias ocurridas en el período que afecta a las inversiones en las compañías en Perú., parcialmente compensados por un aumento en los resultados acumulados.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Ajuste en Patrimonio por aplicación de NIIF 15 (norma de ingresos)

Tal como se menciona en nota 2a) de los estados financieros, el Grupo adoptó la nueva norma de reconocimiento de ingresos a partir del 1 de enero de 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales y en las notas de los estados financieros se revelarán los impactos.

El cambio para el Grupo se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo o comodato de equipo. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio. El cliente tiene total control del equipo, no existen restricciones para ser usado en la red de un operador distinto al que entregó el equipo, no hay barreras de salidas salvo las de cancelar el saldo del subsidio entregado al inicio del contrato. Es decir un modelo de mercado de equipos homologados y con portabilidad.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a título de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

A continuación se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M\$
Total Patrimonio al 31-12-2017	1.238.351.170
Mayor Ingreso neto de Venta Equipos, descontado incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	-40.062.033
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial a patrimonio origina como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferido.

A nivel de patrimonio la adopción de la norma implica un incremento de M\$ 100.779.663 (+8%), respecto al del 31.12.2017. El efecto contable neto en los resultados de períodos futuros producto del cambio de la norma IFRS 15, dependerá de la evolución de los ingresos asociados a la actividad del negocio móvil de postpago en la modalidad de contratos de arriendo o comodato. Cabe señalar que este cambio de norma afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 4%, al comparar los doce meses de 2017 y 2016, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS :	2017	2016	Variación
	MM\$	MM\$	%
Telefonía Móvil- Chile	1.050.383	1.082.156	-3
Telefonía Móvil – Perú	457.018	348.295	31
Servicios Privados (incluye servicios IT)	188.921	175.284	8
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	57.244	63.533	-10
Servicio de Televisión	33.161	27.725	20
Larga Distancia	12.367	16.399	-25
Internet	43.845	35.079	25
Servicios a Otros Operadores	43.425	52.786	-18
Negocios de Tráfico	19.989	26.853	-26
Americatel Perú	23.710	24.050	-1
Servicios Call Center y otros	12.184	12.438	-2
Otros Ingresos (1)	12.923	22.704	-43
Total Ingresos Operacionales	1.955.171	1.887.302	4

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 1.955 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 4% en comparación con las cifras del mismo período del año 2016.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 31% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior. Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI). También, los servicios de "Entel Hogar" presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante el entorno altamente competitivo de la industria, la cual presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo. En Perú, Entel continúa posicionando su marca para ser un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la ampliación de la oferta

comercial incluyendo datos ilimitados para planes de alto valor y la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago, sus canales de distribución, y una expansión selectiva de la red.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 3% respecto del año anterior, dado principalmente por una disminución en los ingresos de voz, mayoritariamente en el segmento de prepago producto de una menor base de abonados incluyendo migraciones de clientes de mayor valor hacia planes de postpago, caída en los cargos de acceso y una menor recarga de los servicios. Las tarifas de los cargos de acceso cayeron en un 18% y 24% en los meses de enero 2016 y 2017 respectivamente. Asimismo, el incremento de los minutos libres de voz ofrecidos en ciertos planes multimedia y la evolución de la oferta comercial hacia planes de uso de datos ilimitados para redes sociales y otras aplicaciones afectó los ingresos variables de los servicios del segmento de clientes de postpago. Estos efectos fueron parcialmente compensados con un importante aumento en los ingresos de cargo fijo asociados a dichos planes producto de un aumento en la base de clientes de alto valor e impulsado por la mayor penetración de los servicios de planes multimedia donde se incorporó la modalidad de financiamiento en ventas de equipos de postpago. Por otra parte, los ingresos asociados a la venta de equipos y accesorios aumentan un 19% respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento principalmente en el segmento de prepago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un ingreso de 457 mil millones , superando en 74 mil millones de pesos los ingresos de igual fecha del año anterior equivalente a un +31%, impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento fue impulsado por una fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, alcanzando un total de 6.543.127 de clientes móviles al 31 de diciembre 2017, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 36% respecto de diciembre del 2016, y presenta un ARPU promedio de \$5.317. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2017, se alcanzaron 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, han presentado una evolución positiva con un aumento del 8% respecto de diciembre de 2016, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes. Estos servicios permiten a los clientes resolver necesidades sin invertir en infraestructura propia, mejorando su productividad a través del uso de la mejor infraestructura de redes de fibra óptica y capacidades en data center.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución de un 10% asociado principalmente a la disminución en las tarifas de cargos de acceso, y una disminución en los ingresos por servicios asociados a las 242 mil UGI bajo la modalidad de suscripción de los servicios de "Entel Hogar" que presentaron una disminución del 15% respecto al año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 20%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar". A la fecha este servicio cuenta con 140 mil UGI, obteniendo un crecimiento del 10% respecto de la misma fecha del año anterior, donde la Compañía continuó con una estrategia selectiva para este servicio, brindando una oferta integral para los segmentos de ingresos medios y bajos.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 25%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos y tarifas en línea con una mayor penetración de servicios IP.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 25%, dada por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) ahora potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 60 mil UGI.

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos, presentan una disminución del 18% durante el período, asociado a una disminución de los ingresos y términos de ciertos contratos por arriendo de infraestructura de red a operadores tanto móviles como fijos.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 26%, debido principalmente a menores tarifas.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación negativa de un 1%, dado principalmente por menores ingresos de larga distancia asociados a menores tráficos, menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas sobre tecnologías satelitales, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios empresariales ofrecidos sobre fibra óptica y servicios de outsourcing TI.

Los servicios del Call Center presentan una disminución del 1%, debido a un menor ingreso en Chile.

Los otros ingresos presentan una disminución del 43% debido al reconocimiento de ingresos por única vez en diciembre del 2016 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años de 2017 y 2016:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2017 MM\$	2016 MM\$	Variación %
Costos de operación	(1.837.785)	(1.772.906)	4
Resultado operacional (EBIT)	117.385	114.395	3
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(91.384)	(108.255)	(16)
Utilidad neta	43.410	34.158	27

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó \$ 1.838 mil millones, lo que significa un incremento del 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2016.

El aumento observado obedece al fuerte crecimiento experimentado por la filial Entel Perú, la cual presenta un aumento de costos de 62 mil millones de pesos respecto del mismo período del año anterior debido básicamente al fuerte aumento de la base de clientes con sus costos directos de servicio y de equipos, y mayor depreciación. Al excluir los costos de Entel Perú, estos aumentan levemente al comparar los doce meses de cada año, donde los principales aumentos se producen en los costos de depreciación asociados al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red de la compañía, costos de ventas de equipos y comisiones, costos de servicios TI, que fueron prácticamente compensados con la reducción de los gastos de incobrables de cuentas por cobrar, mantenciones, arriendos y cargos de acceso.

Finalmente, se observan menores costos financieros netos, reajustes y otros, fundamentalmente por mejores resultados de diferencias de cambios y reajustabilidad.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional aumentó de 114.395 millones a 117.385 millones (+3%) y el Ebitda aumentó de 424.780 a 437.102 millones de pesos (+3%), entre los doce meses de cada año. El aumento se explica básicamente por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 37% en su Ebitda.

Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2017 MM\$	2016 MM\$
Entel Perú		
Total Ingresos Operacionales	470.747	357.503
Ebitda	-75.998	-124.489
Pérdida Operacional (Ebit)	-118.934	-165.831
Pérdida Total	-115.357	-146.634

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, a través de una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La dinámica del mercado peruano se ha movido hacia una mayor oferta de datos. En este escenario, Entel Perú continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado, respaldado por una oferta de datos y voz móviles con los mayores niveles de satisfacción de clientes a través de ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago, donde se incorporó la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 6.543.127 clientes al 31 de diciembre de 2017, creciendo un 36% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 6% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 2.254.176 clientes, con un aumento de 22% respecto de diciembre de 2016. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia que se fue ampliando a lo largo del año 2017 con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización de los canales de distribución y con la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. Adicionalmente, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 45% en la base de clientes, alcanzando los 4.288.951 clientes al 31 de diciembre de 2017. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado. Asimismo, se lanzaron promociones orientadas a portabilidad.

La Compañía, se ha mantenido ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2017, se alcanzaron 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos en los doce meses del 2017 alcanzaron los 471 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 113 mil millones (+32%) respecto de diciembre 2016, impulsado por mayores ingresos de servicio (+27%), en línea con el crecimiento de la base de clientes, junto a un alza en ingresos por ventas de equipos (+59%).

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 590 mil millones de pesos, lo que significa un incremento de 66 mil millones de pesos (+13%) en comparación con las cifras del año 2016. Este aumento es explicado por el fuerte desarrollo de la base de clientes en Perú con sus costos asociados.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de 76 mil millones de pesos, mejorando en 45 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (37%). Esta disminución de las pérdidas, fue impulsada principalmente por mejores márgenes en la venta de servicios debido al sólido crecimiento de los ingresos resultante de la fuerte expansión de la base de clientes, y por un mejor margen en la venta de equipos. Por otra parte, los gastos de apoyo a la actividad suben básicamente en sueldos y arriendos de infraestructura en línea con la mayor actividad, mientras los gastos de publicidad presentan una disminución.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan una disminución de mil millones (-3%).

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de 119 mil millones de pesos, menor en un 28% a la pérdida de 166 mil millones registrada en diciembre de 2016.

El flujo de inversiones de Capital, está relacionado con el despliegue de red que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como la adjudicación de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú.

Durante el 2017 las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente 377 millones de dólares, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entra en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2017 considera el aumento de la tasa de impuesto del 24% al 25,5% para este año. Durante los doce meses de este año se produjo un menor ingreso por impuesto a la renta por 11 mil millones de pesos comparado con el mismo período del año anterior, básicamente por menores ingresos por los créditos asociados al capital propio tributario producto de una menor inflación respecto del período anterior, por la mayor tasa de impuesto aplicada en este año, y por menores créditos asociados a las menores pérdidas de Entel Perú.

II. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de ingreso por 188 mil millones de pesos, al aumentar de 350 mil a 538 mil millones de pesos.

Este aumento en las actividades de operación, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento en los importes cobrados a clientes en 102 mil millones (+5%), por los menores pagos de la operación en 23 mil millones (-1%), y por menores pagos netos en impuestos a las ganancias por 63 mil millones (-73%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos por 150 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por una disminución en el rubro "Compras de Activos Intangibles" por 193 mil millones (+100%) asociada a la adjudicación en el año 2016 de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú, parcialmente compensado con un aumento en las compras de propiedad, planta y equipos por 43 mil millones.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó una disminución en los flujos netos de ingresos por 280 mil millones, derivado de los importes por 354 mil millones procedentes de la emisión de acciones ocurrida el año anterior, del mayor pago de dividendos en mayo de este año por 10 mil millones y por el aumento en los pagos netos en la liquidación de derivados, los que fueron parcialmente compensados por la obtención de fondos netos de pagos de préstamos por 99 mil millones con instituciones financieras.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", aumentaron de 111 a 146 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. Análisis de Mercado y Riesgo de Mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, no obstante la industria ha presentado una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+ con la banda 700 Mhz, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 93% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo que representa un 14% de crecimiento respecto de diciembre 2016 en los clientes de este tipo. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 5% alcanzando los 8.996.527 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil), que se relaciona principalmente por el menor dinamismo que ha presentado la economía en el país, así como por menores promociones asociadas a la disminución en las tarifas de interconexión móviles del 18% y 24% en los meses de enero de 2016 y 2017, respectivamente, y a la migración hacia planes de postpago. Por otra parte, en un ambiente de alta competitividad, Entel ha crecido un 7% en su base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 44% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

En el último tiempo, la Compañía lanzó "Planes Multi Smart" en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a partir de planes de datos de 2 GB hasta 10 GB, con mayores cuotas de video y música en todos los planes, presentando ofertas con o sin terminales. Adicionalmente, se han lanzado nuevos planes cuenta controlada, Control SIMple, los cuales incluyen WhatsApp ilimitado sin utilizar la cuota de datos mensual que se incluye en cada plan. Esta nueva oferta responde a la tendencia de los usuarios de utilizar una mayor cantidad de datos en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp. Por otra parte, se introdujo un modelo de autoservicio más ágil para planes de tarifas bajas, con el lanzamiento del "nuevo chip auto plan", proporcionando fácil acceso y capacidades de instalación automática, que se distribuyó en los canales minoristas. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su nueva oferta de planes Conectados ("Conexión Ilimitada"), que incluyen para los planes de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Esta nueva oferta de conexión ilimitada se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea. Adicionalmente, la compañía lanzó planes bajo un modelo de autoservicio, que incluye promociones para clientes portados. Además se han lanzado bolsas con acceso a redes sociales ilimitadas, así como bolsas mixtas con 2 GB para el uso libre de otras aplicaciones y minutos adicionales de voz.

Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ con la banda de 700 Mhz ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva. Asimismo, en marzo del 2017 se completó el despliegue a nivel nacional, convirtiéndose Entel en la primera en lograr cobertura LTE avanzada a nivel nacional en la banda de 700MHz y 2,6 GHz, que es la más moderna de Latinoamérica, permitiendo ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor, permitiendo además entrar de manera agresiva a la banda ancha fija inalámbrica.

Al 31 de diciembre del 2017, la penetración de datos entre los suscriptores de postpago fue del 93%. Por su parte, se llegó a 4 millones de clientes en servicios 4G, lo que representa un crecimiento del 99% respecto de diciembre del 2016 en dichas conexiones.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El negocio móvil en el segmento empresas continuó enfrentando un mercado competitivo con agresivas promociones de datos y la reducción de líneas móviles producto de las acciones de reducción de costos por parte de los clientes de este segmento. En este escenario, y con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con cuotas de navegación ilimitada, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería WhatsApp de manera permanente, y minutos de voz ilimitados.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se han lanzado en el último tiempo servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. Entel cuenta con la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, siendo el primer Service Provider en Chile de esta categoría.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, al 31 de diciembre de 2017 se alcanzaron 442 mil UGI en la modalidad de suscripción.

La Compañía se encuentra en un proceso de despliegue de su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar rápidamente a hogares del segmento de alto consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre ciertos sectores de la región Metropolitana y se ha iniciado la venta de servicios en forma progresiva.

La estrategia de Entel y el posicionamiento de su marca como "proveedor de servicios de calidad superior" han sido reconocidos con el premio Best Customer Experience (BCX) de IZO en la categoría de Telecomunicaciones en Latinoamérica. Es el sexto año consecutivo que la empresa recibe la máxima distinción en Chile y quinto año a nivel latinoamericano.

Por segundo año consecutivo, Entel fue reconocida como la compañía con la mejor reputación del sector Telecomunicaciones en Chile, a través del premio RepTrak Chile 2017, que realiza en nuestro país Reputation Institute y Triangular Integración Estratégica. La investigación se focaliza en la combinación de productos y servicios de calidad a un justo precio, con actitudes éticas y transparentes en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

A principios de año se publicó un estudio en el que Entel lidera el primer "Digital Index Ranking de Marcas Digitales" desarrollado por Llorente & Cuenca, que tiene el objetivo de medir la presencia de las empresas del IPSA en entornos digitales y la estrategia de dichas compañías en las diversas plataformas virtuales. Para esto, se desarrolló un modelo de métricas a partir del Marco de Evaluación Integrada de AMEC (Association of Measurement and Evaluation of Communication), basándose en tres aspectos: relevancia, influencia y creencias, seleccionando a 20 marcas que cotizan en la Bolsa de Santiago, las cuales se destacan por su producción de contenidos digitales y participación en las redes sociales.

Por segundo año consecutivo, la compañía fue incluida en el índice Dow Jones Sustainability Chile. Este índice utiliza el enfoque del "mejor en su clase", basado en factores ambientales, sociales y de gobernanza a largo plazo.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto de otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, concurso en el cual se otorgó una concesión para la explotación de ese espectro a nuestra concesionaria Will S.A., se cumplió con los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de frecuencia (de 2 años), cumpliendo dicha obligación en el mes de Septiembre 2017 con la instalación de 660 estaciones bases de su proyecto obligatorio.

Además, existen obligaciones de contraprestaciones reguladas en las respectivas bases del concurso, las cuales consisten en dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años). Adicionalmente, se debe disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas ya se cumplieron en el mes de Marzo del 2017, y durante el mes de octubre del 2017 se ejecutó la conectividad de localidades que durante el desarrollo de la implementación se modificaron los polígonos producto de situaciones de fuerza mayor. A la fecha no queda nada pendiente de cumplir con estas obligaciones regulatorias asociadas al concurso.

La banda de frecuencia de 700MHz, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016, convirtiéndose Entel en la primera en lograr cobertura LTE avanzada a nivel nacional en la banda de 700MHz

y 2,6 GHz, que es la más moderna de Latinoamérica. Todo lo anterior ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes. Con esto, Entel se consolida como la empresa de telecomunicaciones que más ha avanzado en el despliegue del 4G+ a nivel país, logrando entregar esta tecnología con cobertura nacional.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y desde 2013 se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú.

El desarrollo de Entel Perú constituye un proyecto de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles.

Entel Perú, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha continuado con la construcción de marca, con un alto nivel de satisfacción de clientes, y expansión de su red de clase mundial. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del período la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo, y se ha incorporado la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

Como consecuencia de lo anterior, la base de clientes ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2017 la cantidad de 6.543.127 clientes, creciendo un 36% respecto de diciembre del año anterior, y un 6% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G. Este aumento fue impulsado por 223 mil ventas netas durante el trimestre, expandiéndose tanto en postpago y prepago. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 22% respecto de diciembre 2016, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 45% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita.

La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción al 31 de diciembre de 2017. Hacia fines del 2016, se inició la venta del servicio de banda ancha inalámbrica, también aprovechando las capacidades de la red móvil. Este servicio de auto-instalación, se ofrece en distintos planes comerciales

y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. En una primera fase, este servicio está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

En 2016, Entel Perú se adjudicó uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, es de gran importancia para los servicios de 4G.

Por segundo año consecutivo, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing, para difundir su oferta comercial diferenciadora, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano.

En el primer y segundo trimestre de este año, Entel Perú fue nombrado como la mejor en atención al cliente de todo Iberoamérica. También se destacó como el operador con la mayor velocidad 4G en Internet móvil de Perú, con un promedio de 21,78 Mbps, según datos de OpenSignal.

Entel Perú, fue reconocida en el ranking de reputación corporativa realizada por MERCO, alcanzando la posición número 16, siendo la de mejor resultado en el sector de telecomunicaciones.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet, se establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la portabilidad geográfica y entre servicios, la uniformidad de la numeración telefónica entre redes fijas y móviles, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones para la aplicación de diferenciación (o no) en las tarifas de las llamadas según la red de destino, como asimismo ha recomendado el establecimiento en materia legislativa que permita las transacciones de espectro.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifas en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

IV. Cumplimiento de Compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2017, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



LEONARDO AUGUSTO GUZMÁN FABER
Inspector de Cuentas



ABELARDO ERNESTO ECHEVERRIA REYES
Inspector de Cuentas

Santiago, febrero 1 de 2018



Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
ACTIVOS								
Activos Corrientes	292.864.326	287.704.948	35.689.234	54.253.485	76.346	169.114	307.933	306.433
Activos No Corrientes	811.343.161	812.225.693	58.714.926	65.156.665	2.289.289	1.745.731	2.584.790	2.464.481
TOTAL ACTIVOS	1.104.207.487	1.099.930.641	94.404.160	119.410.150	2.365.635	1.914.845	2.892.723	2.770.914
PASIVO								
Pasivos Corrientes	309.449.677	285.035.518	29.712.075	39.849.087	175.032	165.110	-	1.073
Pasivos No Corrientes	268.134.501	326.348.918	1.587.397	9.948.435	944	944	-	-
TOTAL PASIVOS	577.584.178	611.384.436	31.299.472	49.797.522	175.976	166.054	-	1.073
PATRIMONIO NETO								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)
Resultados Acumulados	408.707.500	370.631.121	35.895.682	42.416.769	891.884	451.016	(910.381)	(1.033.263)
Participación no controladora	44.122	43.397	25.221	12.074	-	-	-	-
Reservas de conversión								
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	1.104.207.487	1.099.930.641	94.404.160	119.410.150	2.365.635	1.914.845	2.892.723	2.770.914

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
Ingresos Ordinarios								
Ingresos Ordinarios	1.327.463.513	1.302.383.471	345.510.553	284.019.239	724.053	741.404	-	-
Otros Ingresos de Operación	4.963.247	2.364.783	2.651.749	4.181.124	99.315	137.018	137.429	452.436
Gastos de Personal	(58.624.735)	(58.210.450)	(889.650)	(1.040.721)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(155.018.441)	(150.704.845)	(3.092.225)	(2.824.470)	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(1.002.437.527)	(950.566.483)	(296.602.119)	(230.404.968)	(251.477)	(318.073)	(14.547)	(5.928)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	116.346.057	145.266.476	47.578.308	53.930.204	571.891	560.349	122.882	446.508
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(27.684.705)	(25.325.425)	(11.669.471)	(11.449.727)	(131.023)	(109.333)	-	(191.617)
GANANCIA (PÉRDIDA)	88.661.352	119.941.051	35.908.837	42.480.477	440.868	451.016	122.882	254.891
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	88.660.627	119.930.298	35.895.682	42.416.769	440.868	451.016	122.882	254.891
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	725	10.753	13.155	6.735	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	88.661.352	119.941.051	35.908.837	42.423.504	440.868	451.016	122.882	254.891
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN								
Acciones Comunes	1.105.74	1.495.72	2.066,97	2.442,48	136.070,37	139.202,44	12.288,20	25.489,10

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A.		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
6.483.825	5.788.479	16.184.554	15.506.137	153.967.008	223.761.799	20.272	24.431	4.292	4.221
39.256.848	37.191.079	22.064.728	17.752.678	1.147.837.303	995.084.843	244.583	266.422	-	-
45.740.673	42.979.558	38.249.282	33.258.815	1.301.804.311	1.218.846.642	264.855	290.853	4.292	4.221
9.789.493	8.244.187	7.607.525	6.826.487	185.361.859	172.673.016	-	-	421	-
12.160.367	7.444.530	14.092.742	12.411.865	803.660.988	783.554.687	-	-	860.414	848.994
21.949.860	15.688.717	21.700.267	19.238.352	989.022.847	956.227.703	-	-	860.835	848.994
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	542.146.108	376.153.608	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
(44.210)	(807.572)	(2.691.970)	(2.365.584)	(43.930.897)	33.099.686	5.001	5.302	(242.681)	(242.681)
14.629.898	17.637.772	5.357.468	2.511.244	(185.433.747)	(146.634.355)	(24.951.499)	(24.925.802)	(3.583.294)	(3.571.524)
6.334.278	7.589.794	16.342	7.628		-				
	-		-		-		-		-
45.740.673	42.979.558	38.249.282	33.258.815	1.301.804.311	1.218.846.642	264.855	290.853	4.292	4.221

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A.		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
26.155.138	26.627.281	64.275.001	63.615.874	463.387.973	352.076.039	-	-	-	-
448.408	839.592	1.001.161	1.654.070	7.413.839	5.495.397	76	-	-	-
(6.728.928)	(7.231.110)	(40.027.831)	(38.313.828)	(56.304.571)	(52.519.303)	-	-	-	-
(5.065.675)	(4.503.522)	(1.784.433)	(1.711.334)	(42.935.985)	(36.495.515)	-	-	-	-
(18.940.459)	(19.237.192)	(18.552.106)	(20.563.330)	(529.956.509)	(468.075.524)	(25.773)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(4.131.516)	(3.504.951)	4.911.792	4.681.452	(158.395.253)	(199.518.906)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
205.035	1.051.468	(2.064.469)	(518.993)	43.038.225	52.884.551	-		-	
(3.926.481)	(2.453.483)	2.847.323	4.162.459	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(3.007.873)	(2.440.345)	2.846.224	4.159.276	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(918.608)	(13.138)	1.099	3.183	-	-	-	-	-	-
(3.926.481)	(2.453.483)	2.847.323	4.162.459	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(271.223.91)	(220.049.15)	299.57	437.77	(41.97)	(75.72)	(513.94)	(408.80)	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	298.873.755	239.288.629	28.584.105	40.036.616	519.440	479.045	(17.178)	23.054
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(174.111.809)	(213.886.774)	(823.661)	(1.458.621)	-	-	17.178	(26.854)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(125.550.030)	(24.151.988)	(27.984.066)	(38.651.425)	(519.440)	(487.127)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(788.084)	1.249.867	(223.622)	(73.430)	-	(8.082)	-	(3.800)
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.855.861	605.994	441.842	515.272	156	8.238	-	3.800
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.067.777	1.855.861	218.220	441.842	156	156	-	-

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
	31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2017	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	88.661.352	35.908.837	440.868	122.882
Distribución de Dividendos definitivos	(59.965.149)	(42.416.769)	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(26.598.188)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	35.979.089	(8)	-	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2017	526.623.309	63.104.688	2.189.659	2.892.723
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2016	477.865.866	51.933.552	1.773.231	2.514.949
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	119.941.051	42.423.504	451.016	254.891
Distribución de Dividendos definitivos	(117.245.434)	(24.744.428)	(475.456)	-
Dividendo Mínimo	(35.979.089)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.963.811	-	-	1
Saldo Final al 31-12-2016	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A.		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
3.928.419	4.031.569	8.242.390	8.997.062	(102.091.385)	(185.717.762)	(2.188)	(2.507)	(11.420)	(3.953)
(8.671.991)	(6.706.507)	(1.787.121)	(2.394.202)	(102.426.064)	(321.534.569)	-	-	-	-
4.782.386	1.054.719	(5.216.808)	(6.381.901)	207.219.340	490.064.295	(2)	-	11.420	3.953
38.814	(1.620.219)	1.238.461	220.959	2.701.891	(17.188.036)	(2.190)	(2.507)	-	-
(44.234)	(107.350)	(87.927)	(58.794)	(249.999)	10.047.508	(1.969)	(1.615)	-	-
885.793	2.613.362	467.652	305.487	2.102.486	9.243.014	24.431	28.553	-	-
880.373	885.793	1.618.186	467.652	4.554.378	2.102.486	20.272	24.431	-	-

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A.		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17		31-12-17		31-12-17		31-12-17		31-12-17	
27.290.841		14.020.463		262.618.939		290.853		(844.773)	
(3.926.481)		2.847.323		(191.914.664)		(25.697)		(11.770)	
-		-		-		-		-	
-		-		242.550.136		-		-	
426.453		(318.771)		(472.947)		(301)		-	
23.790.813		16.549.015		312.781.464		264.855		(856.543)	
31.003.831		10.011.960		279.391.745		311.386		(819.087)	
(2.453.483)		4.162.459		(146.634.355)		(20.440)		(25.686)	
-		-		-		-		-	
-		-		201.500.378		-		-	
(1.259.507)		(153.956)		(71.638.829)		(93)		-	
27.290.841		14.020.463		262.618.939		290.853		(844.773)	

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A.: 99,00% Entel Inversiones S.A.: 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	17,21%	2,04%
Resultados del Ejercicio 2017	M\$ 88.661.352	M\$ 35.908.837
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M\$ 136.058.153. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M\$13.557.938. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M\$ 7.800.472.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M\$ 21.681.321. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M\$ 1.355.219.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquier otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado M\$ 542.146.108	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 97,88% Entel Inversiones S.A. 2,12%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	10,01%	0,49%
Resultados del Ejercicio 2017	M\$ (115.357.028)	M\$ 2.847.323
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	José Antonio Llanos D.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M\$ 397.980. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M\$ 8.575.187.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tortola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,45%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2017	M\$ (3.926.481)	M\$ (25.697)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M\$ 228.377, Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M\$ 105.243.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2017	M\$ 122.882
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,07%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2017	M\$ 440.868	(M\$ 11.770)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantenimiento de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M\$ 164.387. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M\$ 658.869.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

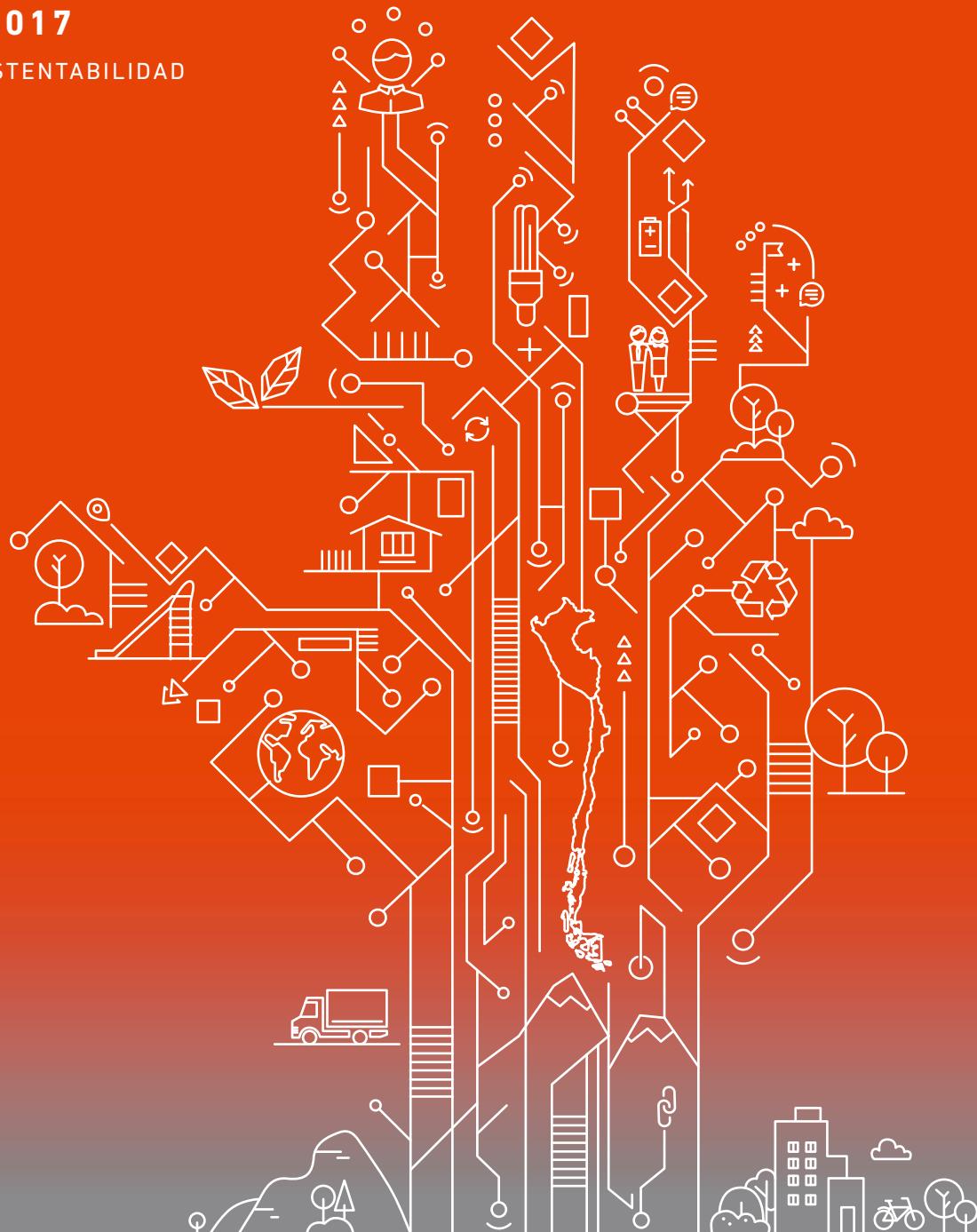


WWW.ENTEL.CL

e) entel

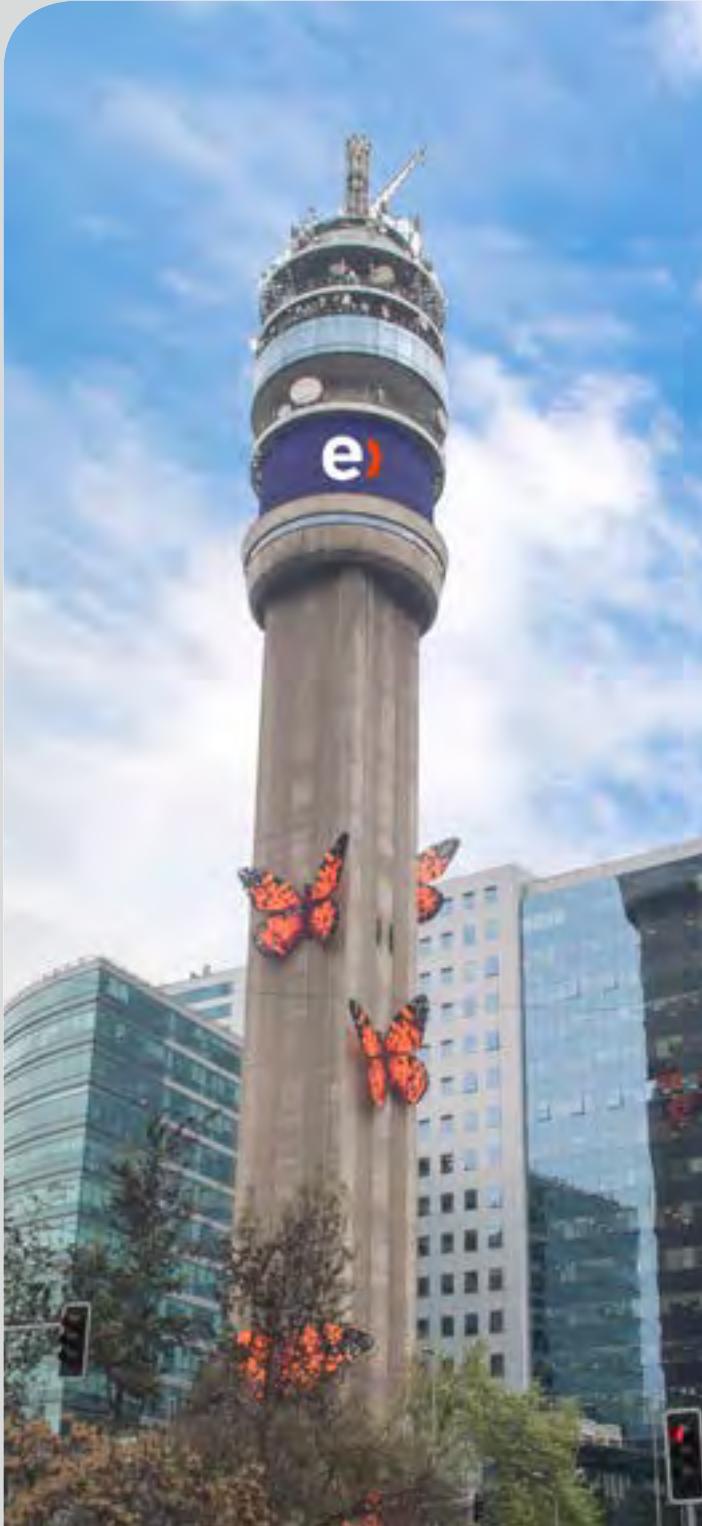
MEMORIA 2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



e)

Contenido



CAPÍTULO
01

Carta del Gerente General

Visión Sustentable del Negocio

Somos Entel

Estructura de Propiedad
Estrategia de Negocio
Vicepresidencia de Transformación
y Soporte al Negocio
Cadena de Valor de Entel
De la Transformación Digital a la
Transformación Ágil
Hitos 2017
Premios y Reconocimientos

CAPÍTULO
02

Desempeño Económico

Distribución de Valor
Inversión y perspectivas hacia el futuro

CAPÍTULO

03

Gobierno Corporativo

Estructura y Gestión del Directorio
Código de Ética
Política de Gestión de Riesgos
Gobierno de Gestión de Riesgos
Macro Riesgos y Riesgos Emergentes
Seguridad de la Información y
Protección de Datos

CAPÍTULO

04

Entel Centrado en el Cliente

Infraestructura y servicios adaptadas a
cada persona
Canales Digitales
Entel Call Center
Mercado Personas
Mercado Empresas
Mercado Corporaciones
Mercado Mayorista

CAPÍTULO

05

Colaboradores

Comprometidos con el respeto a la
diversidad y la equidad
Balance de Género
Rotación de Personas
Capacitación y desarrollo de las personas
Evaluación de competencias y desempeño
Clima Laboral
Salud y Seguridad Ocupacional
Beneficios

CAPÍTULO

06

Proveedores y Contratistas

¿Quiénes son los proveedores y
contratistas de Entel?
Evaluación de proveedores
Capacitación de proveedores

CAPÍTULO

07

Inversión Social y Ciudadanía Corporativa

Ciudadanía Corporativa
Inversión social para la innovación y la
inclusión
Fomentando el Desarrollo Social para
mejorar la calidad de vida
Deporte y Cultura

CAPÍTULO

08

Medioambiente

Instalación de Antenas
Cambio Climático y Huella de Carbono
Eficiencia Energética
Iniciativas para la gestión de residuos y el
impacto ambiental en toda la cadena de valor

Carta del Gerente General

G4-1

Aquí presentamos el octavo Reporte de Sustentabilidad de Entel, el tercero de carácter anual, que da cuenta del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental para nuestros grupos de interés.

Estimados:

Desde sus inicios como compañía, Entel se ha caracterizado por su compromiso permanente con el bienestar de las personas, la contribución al desarrollo de las comunidades, la búsqueda de soluciones y tecnologías de vanguardia para el desarrollo del negocio, y su capacidad de adaptación en un entorno en constante transformación. En más de cinco décadas de historia, los cambios han sacudido a la industria de las telecomunicaciones, cada vez más presentes e imprescindibles en la vida de las personas. Pero, aunque el negocio ha ido cambiando, el compromiso por aportar siempre de manera responsable a la transformación social se ha mantenido cada año.

Aquí presentamos el octavo Reporte de Sustentabilidad de Entel, el tercero de carácter anual, que da cuenta del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental para nuestros grupos de interés. Este es uno de los resultados del diálogo permanente y constante con los diferentes actores que intervienen en nuestro negocio, pero también del compromiso de cada integrante de la compañía, incluyendo a los proveedores y contratistas, quienes han asumido la sustentabilidad como un ámbito fundamental de su desempeño y desarrollo, especialmente de cara a los desafíos que tenemos hacia el futuro.

Con esta misma tónica de constante cambio, pero con un compromiso permanente con nuestra misión, el 2017 fue un año de profundas transformaciones en nuestra empresa. Los cambios alcanzaron a cada persona y, fruto del esfuerzo de todos y todas, hemos desplegado



un trabajo en cada área de la compañía y a través de todo el territorio donde operamos, con metodologías de trabajo propias de una organización ágil, que responde de manera rápida y satisfactoria en un entorno altamente demandante y frente a clientes diversos y sus necesidades particulares.

Hoy somos un equipo más fuerte y nuestros colaboradores cuentan con herramientas para responder mejor frente a las demandas de los usuarios. Pero también hemos construido en conjunto un entorno para su desarrollo personal y profesional, atendiendo al reconocimiento de la diversidad que nos caracteriza como grupo humano, y abriendo espacios de intercambio y colaboración. La creación del Gobierno de Diversidad e Inclusión de Entel, es también una forma en que la compañía ha asumido un compromiso con el bienestar y el respeto de

los derechos fundamentales de las personas, compromiso que ha tomado hace años frente a iniciativas como el Pacto Global, de la que forma parte activa y permanente en Chile y, desde 2017, también en Perú.

La misión de la compañía se ha mantenido en el tiempo, actuando siempre como la orientación principal del trabajo de todos quienes somos o hemos sido parte de Entel. Queremos hacer que todos vivan mejor conectados, contribuyendo responsablemente a la transformación de la sociedad. Un importante hito en este sentido culminó en 2017: la iniciativa Conectando Chile nos permitió llegar con servicios de voz y datos a 730 localidades, desde pequeños pueblos en el norte de Chile, hasta localidades remotas en el extremo sur más austral. Son más de 130.000 personas que se verán beneficiadas con este proyecto, fruto de una colaboración y trabajo de muchos años

con diversos actores –desde las autoridades, hasta nuestros proveedores y contratistas- y los resultados nos llenan de orgullo y motivación para continuar avanzando.

Nuestros programas de Voluntariado Corporativo en Chile y en Perú sumaron casi 2.000 voluntarios en diversas iniciativas de contribución social y ambiental: desde el despliegue de unidades de apoyo durante los incendios que afectaron a varias regiones en Chile durante un verano demasiado cálido, el trabajo en diversas instituciones educacionales en ambos países, la limpieza de playas de desechos y residuos, hasta la presentación de ideas innovadoras para solucionar diversos problemas en el "Desafío Sustentabilidad".

Entendemos que la tecnología y el acceso a más herramientas de comunicación e intercambio pueden potenciar ampliamente el desarrollo personal y humano. Los programas de capacitación para dirigentes sociales, que en 2017 capacitaron a 1.000 personas en diferentes regiones, se suman proyectos como "Mujeres ON", que potencia los emprendimientos de mujeres emprendedoras, o el programa "Yo Leo", que este año se focalizó en la preservación y difusión del idioma Aymara en el norte de Chile a través del fomento a la lectura en formatos y dispositivos digitales.

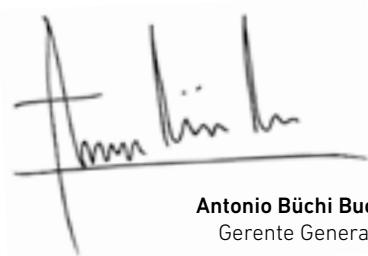
Todo este esfuerzo no ha pasado inadvertido, y nos enorgullece haber recibido diversos reconocimientos: este año fuimos la empresa de telecomunicaciones más responsable de Chile, alcanzando el 11º lugar del ranking de responsabilidad social de la Fundación ProHumana y el 6º lugar en los premios Merco de responsabilidad social y Gobierno Corporativo. Son importantes noticias para nuestros inversionistas, especialmente porque integramos por segundo año el portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index Chile e integramos por primer año el DJSI Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA). Desde 2017, la compañía

también es miembro del Índice FTSE4Good de la Bolsa de Londres para los índices de mercado Latinoamericano y Emergentes.

Queremos seguir creciendo, alcanzando a más personas, y eso nos obliga a ser responsables de nuestro entorno, ocuparnos activamente de los impactos que nuestras operaciones pueden tener en el medioambiente. El cuidado ambiental, así como las iniciativas sociales, es una parte integral de nuestra Agenda Sustentable, con iniciativas que hoy ya son transversales a toda la compañía. Así, hemos medido la Huella de Carbono de Entel en Chile y en Perú, estableciendo la medición base para sumarnos con fuerza al esfuerzo global para combatir el cambio climático.

A la implementación de programas de eficiencia energética en toda la empresa, también se suma la gestión responsable de residuos, particularmente los electrónicos, una prioridad de la Ley de Reciclaje o Ley REP en Chile, donde trabajamos activamente junto a la autoridad, otras empresas y diversos actores, para impulsar un ecosistema de preocupación integral por los desechos. En 2017, reciclamos más de 22 Toneladas de residuos electrónicos en Chile y en Perú.

Les invitamos a revisar este reporte y seguir construyendo junto a Entel y todo nuestro equipo un futuro conectados entre nosotros y con los grandes desafíos que como sociedad enfrentamos, logrando que sea mejor para todos.



Antonio Büchi Buc
Gerente General



Visión Sustentable del Negocio

Apoyar al bienestar de las personas desde un sector tan dinámico como las telecomunicaciones, requiere de una compañía comprometida con la sociedad transversalmente, atenta a los cambios y transformaciones que ocurren en los diversos ámbitos, y dispuesta a asumir en forma ágil y oportuna cada desafío. Este compromiso, implica atender las dimensiones económica, social y ambiental en forma integrada, con un foco constante en la innovación, conforme a identificar las oportunidades que trae consigo la gestión sustentable del negocio, a través de un involucramiento constante con los distintos grupos que se ven impactados por el negocio y procurando que la conectividad llegue a todas las personas para que vivan mejor.

Política de Sustentabilidad de Entel

Los ejes que orientan la gestión de sustentabilidad, y algunos de los programas e iniciativas que se han implementado a partir de los mismos, son:

- > Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
 - Reciclaje de equipos electrónicos en desuso.
- > Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.
 - Iniciativa Conectando Chile.
- > Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
 - Programa Uniendo Personas.
- > Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.
 - Programa de Voluntariado Corporativo
- > Promover la innovación y el emprendimiento social.
 - Programa "Mujeres ON"



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

Agenda Sustentable: iniciativas para una gestión transversal y estratégica

Desde sus inicios como compañía, Entel ha buscado contribuir a una sociedad más integral e inclusiva con acciones que lleven a la práctica sus directrices y lineamientos estratégicos. Hace más de una década que la empresa comenzó a desarrollar diversas iniciativas de responsabilidad social, siempre orientadas a temas donde el negocio puede generar impactos relevantes, como a disminuir la brecha digital y a fortalecer la conectividad. De los primeros acercamientos con la comunidad, los programas de voluntariado, y los proyectos en alianza con diferentes fundaciones o medios de comunicación, se fue forjando con el tiempo una visión de sustentabilidad más estructurada y compleja.

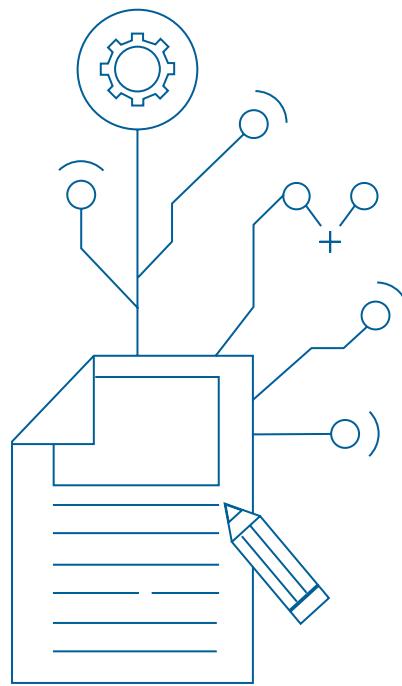
En 2011, la gestión de la sustentabilidad se orientó como un área con iniciativas cuyo objetivo era la creación de valor compartido, con metas e indicadores propios y proyectos que hasta hoy se ejecutan al interior de la compañía. Ya en 2015, nació formalmente el área de Sustentabilidad y Comunidades, logrando proyectos de colaboración público-privada de gran envergadura, como Conectado Chile. Durante 2017, en la búsqueda de sistematizar y materializar acciones de esta índole en toda la empresa, y darles valor y carácter estratégico a las iniciativas de diferentes áreas del negocio, con la Política de Sustentabilidad indicando siempre las directrices y lineamientos, nació la Agenda Sustentable.



El desarrollo de una Agenda Sustentable ha permitido a Entel construir una visión amplia y robusta, que vincula a las necesidades de la empresa, con las expectativas de la sociedad y los lineamientos de carácter global en estas materias.

El establecimiento de la Agenda Sustentable ha contribuido a fortalecer iniciativas y programas que antes se radicaban solo en áreas específicas y hoy se han potenciado, convirtiéndose en focos estratégicos para el trabajo de la compañía a nivel transversal.

- > **Foco en Cambio Climático:** Diferentes acciones orientadas a hacer un uso eficiente de la energía a nivel operacional, se formalizaron en un plan para combatir el cambio climático. Este contempla desde la medición inicial de la Huella de Carbono de Entel, hasta el establecimiento de protocolos de reducción del consumo energético de las antenas, las redes, y los data center. También incluye otros aspectos de la cadena de valor, como las campañas publicitarias o el reciclaje de equipos electrónicos. Durante 2017, más de 12 gerencias participaron activamente en 21 iniciativas de eficiencia energética y 7 iniciativas ecológicas (Reducción, Reutilización y Reciclaje).
- > **Foco en Desarrollo Social y Humano:** Dado que los colaboradores y la comunidad son claves para el desempeño de Entel, la compañía se plantea el desafío de potenciar individual y colectivamente a las personas. Durante 2017, se implementaron iniciativas en materia de diversidad e inclusión, integración digital, y desarrollo de proveedores, entre otras.



Esta agenda reúne bajo un gran paraguas todas las iniciativas de carácter económico, social y ambiental de la empresa que apuntan a cimentar una visión sustentable de Entel de cara al futuro. Así, se trata del establecimiento de los lineamientos corporativos para gestionar y relevar las iniciativas que, incluso a nivel operacional, tengan importancia en materia de sustentabilidad, conforme a generar un sistema integrado de indicadores de desempeño, metas e iniciativas de comunicación, que contribuya efectivamente a mejorar la reputación corporativa y aportar en la valorización de los activos no financieros de Entel.

Diálogo para la confianza



En línea con la agenda global para la sustentabilidad de Naciones Unidas

En 2018 se cumplirán 10 años desde que Entel adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas y a sus 10 principios agrupados en las categorías de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Pionera en la adopción de un enfoque de respeto transversal a los derechos fundamentales de todas las personas, la compañía cumple en la actualidad un rol activo de liderazgo y participación en esta iniciativa y forma parte del Directorio del Comité Ejecutivo de Chile a través de la participación del Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés a través de diversos canales realizando un trabajo constante con los mismos a través de diversos proyectos e iniciativas. Por otra parte, son también las áreas de la compañía que velan por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad de Entel y se encargan, a su vez, de alinear y trabajar junto al resto de las áreas y gerencias que inciden en la aplicación de la Política, manteniendo informado al Directorio y aplicando sus lineamientos para el mejoramiento constante de su trabajo. Anualmente se informa al máximo órgano de gobierno de la empresa los avances de la misma en materia de sustentabilidad y relacionamiento con los grupos de interés.

En 2017, Entel Perú también adhirió a Pacto Global ampliando el compromiso a nivel corporativo e internacional con la agenda global para el desarrollo sostenible desde el sector privado.

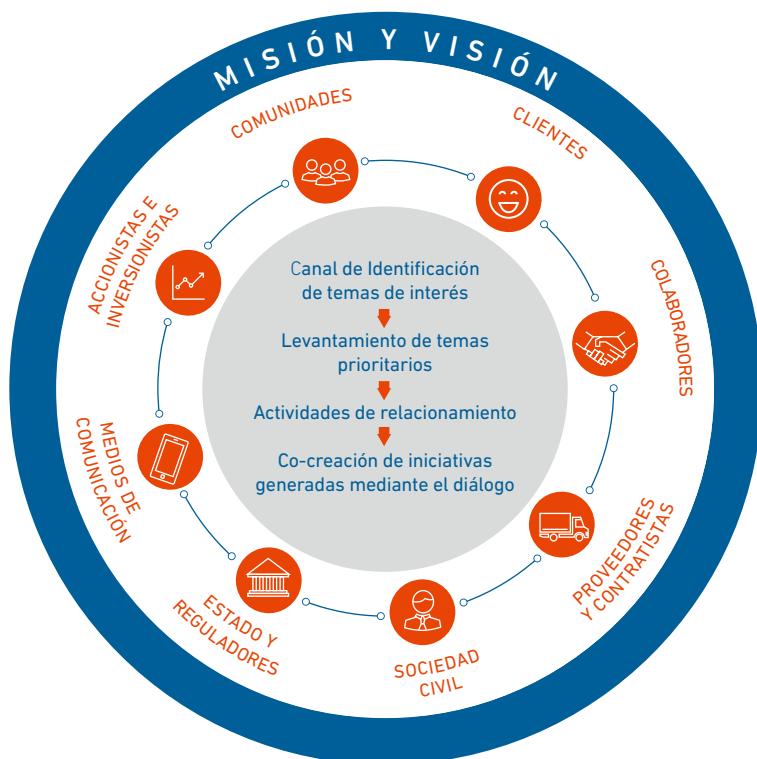
G4-37

Relacionamiento con los Grupos de Interés

La comunicación, estar permanentemente conectados, forma parte de la misión y el negocio mismo de la compañía. Y así como las personas viven mejor en conexión con los demás, la empresa se fortalece y se beneficia de estar conectada con sus grupos de interés, trabajar con ellos y mantener una comunicación constante. Este trabajo permite conocer las diferentes inquietudes y preocupaciones que diversos actores del entorno tienen respecto a la gestión de Entel en materia económica, social y ambiental, y, a la vez, dar a conocer en forma permanente y a través de diferentes canales, el trabajo y los avances que realiza la empresa en materia de sustentabilidad.

Tras la identificación de sus grupos de interés, Entel ha establecido un modelo de relacionamiento que procura mantener canales para identificar temas de interés, ver la prioridad de cada uno, establecer y mantener actividades de relacionamiento, y crear en conjunto iniciativas producto de este diálogo. Así, se ha establecido un mecanismo formal de relación con cada actor, que determina el objetivo y la frecuencia del vínculo, además de una metodología que permite conocer sus inquietudes, preocupaciones y hacer un seguimiento adecuado de las iniciativas surgidas de este relacionamiento y sus actividades conjuntas.

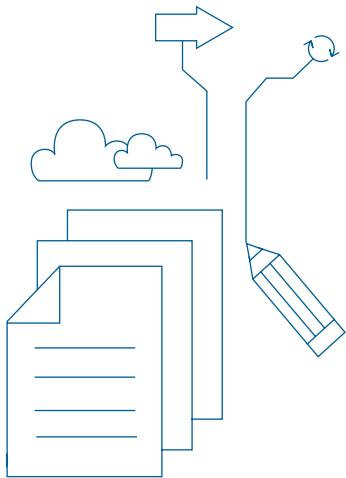
Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés



Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés

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

Actividades de Relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo	G4-37
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones en terreno • Mesas de diálogo • Difusión de contenido cultural del Centro Cultural La Moneda en colegios rurales a través de la tecnología de realidad virtual 	<ul style="list-style-type: none"> • Festival Hecho en Casa Entel • Programa Uniendo Personas • Mujeres ON • Trabajo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para atención en tienda y servicios • Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile • Voluntariado Corporativo • Taller de Dirigentes Sociales • Programa Yo Leo Aymara • Reciclaje de celulares y accesorios 	
<ul style="list-style-type: none"> • Eventos de fidelización • Lanzamientos • Análisis del viaje del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) • Lanzamiento de planes ilimitados • Cobertura red 4G+ • Finalización del proyecto Conectando Chile 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones internas • Evaluación del desempeño • Reuniones periódicas de los jefes de área con el Gerente General • Negociaciones colectivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Diversidad e Inclusión • Contratos colectivos • Voluntariado Corporativo • Programas de bienestar y conciliación trabajo-familia 	
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos • Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y las necesidades de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional • Capacitación en relacionamiento comunitario y acompañamiento en la resolución de conflictos en el territorio 	
<ul style="list-style-type: none"> • Investor Day, que permite acceso directo al Management • Reuniones individuales con inversionistas • Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguimiento con inversionistas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU) • Realización de encuentro anual de periodistas • Reuniones personalizadas con periodistas y editores 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos en el sector • Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad donde se muestran actividades en materia sustentable 	
<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del proyecto Conectando Chile 	<ul style="list-style-type: none"> • Inaugurar con la autoridad regulatoria todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y Conectando Chile • Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas y uso de telecomunicaciones ante emergencias. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz • Discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso 	
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor • Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas • Mesas de trabajo con organizaciones sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales • Política de Diversidad e Inclusión de Entel elaborada participativamente con organismos de la sociedad civil • Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos • Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales • Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores, junto con ODECU • Talleres para dirigentes sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol 	



Asociaciones y Membresías

El establecimiento de alianzas y el trabajo en conjunto con distintos actores y organismos de la sociedad civil es parte del compromiso de Entel para contribuir con un desarrollo sustentable e inclusivo. Así, la compañía es miembro de diversas organizaciones a nivel sectorial, nacional e internacional, y trabaja junto a diferentes fundaciones y ONGs. Esta participación le permite aportar con conocimientos y recursos y, a su vez, incorporar el conocimiento de otros a su gestión, todo con el fin de transformar la sociedad mediante el diálogo y la acción conjunta

Organizaciones Sectoriales 2017

- > 5G Américas
- > Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- > Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)
- > Asociación GMS Global
- > Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- > Centro de Estudio Públicos (CEP)
- > Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN)
- > Libertad y Desarrollo
- > Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) y SOFOFA INNOVA
- > Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)

Trabajo con Fundaciones 2017

- > Fundación País Digital
- > Fundación RAD
- > Fundación OPTE
- > Fundación Enseña Chile
- > Fundación Junto al Barrio
- > Fundación Paz Ciudadana
- > Fundación ProHumana
- > Fundación Recyclapolis
- > Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF)
- > Fundación Teletón
- > Fundación Proyecto Propio
- > Corporación para ciegos
- > Corporación Municipal de Isla de Pascua

G4-17
G4-24
G4-28
G4-29
G4-30
G4-31
G4-32
G4-33

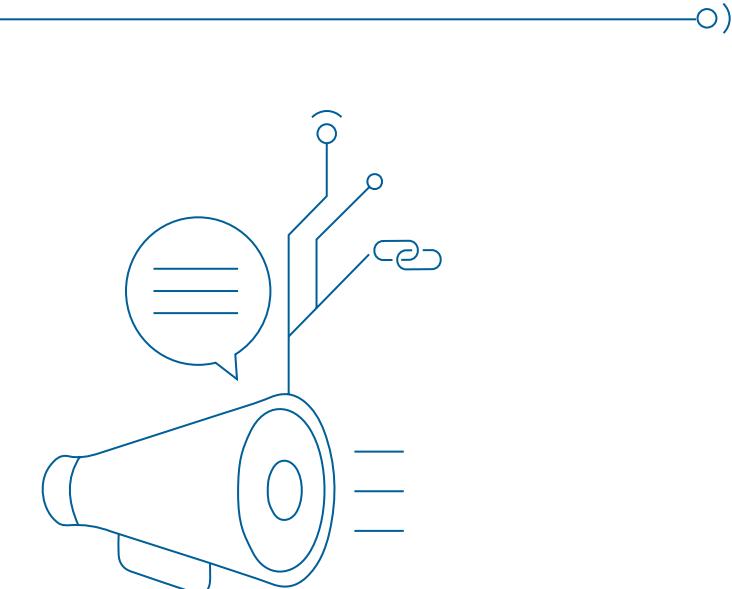
Alcance de este Reporte

Por octava vez, Entel pone a disposición de sus públicos de interés este Reporte de Sostenibilidad, su tercer informe de carácter anual. Éste da cuenta del desempeño económico, social y ambiental de la compañía entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre del mismo año, y se guía por los criterios y requerimientos de la Global Reporting Initiative (GRI) o la Iniciativa Global de Reportes. Así, utiliza para efectos de comparación, información sobre el desempeño en años períodos anteriores.

El contenido del reporte se centra especialmente en la gestión de Entel Chile. No obstante, para ciertos capítulos e indicadores se entrega información relevante respecto a los principales negocios de la empresa, incorporando Entel Peru y Call Center. El capítulo sobre el desempeño económico de la compañía presenta las cifras consolidadas de todas las operaciones a nivel corporativo.

Este reporte no ha sido verificado externamente y se orienta y ajusta con los criterios y requerimientos de GRI en su versión G4 según la opción de conformidad esencial, respondiendo a XX indicadores de los contenidos básicos generales, y XX indicadores de desempeño vinculados con los aspectos definidos como materiales o relevantes para la compañía.

Este documento fue elaborado por la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, con la colaboración de las diferentes gerencias y áreas que participan de la gestión continua y de la Sustentabilidad de la compañía. Además, contó con la asesoría externa de una consultora global especialista en sustentabilidad, Corporate Citizenship.



Contacto Corporativo

Si te interesa la información que contiene este reporte, tienes alguna inquietud o comentario sobre su contenido, o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes contactar a:

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
maaraya@entel.cl

Manuel Peña Caballero
Consultor de Sustentabilidad y Comunidades
mcpena@entel.cl

Los temas más relevantes para la gestión sustentable de Entel

G4-2
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21
G4-22
G4-23
G4-27

Los temas materiales son aquellos aspectos que reflejan el impacto que genera la compañía en materias económicas, sociales y ambientales, y, por ende, son de importancia para los grupos de interés. Para definir cuáles temas gestionará cada organización, es preciso tomar en cuenta la opinión, inquietudes y legítimos intereses de los públicos de interés, es decir, de las personas, grupos o entidades que influyen o se ven impactados por el actuar de cada entidad.

Entel identificó los temas materiales o relevantes para la compañía a través de un ejercicio de consulta a nivel interno y externo a sus grupos

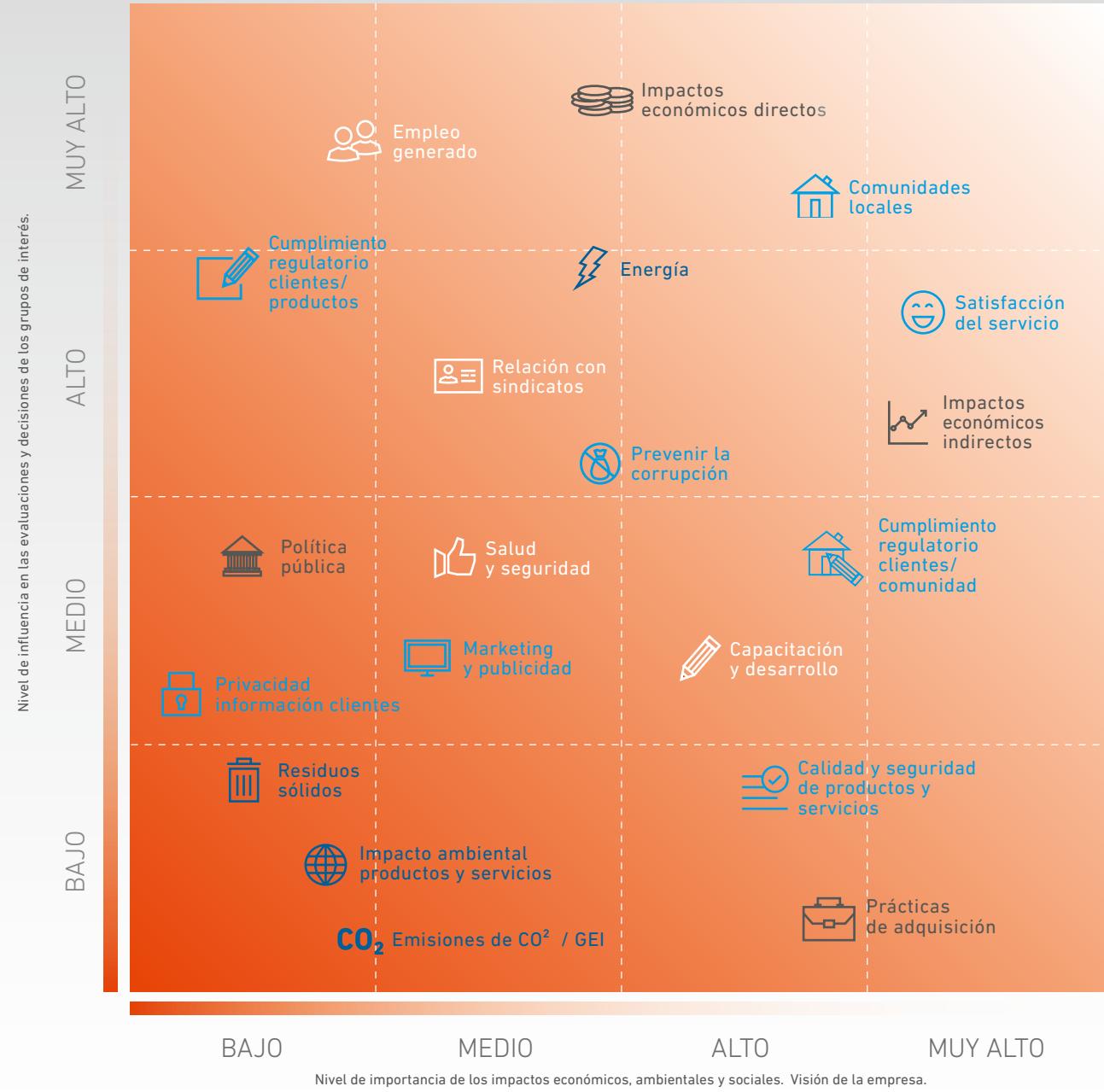
de interés y, tras ello, priorizó y validó los mismos por parte de las áreas a cargo de la implementación de la Política de Sustentabilidad. En 2017, se consideraron y revisaron los resultados de este ejercicio anterior y los temas que entonces se establecieron para presentar y estructurar la información respecto del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental, particularmente las iniciativas que se han desarrollado en estas materias. En 2018, se prevé realizar un ejercicio de actualización de la materialidad de la empresa.

La siguiente tabla muestra los temas prioritarios para Entel, indicando si su impacto es dentro y/o fuera de la organización. La matriz de materialidad, por su parte, prioriza cada ítem en relación a su nivel de importancia según la visión de la empresa, y su nivel de influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

TEMAS MATERIALES	IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	ICONO EN MATRIZ DE ASPECTOS MATERIALES
CATEGORÍA ECONOMÍA			
1. Desempeño económico (Valor económico generado y distribuido)	✓	✓	Impactos económicos directos
2. Consecuencias económicas indirectas (Impacto de inversión en infraestructuras y otros tipos de servicios)		✓	Impactos económicos indirectos
3. Prácticas de adquisición (Impacto de inversión en infraestructuras y otros tipos de servicios)		✓	Prácticas de adquisición
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
4. Etiquetado de los productos y servicios (Satisfacción clientes)		✓	Satisfacción del servicio
5. Productos y servicios (Políticas, sistemas, procedimientos para asegurar calidad y seguridad de productos y servicios)		✓	Calidad y seguridad de productos y servicios
6. Privacidad de los clientes (Cuidado datos clientes)		✓	Privacidad información clientes
7. Comunicaciones de mercadotecnia (Publicidad, información que se entrega a clientes sobre productos y servicios)		✓	Marketing y publicidad
8. Cumplimiento regulatorio (Multas por infracciones a normativa en relación a clientes)	✓	✓	Cumplimiento regulatorio clientes / productos
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
9. Comunidades locales (Reducción brecha digital y otros impactos en la comunidad)		✓	Comunidades locales
10. Corrupción	✓	✓	Prevenir la corrupción
11. Cumplimiento regulatorio (Infracciones a normativa en relación a prevención corrupción, relación con comunidades)	✓	✓	Cumplimiento regulatorio clientes / comunidades
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
12. Capacitación y educación (h/h capacitación, evaluaciones de desempeño, programas de liderazgo)	✓		Capacitación y desarrollo
13. Empleo (Dotación rotación y beneficios)	✓		Empleo generado
14. Salud y seguridad en el trabajo (Índices de accidentabilidad y siniestralidad, comités paritarios)	✓		Salud y seguridad
15. Relación entre los trabajadores y la dirección (Libertad de asociación y negociación colectiva)	✓		Relación con sindicatos
CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE			
16. Energía		✓	Energía
17. Impacto ambiental de productos y servicios (Mitigación del impacto ambiental de productos y servicios)		✓	CO ₂ Emisiones CO ₂ / GEI

Aspectos Materiales

La priorización de los temas más relevantes para Entel, se pueden apreciar en la siguiente matriz de materialidad.



Principales cifras

○) Colaboradores de Entel y sus filiales



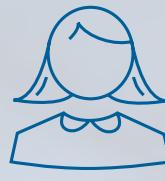
8.725

○) Contratistas



12.419

○) Mujeres en la dotación



40%

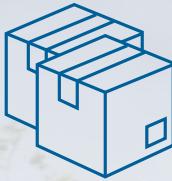
○) Capacitaciones



287.793

HORAS/HOMBRE

○) Proveedores



62%

PYME

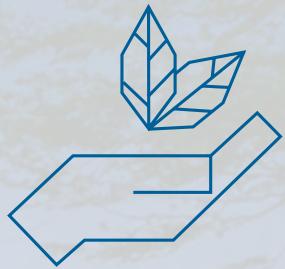
○) Finaliza Programa Conectando Chile



CON MÁS DE 130 MIL NUEVOS CHILENOS CONECTADOS

Huella de Carbono

DISMINUCIÓN
26,8%
CHILE
12,5%
PERÚ



MAS DE
22 toneladas
EN RECICLAJE ELECTRÓNICO
EN CHILE Y PERÚ



Integrante

de Dow Jones Sustainability Index Chile
y Dow Jones Sustainability Index Mercados
Integrados Latinoamericanos (MILA)

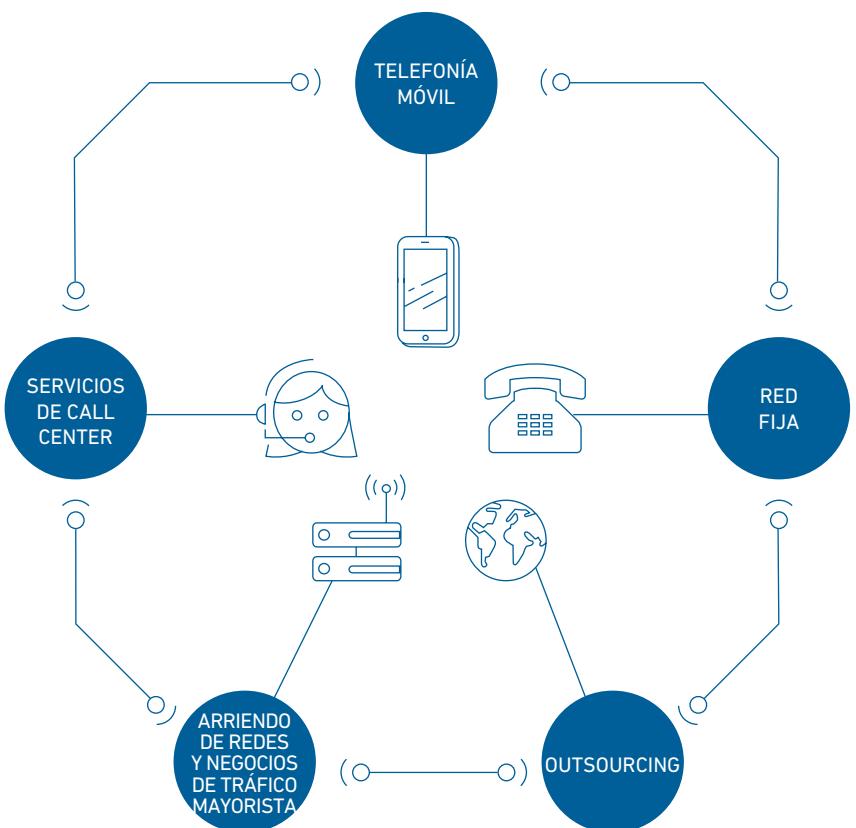
Debemos volvernos
cada vez más ágiles,
más digitales, con más
capacidad de innovación
y adaptación; más que
nunca, obsesionados por
mejorar la experiencia de
nuestros clientes, para
seguir contando con su
preferencia y entregando
un servicio simple y único
a todos ellos.

Capítulo I

Somos Entel



G4-3
G4-4
G4-5
G4-6
G4-8



La transformación ha sido, durante siglos, el escenario de las telecomunicaciones. Desde la revolución que a mediados del siglo XIX significó la invención del teléfono, hasta los grandes cambios de la era digital y de la información que hoy experimentamos, esta industria ha sido testigo y protagonista de numerosos acontecimientos de la humanidad, desafiando los límites de lo posible y configurando nuestras vidas como antes no la hubiésemos imaginado.

Desde su creación pocos años después del gran terremoto en Valdivia a comienzos de los sesenta, Entel nació como empresa con el propósito de llevar las telecomunicaciones a los más diversos rincones del país, entendiendo que la conectividad y la reducción de la brecha digital contribuyen al bienestar de las personas y al desarrollo. Siempre con este foco de trabajo, se ha posicionado como líder de esta industria.

Hoy, Entel se presenta como uno de los principales proveedores de telecomunicaciones en Chile y, desde el año 2001 con Americatel en Perú, cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y entrega una experiencia distintiva a sus clientes en los diferentes mercados en los que opera, prestando servicios en los ámbitos de telefonía móvil, red fija, servicios de tecnologías de la información y arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista, además de proveer servicios de contact center y comunicación a larga distancia.

Misión

Hacer que todos vivan mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar la sociedad.

Visión

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

El propósito de la compañía es aportar a la transformación social con conectividad e innovación, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.



Según el Censo nacional de población de 2017 en Chile, existen 17,5 millones de personas en el país. En el momento en que se realizó dicha medición, según cifras de la SUBTEL, en el país existían 22,4 millones de abonados a servicios de telefonía móvil. Son cerca de 1,3 dispositivos móviles por cada persona en el país.

G4-7

Estructura de Propiedad

Entel Chile S.A. es una sociedad anónima. Al 31 de diciembre de 2017, su propiedad estaba distribuida entre 1876 accionistas. Con 54,86% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A, sociedad de inversiones en la que participan en forma conjunta seis grupos empresariales.

Estrategia de Negocio: visión de oportunidad en un entorno dinámico

La cuarta revolución industrial se enmarca en el uso creciente de soluciones tecnológicas por parte de las personas, y los cambios que se introducen en la economía y en los modelos de negocio con las mismas. Las conexiones a las redes móviles sobrepasan el número de personas en los países, y más del 80% de las conexiones a Internet en la actualidad en Chile se hacen desde un dispositivo móvil.

En el centro de estas transformaciones, Entel ha trazado el plan de desarrollo estratégico Entel 2025, fruto de un proceso de profunda reflexión al interior de la empresa tras los cambios que ha debido enfrentar durante la última década y la consiguiente transformación radical que ha experimentado el negocio de las

telecomunicaciones. Este proceso de constante prospección, ha ido actualizando cada año la mirada de la compañía para comprender cómo las nuevas tendencias y demandas de la sociedad definirán las capacidades y planteamientos estratégicos que deberá desplegar la empresa con el fin de proyectar su liderazgo para la próxima década, identificando nuevos desafíos y oportunidades de negocios, que son incorporadas en la fase de planificación estratégica trianual de la organización.

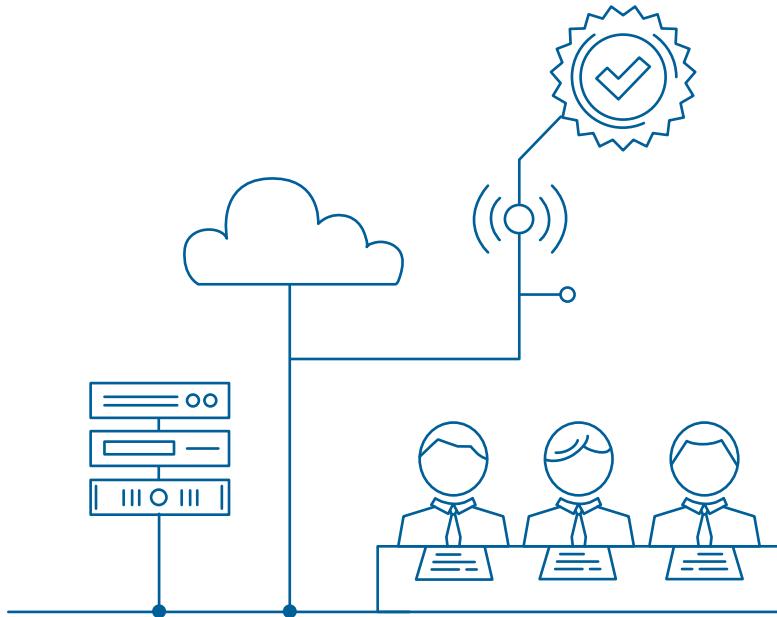
En 2016, el foco estuvo puesto en comenzar con el proyecto de Transformación Digital de Entel, orientado a la adopción transversal de nuevas tecnologías conforme a evolucionar la experiencia de viaje del cliente en algo rápido, eficiente e interactivo, proyecto que sigue su curso como uno de los ejes centrales del Plan Entel 2017-2019. Sin embargo, en 2017, la transformación de la compañía se profundizó aún más, entendiendo que, para estar a la vanguardia y comprender las necesidades de clientes cada vez más diversos y en constante movimiento, debe convertirse en una empresa ágil, entregando respuestas oportunas y satisfactorias en un entorno cada vez más demandante y competitivo, y viendo cómo convertir cada cambio en oportunidades de mercado para seguir creciendo.



Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio

Conforme a cumplir con sus aspiraciones estratégicas, Entel creó la nueva Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio que fue uno de los hitos más significativos durante este período. Orientada a apoyar y supervisar los cambios que traerá consigo la adopción de nuevas dinámicas de trabajo en los equipos, así como la introducción permanente de tecnología y análisis de datos, esta nueva área entiende la transformación como un elemento transversal de la compañía, mucho más allá de lo meramente digital.

Si el mundo cambió, Entel debe cambiar con él, y, para convertir dichos cambios en oportunidades, se debe entender cómo evolucionan los mercados, las organizaciones, la tecnología, y también la sociedad, con mayores expectativas de inclusión y de respeto por la diversidad. La nueva Vicepresidencia asume entonces las áreas de Innovación, Transformación Ágil, y Data Analytics, entre otras, con una orientación transversal a toda la compañía.



Atender oportunamente este escenario en constante movimiento es comprenderse como parte de una industria que, si bien ha tenido una capacidad de transformación histórica, nunca antes había experimentado la velocidad característica de estos tiempos. Con esto, el objetivo es construir relaciones de largo plazo a través de una capacidad de respuesta ágil, que se adelante a los cambios, a la vanguardia de las nuevas tendencias y con un foco permanente en la innovación.



Cadena de valor Entel

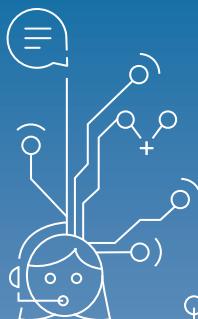
G4-12
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21

LOGÍSTICA DE ENTRADA



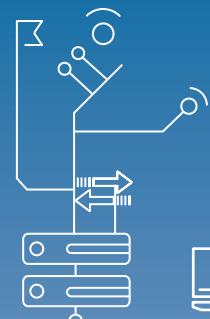
1

OPERACIÓN



2

LOGÍSTICA DE SALIDA



3

APROVISIONAMIENTO Contratistas servicios profesionales



APROVISIONAMIENTO Proveedores insumos/equipos



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)



APROVISIONAMIENTO Contratistas servicios profesionales



APROVISIONAMIENTO Proveedores insumos/equipos



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)



APROVISIONAMIENTO Contratistas servicios profesionales



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TERMINALES



INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TERMINALES



INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA



MARKETING Y VENTA



4



5

APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

De la Transformación Digital a la Transformación Ágil: Innovación centrada en las personas

Más allá de los cambios tecnológicos, avanzar hacia la Transformación Digital requiere, sobretodo, trabajar en base a las personas, generando equipos multidisciplinarios de alto desempeño que, sustentados en la colaboración y transferencia de conocimientos, permitan acelerar aún más el desarrollo de los servicios con un enfoque de calidad. Introducir la innovación como un elemento central del trabajo en los equipos resulta una herramienta fundamental para que éstos puedan ofrecer soluciones a desafíos complejos y más dinámicos, entregando respuestas ágiles, siempre centradas en el cliente, y generando soluciones oportunas con propuestas de valor y experiencias de alta calidad.

Así, las personas fueron el mayor motor de innovación para la compañía durante el período, especialmente enmarcados en la implementación de una metodología de trabajo ágil y la reestructuración de los equipos de trabajo. La Transformación Ágil ha potenciado la política permanente que tiene la compañía de fortalecer el ecosistema para la generación de procesos de innovación. El logro de los objetivos y la estrategia de largo plazo en esta materia se articulan a través de tres gerencias: la Gerencia de Innovación, de Evaluación Económica e Inversiones, y de Planificación y Nuevos Negocios.

Asimismo, la compañía continuó implementando programas específicos para potenciar la innovación como un sello distintivo de calidad en la atención y entrega de productos y servicios, pero también como una importante herramienta de desarrollo para las personas y equipos al interior de la empresa.





Durante 2017, en la implementación del programa de Transformación Ágil, potenciar el rol que juegan los colaboradores ha sido fundamental. Se implementó así una nueva forma de trabajar, que se tradujo en la reestructuración de los mercados ahora organizados en tribus, capítulos y células. Además, se han incorporado un portafolio de metodologías para ser utilizadas según la característica de los desafíos a resolver. Con estos cambios lo que se busca es potenciar el empoderamiento y la responsabilidad de las personas de inicio a fin en todos los procesos, alcanzando un impacto directo en la creatividad e innovación. Las primeras pruebas y evaluaciones de esta reestructuración ya mostraron mayores niveles de satisfacción en los clientes

Iniciativas para impulsar la innovación al interior de la compañía

Desafío e) Makers

Por tercer año consecutivo, este programa de intra-innovación busca incorporar el conocimiento de todos los colaboradores como fuente de soluciones a los retos que presenta la compañía.

La iniciativa recoge en forma directa las propuestas de los miembros de la compañía, dando visibilidad a quienes desean aportar a la innovación, capacitándolos en metodologías de trabajo en este aspecto. El 2017 se implementó la modalidad de desafío cerrado junto a la Gerencia de Redes, con el fin de responder más directamente a las necesidades y desafíos de cada área. Durante el período se recibieron 71 ideas para el desafío de sustentabilidad, que forma parte del Voluntariado Corporativo de la compañía¹. También se presentaron 96 ideas para la línea Operación y Mantención Redes de Acceso, y 91 para la línea de Cultura Digital, con 9 y 7 incubaciones para estas dos últimas categorías, respectivamente.

Innovation Day

Desde el año 2014, estas jornadas tienen el objetivo de inspirar a los equipos para lograr la transformación que busca la compañía y generar una reflexión activa en torno a las principales tendencias tanto a nivel de tecnologías, como de gestión de capital humano. Estas charlas también cuentan con una transmisión vía streaming para quienes estén en regiones.

El 2017 contó con la participación de:

- > Claudio Lucero // liderazgo adaptativo y trabajo en equipo
- > Michal Kosinski // Inteligencia Artificial y sus impactos en la privacidad
- > Danilo Gonzalez // Nanotecnología
- > Rodrigo Zambrano // Prácticas de Vanguardia para Expandir la Innovación y la Creatividad
- > César Hidalgo // Herramientas para el aprendizaje colectivo de equipos y organizaciones

Entel Explora Lab

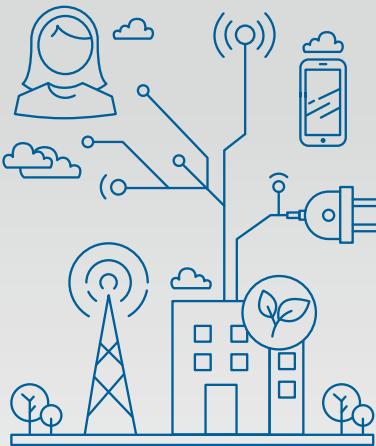
Se trata de un programa de innovación abierta que busca potenciar los equipos internos a través de la vinculación con Startups² digitales. A través de este inter-relacionamiento, se levantan soluciones a problemáticas comunes, agregando una nueva propuesta de valor a la oferta actual y generando relaciones de beneficio mutuo con el ecosistema emprendedor del sector.

¹ Ver capítulo de Inversión Social y Ciudadanía Corporativa, página xx.

² Un Startup es un emprendimiento emergente, por lo general se trata de ideas que buscan financiamiento semilla o capital inicial para la puesta en marcha de un modelo de negocios innovador.

Innovación para la inclusión y la sustentabilidad

La adopción de una Agenda Sustentable, transversal a toda la compañía, también implica que la innovación, sello de los procesos de transformación de Entel, se ha promovido como un motor para el diseño y aplicación de iniciativas y programas para contribuir a la gestión sustentable del negocio. Los programas Mujeres ON, en el eje social de la agenda, y la implementación del sello Smart Building para la eficiencia energética al interior del edificio corporativo, en el eje medioambiental de la misma, son ejemplos de cómo agregar valor sustentable al negocio.



Mujeres ON

Se trata de un programa de Innovación Social realizado en el marco de una alianza público-privada junto al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. El programa, tuvo su segunda versión el 2017, capacitando a más de 100 mujeres de las Regiones Metropolitana y de Coquimbo, además de la nueva versión Mujeres On Exporta, que contó con el apoyo de Corfo y ProChile y benefició a 23 participantes³.

Smart Building

El proyecto buscó identificar oportunidades de eficiencia energética en la matriz de consumo eléctrico, para así determinar y estimar los ahorros al instalar y utilizar un sistema inteligente de monitoreo. La prueba incluyó la medición de consumo de alumbrados, enchufes, aire acondicionado, ascensores, bombas y compresores, para su posterior visualización en una plataforma Cloud de procesamiento y análisis. Tras la instalación de diferentes sistemas de eficiencia energética, se estimó un ahorro preliminar de energía de un 20%.

³ Más información sobre este programa en el capítulo de Ciudadanía Corporativa e Inversión Social, página xx.

Hitos 2017

G4-EC7

ÁGILIDAD



En marzo de 2017, la compañía tuvo una reestructuración importante con el objetivo de enfrentar los cambios constantes que ocurren en una industria tan dinámica como las telecomunicaciones. La creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio fue uno de los hechos más relevantes de este proceso, en el cual, es necesario que existan los elementos para responder satisfactoriamente en un contexto de transformaciones aceleradas.

INNOVACIÓN DE MERCADO



Entel lanzó durante 2017 planes ilimitados en el servicio de voz, datos móviles y Redes Sociales, siendo la primera compañía del mercado local en brindar esta alternativa a sus clientes y usuarios. Esto también apunta a la creación de relaciones en el largo plazo con los mismos, en un contexto donde la portabilidad numérica facilita la migración de clientes entre las compañías.

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

COBERTURA



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

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



CONECTIVIDAD

A comienzos de 2017, la compañía entregó la fase final del proyecto Conectando Chile, logrando llegar con servicios de voz y datos a 730 localidades aisladas en diversas regiones del país, desde Chislluma, en la Región de Arica y Parinacota, a San Juan, en Magallanes. Desde sus inicios en el año 2014, esta iniciativa significó una inversión total de USD 218 millones. En el marco de este proyecto, también se construyeron 373 kilómetros de carreteras y se conectaron 212 escuelas rurales. Con esto, Entel fue la compañía de telecomunicaciones que integró más zonas nuevas a la red de telefonía y datos del país en 2017.

SUSTENTABILIDAD



Con el establecimiento de la Agenda Sustentable y la adopción transversal de iniciativas ligadas a la gestión responsable del negocio en todas las áreas de la compañía, Entel se proyecta frente a inversionistas y grupos de interés como una empresa reconocida en este ámbito de trabajo.

Por segundo año consecutivo, Entel formó parte del portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index Chile e integró por primer año el DJSI Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA). Desde 2017, la compañía también es miembro del Índice FTSE4Good de la Bolsa de Londres para Latin America Markets Index y Emerging Markets Index.

A nivel nacional, fue reconocida en el ranking de RSE de Prohumana alcanzando el lugar 11º, perfilándose como la empresa de telecomunicaciones más sustentable de Chile.



CRECIMIENTO

Entel continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado peruano, sumando a 6,54 millones de suscriptores de telefonía móvil. Esta cifra representa un alza de 36% respecto de la registrada al cierre del año 2016, y se sustenta principalmente en el crecimiento de los usuarios del segmento de prepago, que llegaron al cierre de 2017 a 4,28 millones, tras crecer 45% en 12 meses. Los clientes del segmento de pospago, en tanto, aumentaron en 22% y ya alcanzan a 2,25 millones. Entel Perú fue pionero en ofrecer servicio ilimitado de redes sociales y aumento de planes de datos sin alza de tarifas. Esto le ha permitido consolidarse como una marca innovadora, que ofrece la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad.



CULTURA

La quinta versión del festival de arte urbano Hecho en Casa Entel contó con cinco intervenciones de tres artistas internacionales y dos nacionales que buscaban interactuar con las personas, invitándolas a mirar la ciudad con nuevos ojos y conectarse con la cultura. Las intervenciones se realizaron en Santiago y, por primera vez, también en Valparaíso. Más de 5 millones de personas pudieron apreciar las diferentes puestas en escena.



INTEGRACIÓN DIGITAL

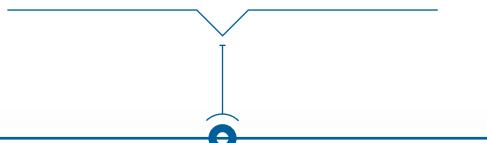
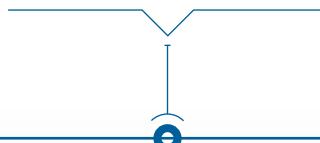
La transformación digital de la compañía implica un cambio total en la forma de conectar con los usuarios: de forma cercana, asegurando un servicio de calidad con una atención ágil y diferenciadora, que permite alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de categoría mundial.



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

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

Las dos compañías cooperarán en una gran variedad de áreas, incluidas las de investigación, pruebas e intercambio de resultados, así como en el desarrollo de tecnología y equipos.



Premios y Reconocimientos

Chile

Premios Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo

1º Lugar en la industria de las telecomunicaciones
6º Lugar en ranking general

11º Lugar ranking RSE Fundación PROHumana

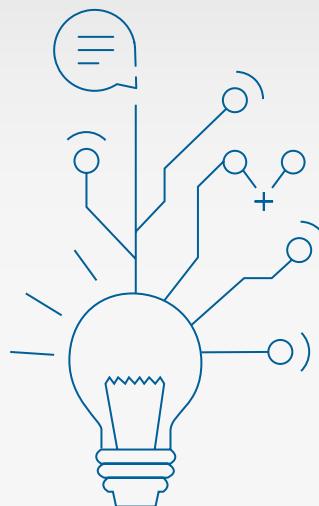
4º Lugar en Ranking de Transparencia Corporativa de Chile Transparente

Premios de la Ciudad Benjamín Vicuña Mackenna, categoría "Patrimonio Cultural", a la iniciativa Festival Hecho en Casa Entel

Premios Best Consumer Experience BCX

En Iberoamérica
Por 5to año consecutivo, Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en la Región.

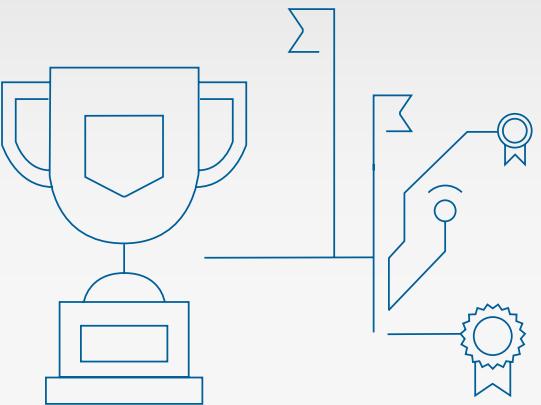
En Chile
Por 6to año consecutivo, Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país.



Reconocida en Best Place to Innovate

Perú

Líder de la industria de telecomunicaciones en los rankings MERCO Empresas y MERCO Talento



Obtención del Sello Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021

Premio a la mejor experiencia de clientes IZO entre empresas de telecomunicaciones de Perú y en Iberoamérica

Premios Effie

Tres premios categoría oro

Por las campañas "Chip Ilimitado" en la categoría Extensión de Servicios, y "Migra con Mamá" en las categorías Internet y Telecomunicaciones, y Promoción de Servicios.

Categoría Bronce

Por la campaña "Conectándote con lo que más te gusta", en la categoría Internet y Telecomunicaciones.

Capítulo II

Desempeño Económico



Valor económico generado y distribuido

Durante 2017, el Valor Económico Generado por Entel fué M\$ 916.319.768 experimentando un alza del 4% con respecto al ejercicio anterior. Este resultado es liderado principalmente por el crecimiento experimentado por la operación Entel Perú.

INGRESOS	2016 M\$	2017 M\$
Ingresos de actividades Ordinarias	1.867.697.070	1.943.071.198
Otros ingresos y otras ganancias	19.604.728	12.099.393
Sub Total Ingresos	1.887.301.798	1.955.170.591
Impuestos indirectos netos	92.638.745	117.277.225
Total Ingresos	1.979.940.543	2.072.447.816
Costos directos (Bienes y servicios)	-1.102.954.443	-1.156.128.048
Valor Económico Generado	876.986.100	916.319.768

El desarrollo del negocio móvil en Perú, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y en el segmento hogar en Chile fueron los generadores del mayor valor económico generado, todo esto soportado sobre una oferta de servicios innovadora y apoyado por la transformación digital que sigue consolidándose.



Crecimiento clientes post-pago

Si bien en Chile la base de clientes móviles de Entel disminuyó en un 5%, esto estuvo asociado al segmento de prepago, ya que la de suscripción o post-pago aumentó 7%, principalmente debido a la migración de clientes prepago y a mejoras en portabilidad, además de la oferta de planes ilimitados. Con ello, los clientes de suscripción representan ya un 40% de los clientes móviles en Chile, comprado con un 35% en 2016.

Crecimiento en mercado empresas y corporaciones

Los servicios de TI para Empresas y Corporaciones aumentaron un 7,4% durante 2017, principalmente asociados a Data Center y la oferta de soluciones digitales como cloud computing y ciberseguridad.

En tanto, gracias a la propuesta sobre fibra óptica, los ingresos por servicios de Internet y datos a pequeñas y medianas empresas crecieron un 8,8%.

Crecimiento en el segmento hogar

Los ingresos asociados al negocio Hogar en Chile, servicios de telefonía, Internet y televisión inalámbricos y por fibra, crecieron 14,5% en 2017, impulsados por servicios de televisión (23,4%) y de banda ancha fija inalámbrica, que aumentó en 60,7%. Se trata de un negocio donde, tras las inversiones en infraestructura pronosticadas, se espera seguir creciendo.

Crecimiento de Entel Perú

Entel Perú es la principal línea de crecimiento de ingresos definida y en 2017 continuó creciendo a tasas de dos dígitos, con un alza de 36% en el número de abonados, que llegó a 6,5 millones en servicios de voz y datos móviles. Desde el lanzamiento de la marca en octubre de 2014, Entel Perú ha aumentado su cuota de mercado desde 8,3% a 19,3% en suscripción, y desde 3,3% a 16,4% en prepago.

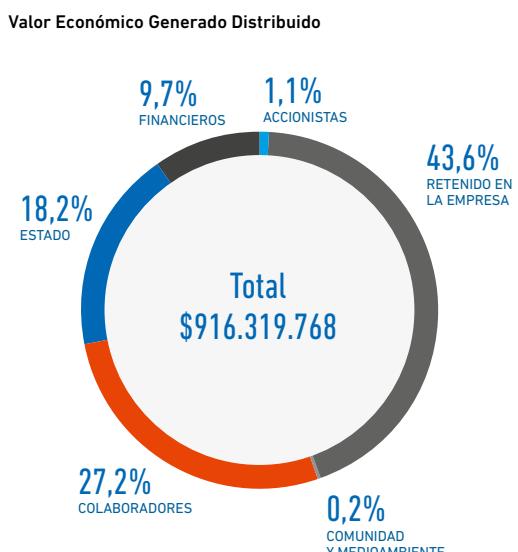
Distribución de Valor

El crecimiento y la estabilidad del negocio permiten, asimismo, impulsar el desarrollo y el bienestar de quienes forman parte del mismo y participan directa o indirectamente de sus actividades. Del total del valor económico generado por Entel, un 46% del mismo, corresponde a M\$ 418.007.315, fue distribuido entre colaboradores, el estado, las comunidades locales y el cuidado del medioambiente. A diferencia de 2016, durante este ejercicio se lograron obtener dividendos para los accionistas de Entel.

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

El desarrollo del negocio móvil en Perú, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y en el segmento hogar en Chile fueron los generadores del mayor valor económico generado, todo esto soportado sobre una oferta de servicios innovadora y apoyado por la transformación digital que sigue consolidándose.

Inversión y perspectivas hacia el futuro



El valor económico retenido en la empresa representa una parte importante del trabajo de inversión, que permite proyectar a la compañía hacia el futuro, preparándola para afrontar de mejor manera los desafíos que impone un contexto altamente dinámico y competitivo. En este contexto la inversión se da especialmente en términos de infraestructura, incluyendo redes, plataformas y data center de alta calidad para continuar otorgando un servicio de primer nivel en respuesta a una demanda de datos creciente. Así, la cifra de valor económico retenido en la empresa en 2017 fue un 24% mayor que en el ejercicio anterior, atendiendo precisamente a este escenario.

Capítulo III

Gobierno Corporativo



Estructura y Gestión del Directorio

El Directorio es la instancia superior del Gobierno Corporativo de Entel. Sus nueve miembros no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa y su ejercicio se extiende por dos años, con posibilidad de reelección. Durante 2017, en la Junta Ordinaria de Accionistas, se realizó un nuevo proceso para determinar quiénes integraran este órgano por los próximos dos años.

El Directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. Así, supervisa la administración ejecutiva de la empresa y también representa a la misma frente a los grupos de interés, cultivando una buena relación con los mismos, y contribuyendo a la generación de valor en el largo plazo⁴.

El Gerente General de la compañía es designado por el Directorio. Éste lidera un grupo ejecutivo. De acuerdo a la Ley 18.046 sobre sociedades anónimas, este cargo es incompatible con los de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad. Mes a mes, el equipo ejecutivo, liderado por el Gerente General presentan los resultados de su gestión al Directorio. Esto permite un seguimiento estratégico de los indicadores

Los principales documentos que definen las funciones y que guían el quehacer del Gobierno Corporativo de Entel son:

- Manual de Gobierno Corporativo
- Código de Ética y Conducta
- Manual de Aplicación del Código de Ética

en materia económica, social y ambiental, y la adopción de medidas orientadas al cumplimiento de las metas trazadas.

A su vez, Entel cuenta con 16 comités gerenciales, los cuales se dividen en las categorías Estrategia, Ejecución y Coordinación. Además, con el objetivo específico de contener una crisis y/o mitigar su impacto, la empresa constituyó un Gobierno de Gestión de Riesgos, compuesto por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y los Comités Operativos de Gestión de Riesgo.

16

Comités gerenciales gestionan tareas estratégicas, ejecutivas y de coordinación

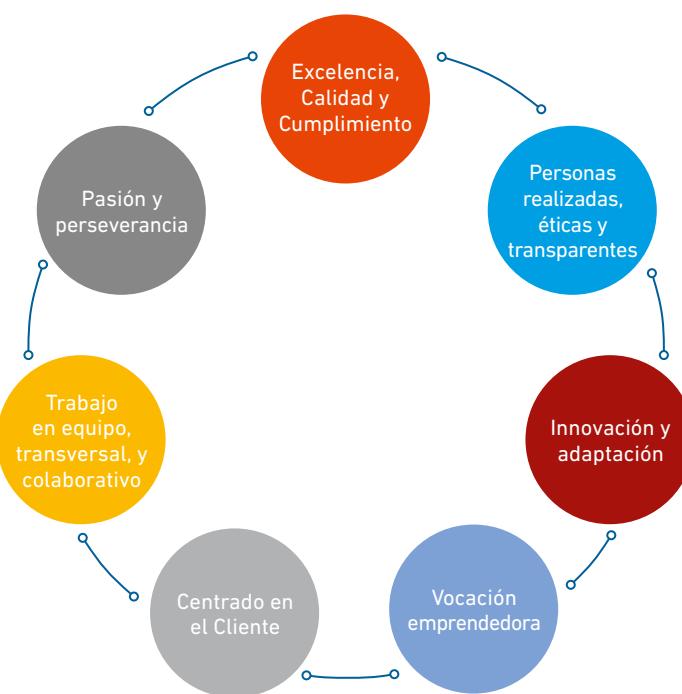
⁴ Para conocer en detalle la composición del Directorio de Entel, así como su organigrama de la Administración Ejecutiva, puede consultar la Memoria Anual 2017.

Código de Ética

El Código de Ética rige el actuar del Directorio y de toda la organización y entrega los lineamientos de su actuar. Durante 2017, se revisó este importante documento guía conforme a actualizarlo tanto con la normativa, como con los procesos de cambio y transformación experimentados por la compañía durante el período. El Código se acompaña con un Manual de Aplicación, documento que entrega guía y orientación práctica para aplicar los principios y lineamientos en el día a día, entregando ejemplos prácticos y concretos a los dilemas e inquietudes más comunes.

El Código de Ética busca ser el referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel: sus directores, ejecutivos y trabajadores, como también los contratistas, los proveedores y los consultores, fijando estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que se quiere construir. Ahí se detallan la misión y visión de la empresa, los pilares culturales de la compañía, los compromisos que establece la misma, los grupos de interés y cómo se deben dar las relaciones con los mismos, las conductas para promover la libre competencia, los conflictos de interés que pueden presentarse, las responsabilidades penales y el sistema ético de la empresa.

Pilares Culturales de la Compañía

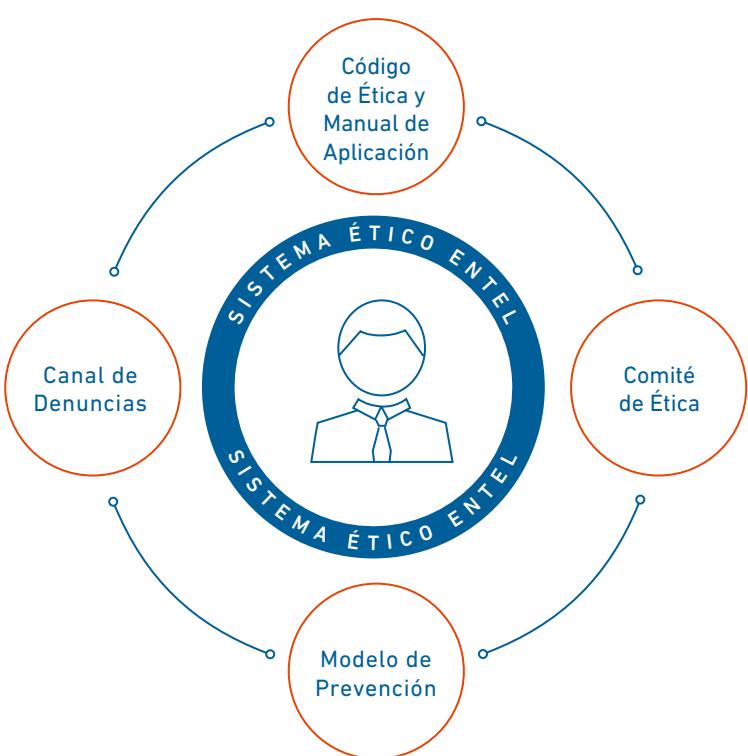


“Buscamos un real compromiso con nuestros principios y valores, los que se fundan en los principios generales de la ética. En este documento adaptamos y priorizamos aquellos que pretenden entregar una guía de conducta en un entorno empresarial, de manera clara, precisa y coherente con nuestra cultura deseada y nuestro propósito como empresa.”

Código de Ética de Entel

El Código de ética está disponible a través de diferentes canales y plataformas, y se difunde periódicamente: en la web corporativa, Intranet, inducciones, contratos de trabajo, talleres regionales, cursos e-learning y procesos de inscripción de proveedores. Además están los canales de denuncia anónima y confidenciales, en el caso de que el denunciante no quisiera develar su identidad, tanto en formato digital, como físicos. Las denuncias son enviadas e investigadas por el Comité de Ética, quien debe resolverlas. Éste órgano se encuentra integrado por seis miembros, ejecutivos de la compañía y designados por el Gerente General.

Sistema Ético de Entel



Principios Básicos de la Política de Control y Gestión de Riesgos

1



Promover una cultura de gestión de riesgos, asegurando su entendimiento y cumplimiento por toda la organización.

2



Aplicar el Modelo de Gestión de Riesgos para disminuir las pérdidas.

3



Establecer los criterios y definiciones, para determinar los procesos, modelos de aplicación y mecanismos de control y aseguramiento.

4



Definir el marco de entrega de información de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio.

Política de Gestión de Riesgos

Entel cuenta con una Política Integral de Control y Gestión de Riesgos. Ella establece los principios básicos y el marco general para la adecuada identificación, control y gestión de los riesgos que pudieran afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía, así como también, el seguimiento periódico de los mismos y sus mitigaciones. Esto permite mantener un nivel de riesgo conocido y controlado.

Gobierno de Gestión de Riesgos

El Gobierno de Gestión de Riesgos de Entel es una estructura organizacional transversal que permite gestionar de forma integral los riesgos de la compañía, logrando una mirada desde el nivel táctico, hasta el estratégico. Esto con el fin de anticiparse y mitigar los riesgos en forma oportuna, destinando recursos y definiendo estrategias que permitan, incluso, identificar nuevas oportunidades de rentabilidad.

Durante 2017 se definieron las funciones y roles de los principales integrantes del Gobierno de Gestión de Riesgos al interior de la compañía. También se estableció la metodología y herramientas de trabajo para la Gerencia de Gestión de Riesgos, que sistematizará toda la información en línea y disponible para la toma de decisiones. Cabe señalar que este trabajo se ajustó a los conceptos de Transformación Digital y Ágil, especialmente para definir los roles y funciones de sus integrantes, incorporando herramientas y metodologías propias de estas tendencias en esta unidad de gestión al interior de la empresa.

Directorio	
Alta Administración	
Unidades Organizacionales	Responsables primarios de la identificación, evaluación, control y mitigación de sus riesgos.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional	Responsable de la coordinación y apoyo a las unidades organizacionales, además del registro, seguimiento e información de la gestión de riesgos a la Administración, al Directorio y de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos.



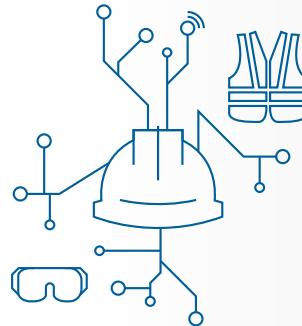
Comité de Crisis

- > Funciona desde el año 2009
- > Participan los Vicepresidentes y Gerentes de primera línea
- > Sus objetivos son:
 - Proteger la integridad de todo el personal que trabaje en Entel, interno y externo
 - Entregar directrices para una respuesta oportuna ante situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación, y mantener la continuidad de los servicios
 - Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo
 - Analizar las consecuencias de la crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares a futuro

Desde su creación, el Comité de Crisis ha sesionado en varias oportunidades asociadas a desastres naturales -terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, aluviones e incendios forestales- que han afectado a diferentes localidades y, con ello, los servicios de la compañía. Durante 2017, se convocó al Comité durante los incendios forestales que afectaron a las regiones de O'Higgins, el Maule y Biobío, a comienzos de año. En dicha oportunidad:

- > Se gestionaron los recursos humanos y materiales, logrando la recuperación de los servicios afectados en los sitios de Santa Olga y Vichuquén 2, además de los 35 sitios afectados por fallas de los cortes de energía producto de los incendios.
- > La recuperación del servicio se realizó en pocas horas en la mayoría de los casos aun cuando la indisponibilidad de energía se mantuvo hasta por 45 en algunas zonas. Para esto, se trabajó con 23 equipos de trabajo y 40 grupos electrógenos.
- > Adicional al restablecimiento del servicio en la localidad de Santa Olga, en menos de 1 día, se instaló un carro móvil para proveer de servicio de 3G en la localidad de Santa Olga a modo de reforzar la cobertura mientras se gestionaban las obras de recuperación de esa zona por parte de autoridades.

Capacitaciones 2017



Capacitaciones durante 2017

- > Estándares de Gobierno Corporativo para Sociedades Anónimas Abiertas
- > Ley de Lobby
- > Prevención del Delito
- > Capacitación en Gestión de Riesgos y Crisis en las capitales regionales, como antesala de la implementación en 2018 del Modelo de Gestión de Crisis Regional

Promoviendo una cultura de prevención de riesgos

Junto con tener una estructura para identificar los posibles riesgos y actuar conforme a su reducción y mitigación de impacto, la promoción de una cultura de la prevención al interior de la compañía es otro aspecto fundamental de esta área de gestión. La capacitación es un pilar fundamental de esto, entregando cursos especializados para el Directorio, el Comité de Gerentes, y la Gerencia de Gestión de Riesgos en estas materias.

En 2018, el objetivo es capacitar a los Coordinadores de Riesgo de cada una de las gerencias que fueron designados como responsables en sus áreas respectivas.

Para generar una cultura efectiva de prevención de riesgos, donde todos y todas manejen los conceptos necesarios y sepan cómo actuar en determinadas circunstancias, el elemento fundamental es la integración de las personas de las diferentes áreas de la compañía al trabajo en torno a estos temas. Así, en toda la compañía es posible encontrar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la gestión, reducir factores de riesgo, o mitigar sus consecuencias.

Promoviendo una cultura de prevención en terreno

BORIS QUINTANA
Subgerente Operación y Mantención Inmobiliaria

Centrados en el cuidado de los colaboradores y de los activos de la compañía, se terminó de poner en marcha el proyecto de Sala de Control Nacional. Este permite el monitoreo electrónico permanente de 300 Instalaciones de la Compañía. Con 1.200 cámaras y sus respectivos sistemas de alarma y control de acceso, ha permitido una importante mejora en el cuidado especialmente de los activos en las tiendas y su continuidad operacional. Con este trabajo recibimos un reconocimiento de la Industria de la Seguridad a Nivel Nacional, por el "Compromiso en Seguridad Corporativa".

HERBERT BECERRA
Analista Senior Subcontratación

Durante el 2017 se conformó el Comité de Seguridad Inter-Gerencias para mejorar los procesos de control hacia las empresas contratistas. De éste Comité surgió la necesidad de crear el Sistema Integral de Gestión de Contratistas (SIGEC), que es una Plataforma web, que permite controlar, la acreditación de los trabajadores, el cumplimiento de obligaciones laborales y profesionales, el programa de seguros y el sistema de Gestión de Prevención de Riesgos.

Como resultado de este proceso, y de acuerdo al nivel de cumplimiento de los aspectos a evaluar por el sistema, se determinará si la Empresa Contratista o Subcontratista está Autorizada o Rechazada para prestar servicios a Entel.

PABLO TORRES
Subgerente Prevención De Riesgos

A comienzos de año se generó el Protocolo de Tareas Críticas. Este define como riesgo alto no tener comunicación en zonas aisladas, para reportar situaciones de peligro o accidente. Así, se compraron 32 teléfonos satelitales para la operación y 32 mochilas con material térmico y de primeros auxilios, que serán de uso para personal interno y externo que se dirija a zonas extremas.

En otro ámbito, por ejemplo, muchas empresas colaboradoras contratan un alto porcentaje de trabajadores migrantes. Atendiendo esta realidad y los desafíos que ello implica, en octubre 2017, en conjunto con la ACHS, realizamos el seminario 'Contratación de Extranjeros y Modificación Legislación en S&SO' con participación de 180 ejecutivos de empresas colaboradoras.

Macro Riesgos y Riesgos Emergentes

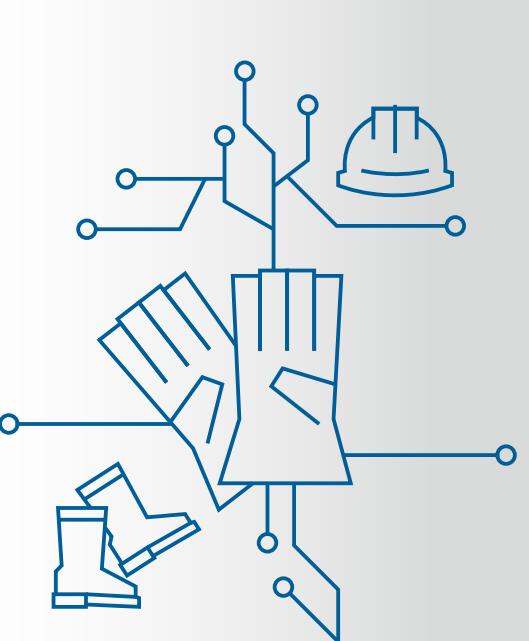
Las organizaciones se enfrentan a diversos riesgos durante su gestión. Los riesgos que enfrenta una compañía no son estáticos: evolucionan, cambian o mutan con el tiempo. Así, nuevas tendencias van surgiendo y es necesario innovar y actualizar las medidas en materia de seguridad para actualizar constantemente los planes de continuidad del negocio. La configuración y permanente actualización de un Mapa de Riesgos permite identificar los riesgos ampliados y aquellos que van surgiendo en el tiempo.

Durante 2017, y como parte del desarrollo de estos temas a nivel corporativo, Entel estableció una nueva metodología de configuración y actualización de su Mapa de Riesgos, estableciendo un marco con las categorías y el universo de riesgos propios de la compañía, considerando criterios estándar de evaluación, en base a impacto y probabilidad, y que permitirá tener evaluaciones cuantitativas y cualitativas, dependiendo de la información que se obtenga.

Actualización del Mapa de Macro Riesgos

Se han identificado, principalmente, riesgos de cumplimiento regulatorio:

- > Ley REP (Medioambiente)
- > Libre Competencia
- > Derechos de los consumidores



¿Cuáles son los mecanismos de evaluación de la Gestión de Riesgos?

1. Ejecución de Auditorías que permiten evaluar la efectividad de los controles implementados para evaluar los riesgos operacionales.
2. Seguimiento continuo de la implementación de los planes de acción previstos para mitigar los macro riesgos.
3. Seguimiento de las recomendaciones de auditoría interna y externa.
4. Consideración de las oportunidades de mejora que surgen del monitoreo continuo de las obligaciones legales.

Seguridad de la Información y Protección de Datos

Los avances tecnológicos y estar cada vez más conectados, han venido revolucionado durante décadas las vidas de todos y todas, transformando permanentemente a la sociedad y la manera en que las personas y las instituciones se relacionan. Esto ha generado sistemas de intercambio de información cada vez más complejos, los cuales no están libres de amenazas o riesgos. La seguridad de la información reúne al conjunto de medidas para prevenir fallas en dichos sistemas o reaccionar cuando una amenaza se presenta, para resguardarla y protegerla, especialmente cuando la información es más sensible o se quiere resguardar la privacidad de las personas.

La Ciberseguridad, es un ámbito específico dentro de la Seguridad de la Información, que se circscribe a las tecnologías de información o a la información digital en los sistemas interconectados, ocupándose tanto del resguardo de la infraestructura informática, como de la propia información contenida en dichos sistemas. Naturalmente, con el avance de las tecnologías digitales, es un tema de una creciente importancia al interior de la industria y para los millones de usuarios y clientes.

Entel se circscribe a los estándares internacionales en esta materia y cuenta con un Comité en materia de Ciberseguridad que sesiona periódicamente. En esta instancia se informan los principales incidentes respecto de este tema, así como los planes tácticos para la reducción y mitigación de los riesgos asociados a estos incidentes. El Comité sesiona de forma extraordinaria en caso de presentarse un incidente, instruyendo las medidas de mitigación en atención a su naturaleza o envergadura. Adicionalmente, para el sector de Mercado Corporaciones, la

compañía cuenta con un área especializada en materia de Ciberseguridad.

La compañía se encuentra certificada bajo el estándar internacional ISO 27001 de Seguridad de la Información, lo que refleja su alto compromiso por la mejora continua de los procesos y procedimientos internos para el resguardo en estas materias. Esta certificación se actualiza año a año, para lo cual se realizan auditorías tanto externas como internas que permitan estar a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales para velar por la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Durante 2017, la compañía implementó mejoras en sus sistemas de ciberseguridad con foco en los activos de información –ya fuesen de su propiedad, o de sus clientes- la infraestructura tecnológica las instalaciones físicas y, por supuesto, las personas que hacen uso de los activos de información, sean colaboradores de la compañía, clientes o empresas prestadoras de servicios.

Desde 2015, todo el personal que se incorpora a Entel debe realizar el curso de Seguridad de la Información, como parte de los cursos de inducción. Adicionalmente como medida de reforzamiento o según necesidad, también se realizan capacitaciones y charlas para determinados grupos. Por otra parte, Entel refuerza constantemente las prácticas de seguridad de la información por distintos canales de manera hacer frente a riesgos emergentes en esta materia. Además, los colaboradores que están directamente relacionados con las áreas de operaciones de sistemas y /o seguridad, tienen un ítem relativo a la seguridad de la información en su evaluación formal del desempeño.



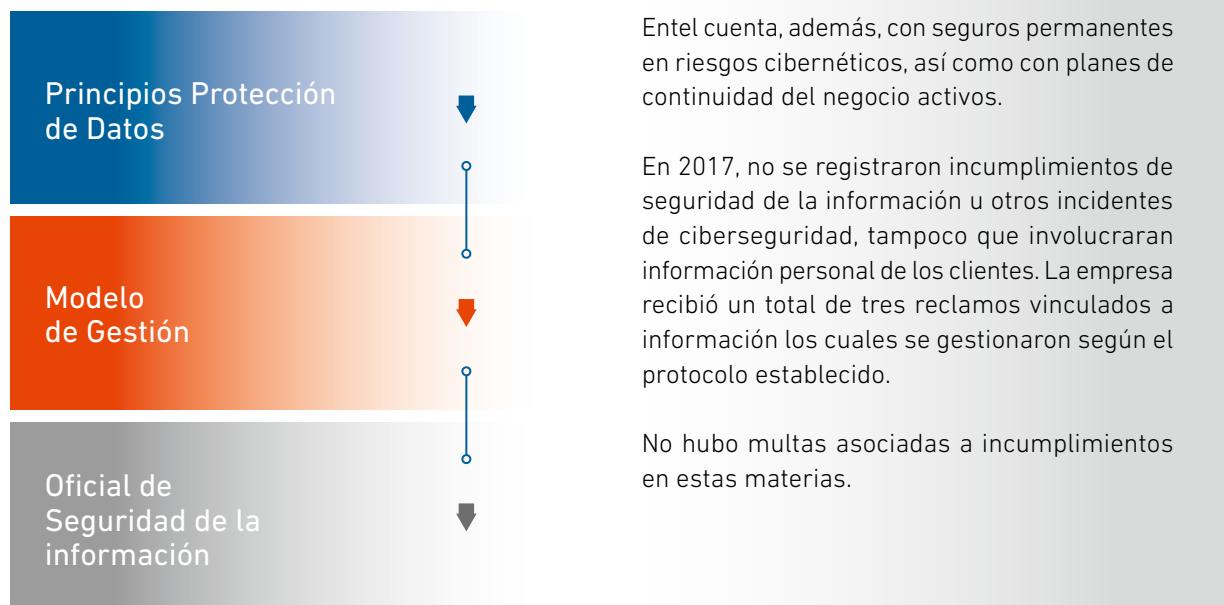
Es la certificación con la que cuenta Entel en seguridad de la información



Comprometidos con la privacidad y protección de datos de los clientes

Conforme a salvaguardar la privacidad y los datos de los clientes, Entel cuenta con un sistema específico de protección que integra una política dedicada a este tema, un acabado modelo de gestión que la sustenta, con su correspondiente definición de procedimientos y responsabilidades. Dicha política, definida durante 2017, será puesta en marcha durante 2018, actualizándose a la normativa vigente.

Entel incorpora constantemente las buenas prácticas de mercado en esta materia – tales como ISO, NIST, SANS, OWASP- mejorando sus procesos de monitoreo de acceso no autorizado y vulnerabilidades de aplicativos e infraestructura; mitigando de manera oportuna, a través de la incorporación de tecnologías a la vanguardia; y robusteciendo los procesos de control interno tanto en sus desarrollos de productos y servicios, como los que se encuentran disponibles para sus clientes.



¿Cómo reaccionar frente a un incidente de Ciberseguridad?

Ante un incidente grave de seguridad se convoca a un procedimiento de crisis especial, que está estructurado según fases – de preparación, contención, detección y análisis. Desde un Centro de Comando, se instruye a los equipos de respuesta, para contener todo el procedimiento. En 2017, el procedimiento fue activado en 2 ocasiones en forma preventiva con resultados exitosos. No hubo incidentes de sistemas infectados con programas dañinos o *ransomware*.

Entel cuenta, además, con seguros permanentes en riesgos cibernéticos, así como con planes de continuidad del negocio activos.

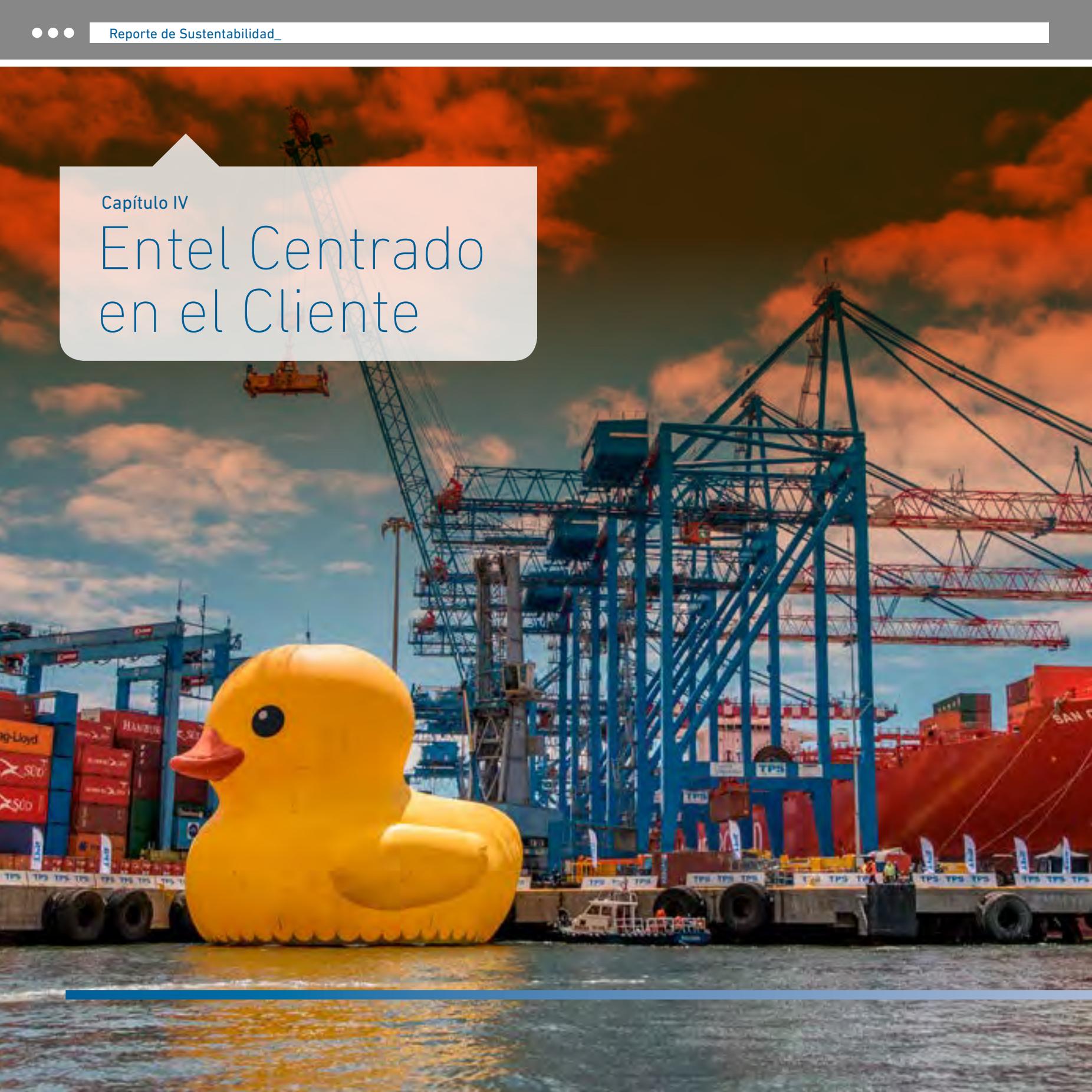
En 2017, no se registraron incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad, tampoco que involucraran información personal de los clientes. La empresa recibió un total de tres reclamos vinculados a información los cuales se gestionaron según el protocolo establecido.

No hubo multas asociadas a incumplimientos en estas materias.



Capítulo IV

Entel Centrado en el Cliente



Entel es un operador referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes.



Relación con sus Clientes

Las relaciones con los clientes en los diferentes segmentos se construyen en cada interacción que estos tienen con la compañía. En el largo plazo, una experiencia de calidad apunta siempre al fortalecimiento de la confianza con los usuarios. Esto se construye en cada momento: con la entrega de soluciones simples, la ejecución eficiente de cada proceso, y a través de una atención personalizada en los requerimientos. Estos son los principales componentes de la Experiencia Distintiva de Entel.

En una industria tan dinámica como las telecomunicaciones, mantener un liderazgo y un sello fuerte es fundamental. La capacidad de reinventarse en forma permanente requiere de equipos de trabajo que se adapten rápidamente a los cambios y refuerzen una capacidad de respuesta ágil, manteniendo un foco estratégico en el cliente como el centro de todas las decisiones. Para Entel, el 2017 fue un año de siembra en el cual, para dar el salto hacia un Enfoque Ágil, la planificación y el desarrollo adecuado de todos los músculos necesarios para su implementación fueron las características principales del trabajo orientado al cliente durante este período.

"Para Entel es muy significativo recibir nuevamente este galardón a nivel iberoamericano, ya que son los propios clientes quienes han vuelto a reconocer nuestro constante esfuerzo por darle la mejor experiencia de servicio, que se caracteriza por ser cercana, fácil, transparente e innovadora"

Pablo Oyarzún,
Tribe Leader Experiencia Cliente

Infraestructura y servicios adaptados a cada persona

Entel trabaja para que cada día más personas puedan conectarse y, con ello, vivan mejor. Llegar a más lugares, incluyendo los más remotos, con tecnología y conectividad de punta, es crucial. El acondicionamiento de los puntos de venta y locales de atención para que las personas con discapacidad puedan acceder fácilmente a ellos, así como la oferta de atención a distancia y remota, son parte de una estrategia para llegar al cliente en forma cada vez más personalizada.

Premios Best Consumer Experience BCX

○) **5^{TO} AÑO**

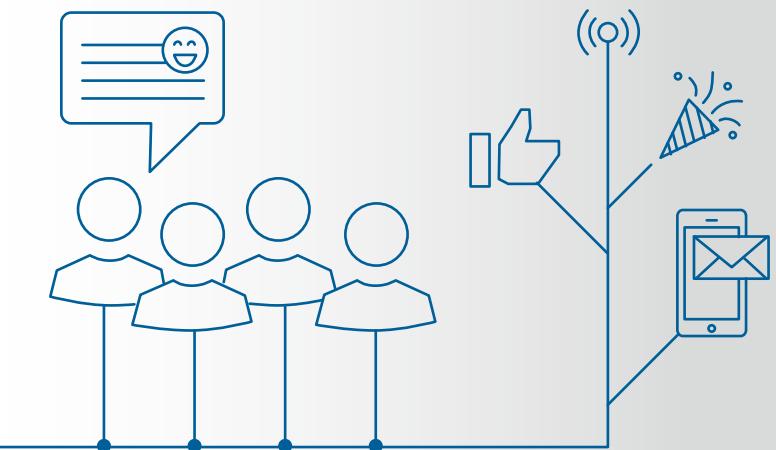
En Iberoamérica
Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en la Región.

○) **6^{TO} AÑO**

En Chile
Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país.

Tecnología y comodidad para una mejor atención

La tecnología se ha vuelto un elemento central en la vida de las personas, facilitando muchos procesos. Ésta se ha vuelto protagonista a la hora de hacer más llamativa y dinámica la presentación de los productos, por ejemplo, con pantallas touch para compartir los catálogos de productos. Para los sectores de servicios y posventa, se han acondicionado áreas de espera especiales. Además, durante septiembre de 2017, se implementó el proyecto de Gestor de Espera en la tienda Manquehue, ubicada en Santiago. Aquí, el objetivo es que, antes que un cliente llegue al módulo de atención mismo, un ejecutivo o gestor de espera lo reciba previamente y le entregue la orientación necesaria para aumentar su satisfacción y, especialmente, disminuir los tiempos que requiere cada una de las operaciones.



Comité de Clientes de Entel: Velar por una Experiencia Distintiva

El Comité de Clientes de la compañía es una instancia que reúne a todas las áreas que influyen en la experiencia y viaje del usuario. Así, diversas Gerencias – Mercado Móvil y Hogar; Canales; Clientes; Marketing; y Experiencias- participan en este comité, velando por el cumplimiento de la estrategia y acciones acordadas en el mismo en forma coordinada y transversal para toda la organización.

REDES	4G+	Tras el lanzamiento de la Red 4G+ en 2016, que convirtió a Entel en el primer operador con esta tecnología, durante 2017 se completó su despliegue en todas las regiones del territorio nacional. La tecnología 4G LTE- Advanced Carrier Aggregation o 4G+ permite mayores velocidades de descarga en las redes de datos móviles.
PUNTOS DE ATENCIÓN: TIENDAS	Accesibilidad para la inclusión	Entregar una atención personalizada es, antes que todo, atender las necesidades de cada persona y, en conjunto, hacer un compromiso efectivo por la inclusión. Durante el 2017, todas las remodelaciones de tiendas Entel incluyeron rampas de acceso para sillas de rueda e instalaciones especiales para atender adecuadamente a quienes presentan condiciones de movilidad reducida o especiales. Además, durante el año, 13 ejecutivos fueron capacitados en lengua de señas.
COBERTURA	Iniciativa Conectando Chile	Durante 2017, Entel concluyó un nuevo proyecto de conectividad que busca llevar las telecomunicaciones a zonas remotas o aisladas de Chile. El gran proyecto público-privado "Todo Chile Comunicado", que benefició a más de 3 millones de personas, y la iniciativa "Conectando Chile", que beneficia más de 130.000 personas.

Canales Digitales

Con la Transformación Digital de Entel y la implementación de una metodología de Trabajo Ágil, la atención a través de plataformas en línea ha aumentado su uso y preferencia por parte de los clientes de la compañía. Tanto es así que para la venta de servicios y para la atención de posventa, hoy los canales digitales son los más valorados por las personas, hecho que se refleja en las mediciones periódicas de satisfacción que realiza la empresa.

Así, los cambios implementados en 2017 – que apuntaron a mejorar la experiencia de uso, rendimiento y la oferta de las distintas plataformas digitales- dan cuenta de una empresa en sintonía con las expectativas de los usuarios, con estrategias de atención acordes a sus necesidades. Con el 10% de la estructura organizacional bajo metodología ágil y el 100% del equipo online en esta modalidad de trabajo, más del 70% de las interacciones con los clientes se realizaron a través de formatos digitales. Ahí, el mayor foco de trabajo se ha centrado en la APP (ver recuadro), aunque los portales públicos y privados también contribuyen a la migración digital. Cabe asimismo destacar que el canal digital se ha transformado en la principal tienda de ventas para productos móviles y hogar.

Nueva APP Entel:

La nueva APP está enfocada en los diferentes segmentos de Entel: Suscripción, Cuenta Controlada, Prepago, Hogar, Usuarios Empresas, Roaming, entre otros. Es personalizable, por lo que sus funciones se adaptan a cada perfil. Durante 2017, creció en un 180% de usuarios, alcanzando más de 900.000 clientes.

Por otra parte, se desarrolló una nueva APP para clientes Administradores de Empresas, que resuelve las necesidades específicas de administración y gestión de compañías que tienen más de 12 líneas telefónicas.

Tabla 3 - Estrategia Online

CATEGORÍA	2013	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de clientes que usan plataforma online para servicios y soluciones	7.5%	8.3%	10.3%	13.4%	17.1%
Porcentaje de ventas asociados a servicios online	0.7%	1.6%	2.1%	2.5%	8.0%

El porcentaje de clientes que utilizan las plataformas en línea, tanto para interactuar con la compañía en servicios y soluciones, como para comprar, aumentaron en 2017, continuando con la tendencia al alza que había demostrado en los períodos anteriores.

Entel Call Center entrega un servicio de atención de calidad a los clientes a través de diferentes canales: llamadas telefónicas, redes sociales, contacto por correo electrónico, y plataformas de backoffice. Además, cuenta con una infraestructura y aplicativos -como asistentes digitales que analizan palabras en diferentes aplicaciones y redes sociales- que entregan eficiencia y efectividad a los procesos, servicios y productos.

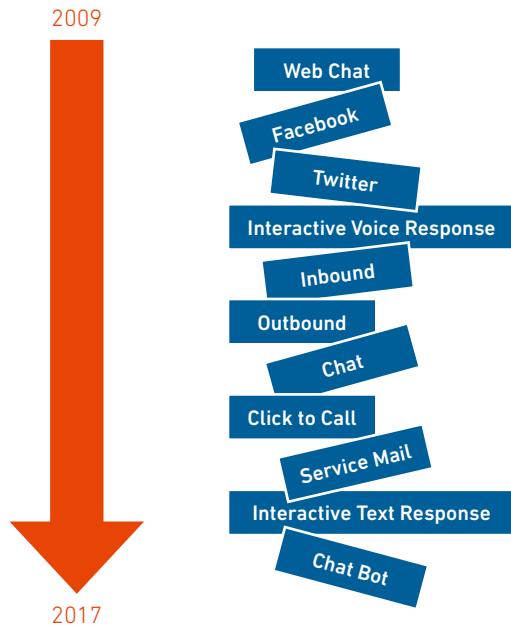
Entel Call Center

La innovación, la productividad, y la calidad de servicio, son el sello distintivo de Entel Call Center. Centrado en los clientes y las personas, y con la ayuda de la tecnología, el objetivo del trabajo es entregar una respuesta simple y adecuada a las necesidades de cada cliente, a través del canal de atención remoto que éste seleccione. A 2017, casi el 90% de la operación se ha concentrado en Perú, lo que ha permitido incrementar la eficiencia y, con ello, la satisfacción de los clientes.

Según información de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en Chile, en 2017, un 80% de los accesos a internet son móviles. Con la masificación de los teléfonos inteligentes y, con ello, la explosión del acceso a internet, el desarrollo de los centros de contacto ha ampliado sus canales de atención, integrándolos a su vez en una visión omnicanal. Esto apunta a altos estándares en la calidad de atención donde la resolución debe ocurrir en el primer contacto. Por ello, el cambio en los procesos, la definición de nuevas métricas, y el acceso a información adecuada han sido elementos centrales del Modelo de Gestión en Primera Línea para lograr una atención rápida y eficiente, sea cual sea el canal seleccionado por el usuario.

Con lo anterior se ha producido un incremento en la satisfacción de los usuarios en el tiempo. Esta ha sido la tendencia que muestran las últimas cinco mediciones de la encuesta para Call Center, donde la medición de septiembre de 2017 es la más alta, con un total de 63 puntos sobre 100.

Servicios Digitales y Autoatención



Durante el período, se implementó el servicio de Speech Analytics, el cual permite "escuchar la voz del cliente", incorporando analítica de información para procesar los requerimientos de ayuda.

Durante 2017, se fortalecieron los equipos y se ajustaron las modalidades de trabajo, incluyendo un módulo especial dentro de la Escuela de Liderazgo "Destácate +" para fortalecer el programa de adherencia y, con ello, ofrecer una atención más homogénea a través de los diferentes canales de atención. Además, debido al crecimiento fuerte y sostenido en Entel Perú se fortaleció la estructura gerencial para potenciar los nuevos negocios del mercado externo. En Entel Chile se ajustaron los parámetros de work force management para estar más adheridos a las curvas de tráficos, y se implementaron otros procesos para optimizar y mejorar la gestión de los ejecutivos. En términos del negocio, fue un año positivo: se logró aumentar las ventas de Outbound de Entel Perú y se obtuvieron nuevos clientes importantes a nivel institucional en Chile, principalmente instituciones gubernamentales que se benefician ampliamente de la atención remota.

Infraestructura para una atención remota: Un mismo lugar, múltiples destinos

En 2017 en Entel Call Center...

- > Se logró reunir en un solo gran lugar de Santiago a todo el equipo de la Región Metropolitana.
- > En la Región de Valparaíso se concentró toda la operación en un único piso del edificio de la CORFO en Curauma.
- > En Perú, se incorporó un tercer site en Lima, con 200 posiciones, destinado al mercado interno. También se remodeló el site principal, modernizando los puestos de trabajo y las áreas comunes.

El Mercado Personas ofrece servicios de telefonía móvil, banda ancha móvil, servicios para el hogar (telefonía fija, banda ancha inalámbrica y televisión), además de servicios de carrier de larga distancia. Se trata de una oferta diversificada, para atender las diversas necesidades de clientes individuales en todo el país, que se distingue por innovar y estar constantemente renovando su oferta en función de los cambios que exige un mercado altamente competitivo.

Mercado Personas

Se crearon nuevos planes ilimitados de voz y datos.

- > Los clientes de prepago móvil migraron automáticamente a las nuevas plataformas digitales (TDE).
- > Los clientes de suscripción móvil accedieron a la oferta actualizada de planes, sin costos adicionales.
- > Los clientes del servicio Hogar Inalámbrico pudieron acceder a una parrilla ampliada y mejorada de servicios, con una mayor cobertura de los mismos.

Mercado Personas: Desafíos en una industria en constante movimiento

En una industria altamente dinámica y competitiva, el liderazgo depende de una respuesta rápida frente a las necesidades de los clientes en los diferentes segmentos. Durante el segundo semestre de 2017, la innovación en la oferta de productos y servicios estuvo a la vanguardia de los principales cambios en la industria de las telecomunicaciones.

Redes sociales ilimitadas según los rangos de recarga para clientes de prepago.	Lanzamiento de planes ilimitados de datos y descuentos por múltiples líneas para clientes de suscripción.	Cambios en el modelo de comercialización de equipos.
Lanzamiento TDE Prepago, que reduce en 6 veces el Time To Market.	Lanzamiento de Fibra Óptica Hogar: Televisión HD, extensión de Wifi, Internet, y minutos locales ilimitados.	

Entregar estos servicios impone, desde luego, ciertos desafíos. En los planes ilimitados de datos, por ejemplo, el objetivo es poder equilibrar el consumo para que todos puedan tener la mejor experiencia ilimitada y segmentar los planes en función de las necesidades de los clientes, entregándoles distintas opciones. Asimismo, favorecer el traspaso de clientes desde el prepago a la suscripción, pasa también por la oferta simplificada de los productos a través de canales de venta mayoristas -como grandes tiendas, farmacias y supermercados-, y un servicio flexible que, por ejemplo, separe los equipos de las tarjetas SIM, reduciendo así los costos de adquisición.

Entel Perú: 6,5 millones de clientes en telefonía móvil en 2017

G4-8

Durante 2017, los clientes móviles en Perú alcanzaron a 6.543.127, un 36% por sobre lo registrado a finales de 2016. Así, la compañía concluyó el periodo con 17,8% de market share, en comparación con 13,3% el 2016, y muy por sobre el 9,4% en 2015.

Además, se continuó ampliando la oferta residencial a nivel local, con servicios de telefonía y banda ancha sobre red móvil.

Sobre la base de un servicio autoinstalable, Entel Perú ofrece distintos planes comerciales que permiten conexiones a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Durante el ejercicio 2017, esta oferta, que comenzó en Lima y algunas ciudades de Perú, estuvo disponible en todas las capitales de los departamentos del país. Con esto, al cierre del periodo se contabilizaron 94.000 unidades en modalidad de suscripción.



Una respuesta rápida a los cambios en la industria y el mercado es posible si, tras ella, existen equipos de trabajo que cuentan con las metodologías y herramientas necesarias para reaccionar en forma adecuada. Con el establecimiento de la Metodología de Trabajo Ágil se unieron áreas comerciales y técnicas en torno a negocios específicos, estableciendo metas y objetivos comunes con un

foco en el cliente y sus necesidades. Por su parte, el Programa de Transformación Digital de Entel, permite responder a las necesidades del mercado de manera flexible. Todos estos procesos e iniciativas adaptan las modalidades de trabajo y robustecen a la compañía a la hora de enfrentar los desafíos que impone una industria de estas características para los próximos años.

Satisfacción del Cliente: sello de una experiencia distintiva

La marca, productos y servicios, y la atención que recibe cada persona en los puntos de contacto con la compañía, son las dimensiones que se evalúan constantemente y que permiten monitorear la experiencia de los clientes de manera integral, evaluando sus grados de satisfacción. Este modelo entrega los indicadores de servicio, calidad y negocio, y permite evaluar el viaje del cliente.

La satisfacción se mide a nivel estratégico, atributos centrales en la relación con Entel, y a nivel táctico, que monitorea la satisfacción de los clientes con la interacción realizada en alguno de los canales de la compañía. Mientras para el primero se utiliza mensualmente la encuesta Adimark, para el segundo se utiliza la Encuesta de Post Atención (EPA) en todos los canales de atención. Los resultados de cada medición se comunican transversalmente a la compañía. De esta forma, también se identifican y atienden las oportunidades de mejora del negocio.

Para 2017, ambos instrumentos para medir la satisfacción de los clientes mostraron resultados favorables, aún cuando la medición a nivel estratégico disminuyó en un punto. En el nivel táctico, se destacó la satisfacción en la atención a través de las plataformas en línea.

**Tabla 1 - Nivel estratégico:
Satisfacción General de Clientes (Net Satisfaction Score)**

Categoría	2015	2016	2017
Satisfacción general Mercado Personas	58 pts	58 pts	57 pts.
Cobertura de la medición	95% confiabilidad	95% confiabilidad	95% confiabilidad

**Tabla 2 - Nivel Táctico
Satisfacción Mercado Personas en canales de atención**

Categoría	2016	Meta 2016	2017
Tiendas	60	62	68
Mall*	80	80	72
Terreno	74	74	72
GGTT	45	41	52
Online	49	53	60
IVR 103	70	69	60
IVR 301	75	75	76
Remotos**	53	55	57

* Mall en 2017 se incluye posventa

** Remotos: considera EPA Call Center, RRSS, Ventas Remotas (Out, C2C Inbound)

*** Puntaje máximo 100 puntos

En el negocio móvil, se ofrecen planes multimedia, así como banda ancha y roaming, también soluciones de TI, como licencias de programas específicos para el manejo digital de los negocios, además de las soluciones fijas en packs para negocios, como líneas telefónicas o tramas digitales. La entrega de servicios ajustados a las necesidades, que les permitan operar continuamente y rendir al máximo, es una realidad que se presenta cada día con más fuerza, y se actualiza constantemente de acuerdo a sus necesidades de crecimiento y desarrollo.

Mercado Empresas

Los clientes pertenecientes al segmento Empresas pueden acceder a diferentes servicios personalizados con el mismo sello de experiencia distintiva que caracteriza el trabajo de Entel. Con soluciones móviles, fijas y de tecnologías de la información, el aporte de la compañía para que otras empresas en el país puedan dinamizar y hacer crecer sus negocios es fundamental para su trabajo día a día. Esto último resulta particularmente relevante para las empresas medianas y más pequeñas quienes, durante los últimos años, han accedido a las tecnologías y plataformas digitales para integrar sus negocios a la economía digital.

Cursos Clic: capacitación digital gratuita y con alcance nacional para agregar a micro y pequeños empresarios

Consciente de la importancia de su rol como facilitadora del emprendimiento y con el objetivo de ampliar su aporte en este ámbito, desde el año 2013 la compañía realiza los "Cursos Clic". Se trata de capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad (clientes y no clientes de Entel), que se realizan en formato presencial y también digital.

El objetivo de los Cursos Clic es poder acompañar a los emprendedores de todo el país, en el proceso de digitalización de sus negocios.

A través de diferentes módulos se entregan conocimientos, casos prácticos, y herramientas aplicables a la gestión del negocio, poniendo a su disposición herramientas y contenidos útiles para impulsar y desarrollar al máximo sus emprendimientos.

Cursos Clic 2017

23.735
Inscritos Totales

353
Nuevos registros totales
en Comunidad Empresas

70
Certificados
Presenciales

Los participantes obtienen una certificación por parte de Endeavor, institución líder en el apoyo al emprendimiento en Chile y en numerosos países.

En su quinta versión, durante 2017, con el foco puesto en la Transformación Digital, se realizaron cinco cursos o módulos que profundizaban en temáticas relacionadas con ventas por Internet, desarrollo de campañas digitales y la estrategia en medios de este tipo, hasta el orden y crecimiento empresarial.

En total, se inscribieron 20.735 personas y más de 400 obtuvieron sus certificados al final del ciclo (ver recuadro).

Cabe señalar que, cada año, han ido creciendo todos los indicadores de evaluación de esta campaña y, en particular, han aumentado significativamente las visualizaciones de estos cursos. Solo en 2017, en comparación al año anterior, éstas últimas crecieron en más de un 200%, lo que significa que esta iniciativa, en palabras de quienes se capacitaron, resultó ser de interés para ampliar sus conocimientos y potenciar, de mejor manera, las ventas de su negocio.

RedPyme: Nueva plataforma digital gratuita facilita la generación de redes y oportunidades de negocio entre Pymes

Con el objetivo de fomentar la generación de redes de colaboración entre micro y pequeñas empresas y potenciar sus negocios, Entel Empresas lanzó la nueva plataforma digital RedPyme en junio de 2017.

La plataforma digital, abierta para todos los micro y pequeños empresarios del país, tiene como

Más opciones para las empresas pequeñas en Perú

Junto con la presencia tradicional de Entel en el segmento de grandes empresas en Perú, durante 2017 se sumó un aumento de la oferta para medianas empresas, que permitió continuar diversificando la cartera de la compañía, incluyendo servicios de datos con uso ilimitado de aplicaciones como correo, y la oferta de una red confiable.

principal objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa y se preguntan cómo emprender, como también para Pymes que buscan darse a conocer y aumentar sus ventas.

Cabe destacar que los inscritos acceden a una importante base de datos, para generar mejores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes.

Esta iniciativa al igual que Cursos Clic, la inscripción a esta comunidad digital es gratuita y no es necesario ser cliente de Entel, por lo que está disponible para todos los pequeños empresarios del país.

Ambas forman parte de la actual Comunidad Empresas de Entel⁵, ecosistema digital que ya suma más de 48.000 usuarios activos en todo Chile.

RedPyme

○) **27.214**

Promedio visitas

○) **5.298**

Empresas Registradas

○) **892**

Productos publicados

○) **288**

Ofertas publicadas

○) **1.557**

Mensajes enviados entre usuarios

⁵ Para más información visitar portal de comunidad empresas ce.entel.cl

El Mercado Corporaciones asiste y acompaña a las grandes empresas del país en la transformación de sus negocios, entregando soluciones personalizadas y a la medida de cada usuario. Así, ofrece soluciones de telefonía móvil, aplicaciones móviles empresariales, además de alternativas de TI como housing y hosting, y soluciones fijas, como redes de datos, internet corporativo e interconexión con Datacenter.

Mercado Corporaciones

Las grandes empresas también han visto cómo la introducción de nuevas tecnologías y la ampliación y masificación de las herramientas digitales han transformado las relaciones de las mismas con sus propios usuarios o clientes, así como sus metodologías de trabajo a nivel interno. Entel se ha propuesto acompañar a sus clientes en este segmento, con un foco en la transformación digital de sus procesos, desarrollando e incorporando herramientas que les permitan innovar en sus propias actividades y transformando el viaje y experiencia de éstos de acuerdo a los lineamientos corporativos de trabajo. El objetivo entonces, es brindarles un servicio de excelencia y una asesoría tecnológica experta para construir en conjunto soluciones que aporten a su crecimiento y productividad.

Durante 2017, se desarrollaron diferentes iniciativas y proyectos para apoyar la transformación digital de los clientes y asegurarles un servicio innovador de excelencia.

Entel Secure Cloud	Plataforma que, como parte de la estrategia multicloud de Entel y con foco en la seguridad, permite a los clientes acceder a un amplio catálogo de servicios en la nube de la compañía y de diferentes proveedores.
Entel Cyber Secure	Se trata de un portafolio de avanzadas soluciones y servicios que consolida la oferta de ciberseguridad, potenciado con las operaciones del Centro de Ciberinteligencia y los servicios de consultorías asociados.
Unidad Digital	Unidad que cuenta con un formato de start-up ágil, para brindar servicios tanto a empresas como a corporaciones, con foco en el desarrollo, en una primera etapa, de soluciones digitales para sectores como salud, finanzas e industria.

Tabla 1 - Satisfacción en Mercado de Corporaciones

Categoría	2016	2017
Satisfacción Segmento Fijo	62%	70%
Satisfacción Segmento Móvil	72%	77%

El trabajo ha tenido un foco en la co-creación de todas estas herramientas junto a los clientes, bajo un formato de interacción dinámico que ha contribuido a mejorar la experiencia y a aumentar la calidad de los servicios. La construcción en conjunto de los prototipos posibilitó un nuevo canal de interacción y permitió establecer una relación más fluida y transparente.

La implementación de la metodología de trabajo ágil al interior de Entel facilitó este proceso y ha permitido una atención más dinámica, con una reacción más rápida frente a las necesidades de los clientes y mayores iteraciones en su etapa de desarrollo, lo que resulta en productos mejor testeados y ajustados a las exigencias de los clientes corporativos. La organización del trabajo en tres tribus, con sus respectivas células y clusters de negocio ha permitido un

avance más fluido de las iniciativas y técnicas de medición y evaluación que han contribuido en la coordinación y dinamismo del trabajo, con resultados favorables.

Para evaluar el desempeño de la atención en este segmento, se ha transitado desde una medición de la satisfacción de clientes, a una evaluación de la experiencia de los mismos. Durante el 2017 se mantuvo de forma periódica la realización de los Estudios de Satisfacción, Estudios de Experiencias, Encuestas Presenciales y EPAs (Estudios de Post Atención), incorporando además nuevos indicadores de experiencia (CES y NPS). Asimismo, se complementó esta información con un comité heatmap que permitió analizar en profundidad la situación de cada uno de los clientes, generando planes de mejora específicos y con foco en generar una mejor percepción de la compañía.

Proyecto Piloto Telemedicina / Región de Los Lagos, Chile

El Cluster de Salud Pública y Privada de Mercado Corporaciones de Entel, junto al Servicio de Salud de Reloncaví, están desarrollando un proyecto de Telemedicina para atender a pacientes de la Región de Los Lagos. El objetivo es atender en forma remota a aquellos pacientes que están imposibilitados de viajar al Hospital Regional ubicado en Puerto Montt, debido a altos tiempos de desplazamientos o a impedimentos por condiciones climáticas extremas.

Así, se habilitarán estaciones de videoconferencia y se aumentarán los anchos de banda en cinco establecimientos de la región ubicados en Llanquihue, Calbuco, Palena, Río Negro-Hornopirén y Frutillar.

De esta forma, la Telemedicina permitirá a los médicos especialistas atender a pacientes en forma remota a través de consultas virtuales. Por ejemplo, un paciente en Frutillar no tendrá que desplazarse a Puerto Montt para atenderse con un especialista, sino que la consulta se realizará a través de una sesión de videoconferencia, donde el médico especialista del Hospital Regional en Puerto Montt entrevistará al paciente en forma remota, apoyándose en el paramédico o médico general del hospital remoto en Frutillar, generándose un beneficio directo para los pacientes en zonas más aisladas.

El Mercado Mayorista corresponde a una unidad de negocio que presta servicios a operadores de telecomunicaciones nacionales o internacionales, ofreciendo arriendo de servicios de red móvil en zonas donde estos operadores necesitan complementar su cobertura o no tienen cobertura propia.

Mercado Mayorista

Esta área provee de infraestructura de redes y servicios a más de 66 operadores de telecomunicación nacionales y 96 internacionales. Entre los nacionales destacan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, Falabella Móvil, Silica Networks, WOM, entre otros. Respecto a los operadores internacionales, destacan AT&T, Grupo Vodafone, Telxius, Grupo Milicom, Level 3-Century Link, LANautilus y Telefónica International Wholesale Services.

La oferta de servicio del mercado mayorista contempla redes de transporte de datos, accesos Última Milla Fibra Óptica, servicios de Roaming Internacional, servicios a Operadores Móviles Virtuales, servicios de Roaming Nacional, y servicios de infraestructura móvil, entre otros.

Avances en 2017

Roaming Internacional	<p>El "Programa Viajero" alcanzó una cobertura total de 64 países. Con esto, los clientes acceden a tarifas atractivas de voz y datos para sus comunicaciones estando en el extranjero.</p> <p>Adicionalmente, se habilitó el servicio 4G en los principales países visitados por los clientes de Entel.</p>
Redes de Datos	<p>Con nuevas zonas cubiertas por accesos de última milla en fibra óptica, se amplió la cobertura a la cual pueden acceder operadores nacionales e internacionales.</p> <p>Asimismo, se implementó nueva tecnología DWDM sobre la red de transporte y se habilitaron nuevas rutas, lo que en conjunto se traduce en mayor capacidad, escalabilidad y robustez de la red.</p>
Larga Distancia	<p>Los acuerdos con operadores de Asia y Medio Oriente, privilegiando las interconexiones directas con los principales carriers de dichas zonas, brindan mejoras de la calidad, así como menores precios en los servicios.</p>



Capítulo V

Colaboradores



Los colaboradores de Entel han sido el motor de una empresa que, a lo largo de su historia, ha sabido reinventarse continuamente, adaptándose a las necesidades de sus clientes y a contextos en permanente transformación. Hoy nuestros clientes exigen una experiencia más digital, rápida y dinámica y la Compañía se ha hecho cargo de estas demandas realizando una serie de ajustes internos para responder a este desafío, alineando la Gestión de Capital Humano con la estrategia de negocios.

En 2015, la adopción de una nueva estructura organizacional tuvo como objetivo acercar las jefaturas a sus equipos y, de esta manera, a los clientes y sus necesidades. Este modelo -más plano, amplio y diverso- priorizó el trabajo interdisciplinario, brindando mayor efectividad en los equipos. Luego, con el propósito de convertirse en una empresa 100% digital Entel puso

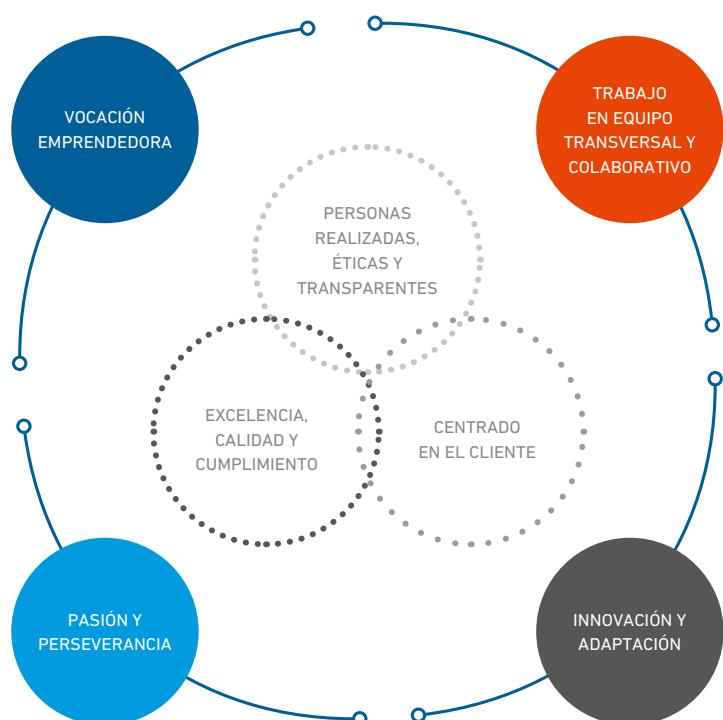
en marcha el programa Transformación Digital, TDE, que es una transformación de procesos y sistemas -de operación y servicio- que permite digitalizar la experiencia de los clientes. Y, para instalar en la cultura organizacional una nueva forma de hacer las cosas, más transversal y colaborativa, se implementó la metodología Ágil en las Vicepresidencias de Mercado y Tecnología y Operaciones. Actualmente Entel cuenta con cerca de 700 personas trabajando en células y más de 20 Centros de Excelencia, potenciando el trabajo conjunto, con equipos responsables de procesos de punta a punta bajo la metodología Scrum.

Esta metodología de trabajo, sumado al Programa de Transformación Digital son los cimientos que la compañía necesita para enfrentar de la mejor manera un mercado cada vez más competitivo y dinámico, con nuevos actores, locales e internacionales, que exigen cada vez mayor flexibilidad y agilidad en los tiempos de respuesta.

Para darle forma a estos cambios y acelerar estos procesos internos se realizó en abril de 2017, el primer ajuste a la estructura organizacional de la primera línea desde la integración: se dividieron las funciones de la Gerencia de Administración, se instaló la nueva Vicepresidencia de Corporaciones -que integró SERTI⁶- y se creó la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. Además, para abordar los temas de Big Data y Analytics internamente se formó una unidad dentro de esta Vicepresidencia y, para dar servicios a Corporaciones y Empresas, se creó la Unidad Digital, ámbito que registra un potencial de crecimiento mayor que el de los negocios tradicionales.

También se expandió el programa de Adherencia a otras áreas de contacto directo con el cliente. En la Vicepresidencia Empresas se llegó a Grandes Empresas, Pyme y, además, Grandes Clientes en Perú. En la Vicepresidencia Personas se avanzó hacia Grandes Tiendas, Tiendas Express y Call

Pilares Culturales



⁶ Servicios de Tecnología de la Información



Center que también tiene operaciones en Perú. Hoy existen cuatro Subgerencias de Adherencia: Vicepresidencia Personas, Empresas, Tecnología y Operaciones, y Corporaciones.

Todos estos cambios buscan apalancar las transformaciones que la compañía ha impulsado, de manera que exista un mayor conocimiento del negocio y sus clientes, con métodos de trabajo en mayor sintonía con la experiencia, productos y servicios en ciclos comerciales más ágiles.

Para implementar esta metodología de trabajo ágil, el acondicionamiento de los lugares de trabajo fue fundamental. En la Torre de Parque Titanium se reubicaron cerca de 600 colaboradores para que trabajaran en esa modalidad. Adicionalmente en el Edificio Corporativo se remodelaron 4 pisos, alcanzando a más de 350 personas, con una superficie total remodelada de 2.942 m². Con estos nuevos espacios, se busca potenciar el trabajo conjunto y fomentar la creatividad y el emprendimiento en el corazón del negocio.

Nuevo modelo de gestión de personas

El nuevo modelo de gestión de personas incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos que se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio. Su implementación ha significado un proceso de diálogo, incorporación de nuevas tecnologías y aprendizajes colaborativos. Para esto, el 2016 se formalizó la existencia de cuatro grandes mundos dentro de la compañía, los que se complementaron el 2017 con un nuevo elemento: Mundo Ágil.

Mientras el Mundo de Gestión se centra en potenciar los liderazgos al interior de la organización, el Mundo Especialista busca potenciar habilidades específicas y técnicas, para desarrollar colaboradores y colaboradoras expertos en diferentes materias. Por su parte, el Mundo de Adherencia, busca generar habilidades

y metodologías de trabajo estandarizada para facilitar la gestión en las áreas de mayor contacto con clientes. A su vez, el nuevo Mundo de proyectos provee un programa claro de formación y desarrollo a quienes forman parte de Él, y se especializa en obtener un desempeño excelente, en la gestión bajo el modelo PMI, para optimizar el cumplimiento de los proyectos en forma, tiempo y costo. El nuevo Mundo Ágil, complementario a los demás busca portenciar el trabajo conjunto y colaborativo en el *core* del negocio y requiere de una cultura organizacional que apalanque esta nueva forma de hacer las cosas.

Este modelo de gestión contempla el trabajo conjunto entre Business Partners, Centros de Excelencia y Comités de Capital Humano en cada Mercado y Gerencia, que en total suman doce unidades, y, en conjunto, buscan definir e implementar las estrategias de gestión de capital humano que apalanquen las estrategias de negocio. Estos se reúnen mensualmente para revisar los principales “tracks” o caminos de desarrollo y entregar retroalimentación sobre los focos estratégicos. Además, existe un comité semestral donde se analizan estos temas de manera global entre el Gerente General y sus reportes directos.

MUNDO GESTIÓN

MUNDO ÁGIL

MUNDO ADHERENCIA

MUNDO ESPECIALIZACIÓN

MUNDO PROYECTOS

Programa de Adherencia

El Programa de Adherencia, como parte del Mundo Adherencia, consiste en entrenar las habilidades y metodologías que facilitan la gestión en áreas operativas, particularmente aquellas de alto impacto en el negocio, como las áreas de contacto con el cliente. Para ello, se realiza un acompañamiento en terreno y modelamiento en los puestos de trabajo, además de una serie de actividades de formación en el aula y workshops. Este programa es transversal a toda la compañía.

En 2017, el programa siguió implementándose y permeando diferentes áreas de cuatro Vicepresidencias de la Compañía. Actualmente, existen cuatro Subgerencias de Adherencia, que a su vez, tienen un equipo de consultores que se ha formado en esta metodología, logrando así contar con 12 consultores de adherencia internos y dos trainers de RRHH, que realizan la formación y aseguran la transversalidad del modelo.



Construyendo una cultura de respeto y colaboración

A diciembre de 2017, Entel y sus filiales Entel Call Center y Entel Perú contaban con 8.725 personas, de las cuales el 94% está contratada a plaza indefinido. La mayor parte de ellas (6.198; 71%), se desempeña en Chile. El equipo de Entel Perú representa el 29% de la dotación total de Entel y sus filiales.

Entel se despliega a través de los territorios en donde opera, llevando no sólo tecnología de vanguardia para asegurar la conectividad, sino también a personas comprometidas con su trabajo y con una cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes.

Durante el 2017, el 79% de los colaboradores de Entel Chile participaba de algún instrumento colectivo, y el 100% participaba de los beneficios de alguno de estos instrumentos.

Dotación Total por tipo de contrato

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Dotación Propia	4.731	4.788	1.514	1.410	2.408	2.527

Distribución dotación por área geográfica Chile

Tipo de contrato	Entel			Entel Call Center		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Región de Tarapacá	46	29	25	-	-	-
Región de Antofagasta	145	133	140	-	-	-
Región de Atacama	45	29	29	-	-	-
Región de Coquimbo	70	45	44	-	-	-
Región de Valparaíso	149	91	94	245	269	191
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	50	54	54	-	-	-
Región del Maule	64	31	28	-	-	-
Región del Bío-Bío	168	113	106	-	-	-
Región de la Araucanía	39	18	19	-	-	-
Región de los Lagos	56	61	60	-	-	-
Región de Aysén	12	12	11	-	-	-
Región de Magallanes	32	17	19	-	-	-
Región Metropolitana	4.138	4.069	4.133	1.248	1.245	1.219
Región de Los Ríos	12	12	11	-	-	-
Región de Arica y Parinacota	34	17	15	-	-	-
Total	5.060	4.731	4.788	1.493	1.514	1.410

Distribución de la dotación por área geográfica Perú

Región	Entel Perú		
	2015	2016	2017
Amazonas	0	0	4
Ancash	33	30	37
Apurímac	0	1	3
Arequipa	27	37	39
Ayacucho	0	1	4
Cajamarca	0	1	6
Cusco	11	10	15
Huanuco	0	1	11
Ica	24	31	37
Junín	16	15	22
La Libertad	30	50	44
Lambayeque	12	20	24
Lima	2.066	2.129	2.166
Loreto	0	1	3
Madre de Dios	0	0	3
Moquegua	3	3	7
Pasco	0	0	1
Piura	35	45	50
Puno	7	9	13
San Martín	0	1	8
Tacna	10	18	17
Tumbes	4	4	8
Ucayali	0	1	5
Total	2.281	2.408	2.527

Comprometidos con el respeto a la diversidad y la equidad

Construir una cultura de respeto y colaboración es fundamental para que todas las personas puedan desarrollarse y compartir en ambientes de respeto mutuo, realizándose en el trabajo diario. En el Código de ética de la empresa, así como en su Manual de Aplicación⁷, se señala el compromiso irrestricto de la compañía con los derechos humanos de todos sus colaboradores: Entel valora la persona en su integridad, y no discrimina arbitrariamente por motivos de género, raza, estado civil, religión, ideología política, sindical u otros. Asimismo, entrega un trato justo, basado en el respeto a su condición humana, independientemente del cargo que ocupe en la organización y se compromete a ofrecer un entorno de trabajo seguro, cuidando la seguridad, higiene y bienestar de las personas.

Desde 2017, Entel comenzó a trabajar en la implementación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión, con un trabajo organizado en etapas y un fuerte componente de participación para escuchar a los diferentes actores. Luego de realizar más de 30 focus group en Santiago y en regiones, con más de 700 participantes de dentro y fuera de la organización, se realizó un diagnóstico representativo para construir en conjunto una empresa inclusiva. Los principales temas, identificados como focos a trabajar durante los próximos períodos, son: balance de género, orientación sexual, discapacidad, creencias y nacionalidad.

El proceso contempla una campaña de comunicación masiva, que comenzó en 2017, para traspasar a los colaboradores las convicciones más profundas de respeto e inclusión con que

⁷ Más información, visite: <http://informacioncorporativa.entel.cl/normativas-y-etica/etica-y-denuncias>

{ el *proceso*_



cuenta la organización. Se programaron más de 12 talleres en Santiago y regiones para formar a las personas en temas de diversidad e inclusión y motivar la constitución de las primeras tres mesas de trabajo, de acuerdo con los focos definidos. El próximo paso será la difusión de la Política de Diversidad & Inclusión que contemple todos los temas relevados por las mesas para formar un Gobierno que le dé seguimiento a cada tema.

Junto con esto, durante 2017 se actualizó el Código de Ética y su Manual de Aplicación, haciéndolo más simple, cercano y directo. Con el objetivo ser un referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel -como sus Directores, Ejecutivos, Trabajadores, Contratistas, Proveedores y Consultores- el documento establece estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que queremos

construir asumiendo también ocho compromisos con los grupos de interés de Entel. El Código se complementa con los ejemplos de situaciones prácticas con orientaciones contenidas en su Manual de Aplicación.

Asimismo, se realizó una revisión de los pilares culturales, con el fin de actualizar, simplificar y resignificar sus contenidos para estar en línea con las transformaciones y desafíos futuros. En talleres y mesas de trabajo, los líderes de los diferentes equipos, junto a áreas expertas, dieron forma a una nueva expresión cultural coherente con el propósito de la Compañía.

Participación de mujeres por estamento y Brecha Salarial Promedio

Categoría de empleo	Entel Consolidado			Brecha Salarial	
	2015	2016	2017	2016	2017
Gerencial	19	26	15	10,20%	9,80%
Ejecutivo/Profesional	1.147	1.139	1.127	10,70%	7,67%
Administrativos/Técnicos	2.439	2.110	2.530	7,80%	8,38%

Rotación total y voluntaria

Género	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Total rotación colaboradores	1,43%	1,6%	1,1%	5,15%	3,56%	3,05%	1,44%	1,46%	1,53%	2,06%	1,91%	1,19%
Total rotación voluntaria	0,4%	0,4%	0,48%	2,32%	2,09%	2,95%	0,94%	0,93%	0,84%	0,86%	0,84%	0,60%

Porcentaje Rotación según género

Género	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Hombres	1,59%	2,60%	1,20%	6,51%	3,26%	2,48%	1,35%	1,43%	1,51%	2,36%	2,41%	1,43%
Mujeres	1,33%	1,09%	1,10%	4,04%	3,89%	3,52%	1,56%	1,50%	1,56%	1,85%	1,62%	1,80%
Total	1,43%	1,61%	1,10%	5,15%	3,56%	3,05%	1,44%	1,46%	1,53%	2,06%	1,91%	1,54%

Balance de Género

En 2017, un 40% de la dotación de Entel correspondió a mujeres. En Entel Call Center, las mujeres representan un 58% de la dotación. Mientras, en Entel en Chile las mujeres corresponden a un 34% de la dotación, y en Entel Perú, a un 42% de la misma. Aunque la participación de mujeres en cargos gerenciales ha presentado una disminución desde 2015, la compañía ha logrado disminuir la brecha salarial en los distintos estamentos o niveles de trabajo. Cabe mencionar que existe un Comité de Balance de Género al interior de la compañía, el cual es liderado por la Gerencia de Recursos Humanos y se reúne mensualmente.

Rotación de Personas

En 2017, la tasa de rotación total a nivel consolidado Chile y Perú de Entel y filiales fue de 1,54%, similar al período anterior. La rotación voluntaria, en tanto, fue de 0,6%, disminuyendo en 0,24% respecto del año anterior. Analizando por género, la tasa de rotación en hombres fue de 1,43%, disminuyendo del 2,41% observado en 2016, mientras que para las mujeres fue de 1,8%, disminuyendo del 1,62% del periodo anterior.

Durante 2017, se realizaron 287.793 horas hombres de capacitación a nivel consolidado. Esto representa un 31% de horas de capacitación más que en 2016.

2.062 horas
de capacitación para la plana ejecutiva

263.800 horas
de capacitación para profesionales
y nivel técnico

22.040 horas
de capacitación para nivel administrativo

*Unidades horas hombres

Capacitación y Desarrollo de las Personas

El área de Capacitación de Entel se encarga de crear y gestionar oportunidades para el desarrollo profesional y de carrera de quienes forman parte de la compañía, y articular de la mejor manera el conocimiento al interior de la organización. Durante 2017 todas las operaciones de Entel, incrementaron sus horas de capacitación respecto a 2016, especialmente con la implementación de la metodología ágil.

Las oportunidades de capacitación al interior de la organización se orientan según el Modelo de Gestión de Personas, definido en los cinco mundos que orientan el trabajo al interior de la empresa. La definición de mundos ha permitido afinar la búsqueda de perfiles y selección de personas, estableciendo estrategias de búsqueda diferenciadas según el desarrollo de carrera de las personas, y las necesidades específicas de cada mercado al interior de la compañía. Se trata, en definitiva, de establecer relaciones de beneficio mutuo, donde las personas y la empresa puedan desarrollarse en conjunto.

Por otra parte con la implementación de Mundo Ágil, se revisó y actualizó el modelo de competencias corporativas con esto se busca desarrollar y seleccionar los talentos que apalanquen esta nueva cultura dentro de la compañía. La actualización de las competencias transversales a todos los mundos y la consolidación de las nuevas competencias específicas para cada uno de ellos permitió que los colaboradores contaran con un mapa claro de desarrollo dentro de su área de trabajo y una evaluación más ajustada a su realidad. Con todo lo anterior se establecen dos grandes tipos de capacitaciones y correspondientes programas: las Transversales, y las Técnicas.

Capacitación Transversal

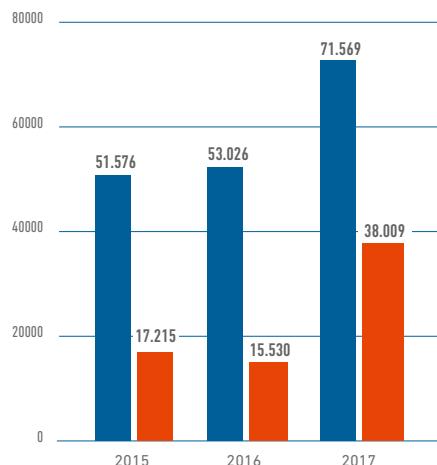
- > Programa Up_Grade de desarrollo de competencias presencial y On Line desarrollado en Santiago y Regiones.
- > Programa de relatores y diseño instruccional.
- > Jornada de bienvenida a la cultura Entel: Welcome #yocreocultura.
- > Talleres de cultura que se realizaron en todo Chile.
- > Programa de Liderazgo en Altura.

60%
más horas de capacitación
en Entel Chile

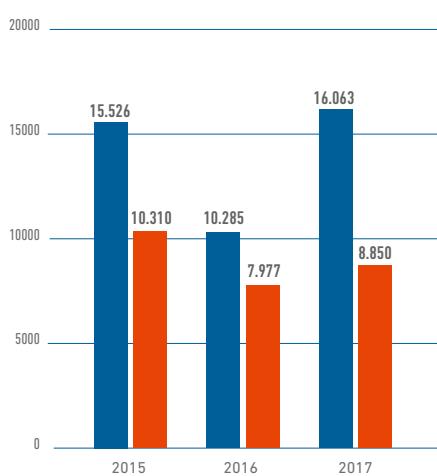
36%
más horas de capacitación
en Entel Call Center

36%
más horas de capacitación
en Entel Perú

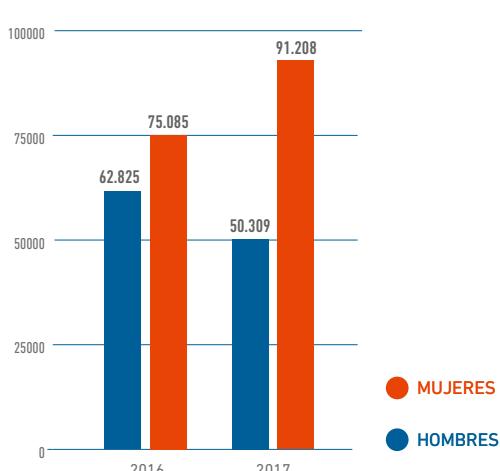
Capacitaciones Entel Chile (h/h)



Capacitaciones Entel Perú (h/h)



Capacitaciones Entel Call Center (h/h)



Durante 2017 se creó nuevo track de gestión de personas llamado track Ágil, que permitirá gestionar, desarrollar y capacitar de manera contingente a quienes trabajen bajo esta metodología.

G4-LA9
G4-EC4

Capacitación Técnica

- > Mundo Especialización: El 2017 se consolidó el programa "Proyéctate".
- > Mundo Liderazgo: Se inició la formación para el Track de expertos en Vicepresidencia Corporaciones y en la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.
- > Mundo de Adherencia: Se formaron 20 consultores en el aula de Adherencia y se acompañó a 180 líderes.
- > Mundo Ágil: se realizó el proceso de On Boarding de la iniciativa Agile Foundations, en el cual participaron más de 600 personas.

Capacitación y Desarrollo

Entel Consolidado			
	2015	2016	2017
Costo promedio de capacitación por colaborador	S/I	\$78.000	\$92.796
Gasto total SENCE	\$54.895.571	\$83.139.416	\$242.118.166
Nº de vacantes internas que fueron completadas mediante ascensos o transferencias internas	S/I	476	494

También de carácter anual, por segundo año consecutivo, la compañía efectuó una evaluación 360°, con una cobertura de un 100% del total de evaluaciones bajo esta metodología.

Evaluación de Competencias y Desempeño

La evaluación de desempeño basada en un modelo de Gestión por Competencias Corporativas se realiza en forma anual. Esta evaluación, en 180°, cuenta con cinco niveles que permiten valorar el desempeño de cada colaborador. Para 2017, esta evaluación tuvo una cobertura del 98% de personas que podrían ser evaluadas, con 3.913 evaluaciones efectuadas. El esquema establece espacios formales de retroalimentación entre jefaturas y colaboradores, potenciando una comunicación transparente al interior de los equipos.

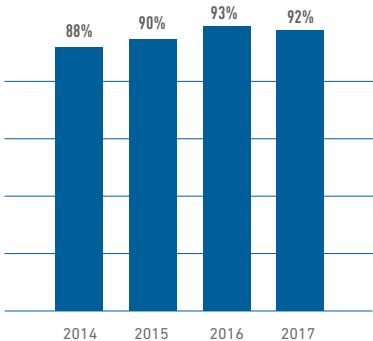
La evaluación para quienes se desempeñan en tiendas se realiza hoy con una periodicidad bianual. En un esfuerzo por responder mejor a las necesidades que el ritmo de negocio impone a la gestión de personas, durante el segundo semestre de 2017 se inició a la evaluación semestral de los colaboradores de tienda, específicamente a quienes están en contacto con clientes. Fueron 275 personas que se iniciaron en este proceso, siendo evaluadas con un nuevo modelo conductual y sus correspondientes objetivos definidos de acuerdo al cumplimiento de las metas de su ficha de pago.

Adicionalmente, tras la evaluación y para fortalecer el modelo de gestión en los mundos, existe un programa de desarrollo para la competencias transversales o específicas. Este orienta a las jefaturas para que puedan identificar de mejor manera las conductas, evaluarlas y establecer planes de mejora. Cuando se determinan las brechas, a cada persona pueden asignársele cursos de capacitación en las áreas de interés a mejorar, o bien, ser el propio colaborador quien autogestione sus propios cursos.

 98%

de cobertura en
evaluación de
desempeño

Nivel de cobertura Entel



76% de satisfacción a nivel consolidado alcanzó Entel en la medición de la encuesta Great Place to Work 2017.

Clima Laboral

Entel mide el clima laboral mediante un análisis de los resultados de la encuesta "Great Place to Work". El instrumento se aplica una vez al año y está validada a nivel mundial. Además de que su aplicación permite compararse con otras organizaciones en Chile y el mundo. Esta encuesta se ha transformado en un indicador para el desarrollo de planes de mejoramiento continuo del clima laboral en la compañía.

Los colaboradores, durante los últimos años, han manifestado un alto nivel de satisfacción, indicando que la compañía es considerada como un buen lugar para trabajar. En 2016, el promedio total de satisfacción a nivel consolidado fue de un 78%, considerándose un buen desempeño y en el 2017 dicho promedio se elevó alcanzando un 80%.

Adicionalmente, dado los cambios que está impulsando la compañía en su metodología de trabajo durante 2017, se implementó una nueva herramienta de medición: el Barómetro Ágil.

Barómetro Ágil

Se trata de una encuesta que se aplica a las personas que trabajan en células ágiles para medir diferentes dimensiones de la salud del proceso y de las personas, generando resultados válidos que sirven para la toma de decisiones. Hasta el momento, la oficina de agilidad de Entel recaba y analiza los resultados para ayudar a los equipos y los líderes de las tribus a generar planes de acción adecuados.

Esta herramienta permite recoger información importante acerca de la calidad con que implementan la metodología ágil y detectar puntos de mejora que puedan ser activados mediante un plan de acción. Como uno de los principios fundamentales del trabajo ágil es la transparencia, la información que genera este proceso es abierta. El objetivo es que las ideas y propuestas de solución aparezcan en forma abierta y sean sencillas de generar e implementar.

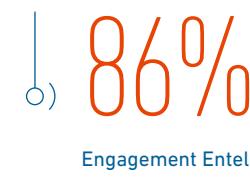
Construyendo una cultura de compromiso y motivación

Entel busca potenciar el compromiso de los colaboradores en conjunto con su bienestar y sentido de pertenencia a la compañía. Para monitorear las nuevas dinámicas de trabajo y encausarlas de la mejor manera es fundamental introducir herramientas que acompañen los procesos de transformación y cambio por los que está atravesando la compañía. La encuesta Engagement, es una nueva herramienta implementada en 2017 para monitorear el entusiasmo y motivación al interior de los equipos de trabajo, que permitirá implementar planes de acción que permitan construir en conjunto equipos más comprometidos y personas más motivadas.

Engagement

¿Qué es?

Es estar involucrado, entusiasmado y con energía en el trabajo. Muchos estudios han demostrado que la gente que se encuentra en este estado logra mejores resultados y disfruta de su actividad.



¿Por qué se mide?

Como Entel está experimentando importantes cambios en la manera de trabajar de los equipos, hacer estas mediciones contribuye a saber cómo experimentan las personas estos cambios y cómo va su implementación al interior de la empresa.

¿En qué consiste?

Es una encuesta que consiste en 17 preguntas, y por primera vez, contestaron 3.400 personas de la compañía. Las respuestas del cuestionario son anónimos, y fueron reportados solo para grupos de cuatro o más integrantes.

¿Cuáles fueron los resultados?

Entel obtuvo un porcentaje de engagement del 83%. El promedio mundial es de 59.1%⁸.

¿Cuál es la proyección a futuro?

Esperamos aplicar esta encuesta trimestralmente, para tener indicadores continuos que permitan la gestión de los equipos en tiempos que reflejen los ritmos de negocio y cambios en la compañía.

Es importante generar planes de acción que permitan mantener y mejorar estos resultados, entregando propuestas a los equipos para potenciar su compromiso y energía.

⁸Fuente: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Trabajadores representados en comités paritarios

Categoría	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Porcentaje de trabajadores representados	80%	80%	81%	100%	100%	100%	50%	50%	50%	59%	55%	82%
Número de comitésparitarios	22	18	17	4	3	3	1	1	1	27	22	21

Capacitaciones en salud y seguridad

	Colaboradores	Contratistas y Proveedores
Capacitaciones	730	180
Participantes	4.595	5.716
Horas de Capacitación	6.008	19.760

Siniestralidad, Accidentabilidad y días perdidos

Categoría	Grupo Entel		
	2015	2016	2017
Tasa de accidentabilidad	1	0,6	0,46
Tasa de siniestralidad	23	19	18
Índice de gravedad	90	76	70
Índice de frecuencia	4	2	2
Total días perdidos	1202	927	840
Días perdidos por enfermedades profesionales	216	589	241
Número de víctimas fatales	0	0	0

Salud y Seguridad Ocupacional

Para Entel es prioritario mantener bajo control los riesgos profesionales asociados al negocio, respetando la legislación vigente, y optimizando la operación para salvaguardar la vida, integridad y salud de quienes se desempeñan día a día en sus instalaciones. Todos estos lineamientos, forman parte también del Código de Ética de la empresa.

El Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional, incluye un estándar técnico de procedimientos de trabajo seguro para realizar las tareas con mayor potencial de riesgo, los cuales son monitoreados permanentemente a través de auditorías e inspecciones en terreno. Así, todos los colaboradores viven la Cultura de Gestión Preventiva de Entel, que se promociona y difunde por diferentes vías, y se manifiesta en la baja continua en las tasas de accidentabilidad.

Esta misma política también permite integrar en esta cultura de trabajo a aquellas empresas prestadoras de servicios y obras que son más críticas en función de los riesgos generados en la

operación. La gestión se realiza de manera directa sobre un promedio de 250 empresas cubriendo una masa laboral crítica de aproximadamente 4.500 trabajadores de terceros.

Uno de los pilares en la gestión del sistema se basa en la capacitación teórico/práctica de todos los trabajadores, tanto internos, como externos, indistintamente de su estamento.

Con esto, se puede tener certeza que todo participante que pasa por estas capacitaciones dispondrá de las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo en condiciones seguras. Existen charlas, cursos presenciales, y cursos en línea en estas materias.

A diciembre de 2017, a nivel consolidado, existían 21 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que representan al 82% de los colaboradores de la compañía. Mientras que en Entel Call Center la representación alcanza el 100%, en Entel Perú alcanza el 50%.

Tras la aplicación del protocolo y conforme a los niveles de riesgo obtenido ocho centros de trabajo ingresaron al Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

En materias de seguridad y salud, la legislación chilena hace hincapié en la prevención de accidentes y enfermedades del trabajo. El nuevo Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, dispuesto por la autoridad a través de la Superintendencia de Seguridad Social, busca identificar condiciones que pudiesen generar riesgos asociados a enfermedades de salud mental al interior de las organizaciones. En Entel la implementación del citado protocolo se asumió con seriedad y profesionalismo, asignado a la Subgerencia de Prevención de Riesgos la responsabilidad de liderar, implementar, diseñar y aplicar los planes de acción que corresponda.

El abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad. Así, este protocolo pretende identificar los peligros y asociar los riesgos, medirlos, priorizarlos, diseñar e implementar acciones preventivas desde la organización y evaluar su efectividad.

Durante los meses de marzo y abril de 2017, se conformó en Entel el Comité de Aplicación Central, el cual se encarga de velar por la óptima aplicación e intervención psicosocial al interior de la organización y que sus alcances sean a todos los colaboradores y colaboradoras de la compañía en Chile. Este comité se conforma por cuatro integrantes, de los cuales dos de estos son

representantes de los trabajadores. Respecto de los contratistas, la empresa ha cumplido con su información de informar vía carta certificada a todas las empresas contratistas que le prestan servicio, de su obligación de cumplir el protocolo de riesgo psicosocial. Adicionalmente, y más allá de la obligación social, la Compañía ha ofrecido ayuda a dichas empresas con una asesoría técnica para la implementación.

En el marco de esta evaluación e implementación del protocolo, se realizaron 117 charlas a más de 2.000 personas sobre los alcances y objetivos de la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales, como también de las consecuencias tanto organizacionales y personales de estos, y la incidencia de los mismos en enfermedades de salud mental de origen profesional. Junto con las actividades de difusión y capacitación, se evaluaron 63 centro de trabajo para establecer los niveles de riesgo que muestran los mismos. Además, la aplicación del cuestionario SUSES0/ISTAS21, permitió observar el riesgo psicosocial en la organización, en las cinco dimensiones evaluadas por el protocolo: Exigencias Psicológicas del Trabajo, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones, y Doble Presencia.

Más de
2 mil

Personas asistieron
a charlas sobre
la aplicación del
Protocolo de Riesgos
Psicosociales



Promoviendo un estilo de vida saludable en Entel



BENEFICIOS TRANSVERSALES

- › Incorporación al Club de Campo Entel, tarjeta para snacks y café, vestuario para Ejecutivos de Tienda, Asistentes Ejecutivas, Secretarías y Administrativos.
- › Celebraciones (Fiestas Patrias y fiesta corporativa).



DEPORTE Y ESPARCIMIENTO

- › Club de Campo Corporativo (Peñalolén): canchas de fútbol, tenis, piscina, y zona de quinchos.
- › Actividades extra laborales con financiamiento compartido: ramas deportivas, coro, teatro, yoga, radioaficionados.
- › Convenios con gimnasios.



CONDICIONES DE TRABAJO APTAS

- › Se dispone de instalaciones acordes a la necesidad de la naturaleza del trabajo, ya sea en clima, iluminación, mobiliario, etc.



INTEGRACIÓN FAMILIAR

- › Regalos para la familia: ajuar para recién nacidos, regalo de navidad para la familia, regalo de navidad para los hijos (menores de 12 años), regalo día del niño (menores de 12 años).
- › Educación: kit escolar para hijos (menores de 17 años); beneficio jardín infantil (sala cuna y niños de 2 a 5 años); becas y financiamiento de estudios.
- › Escuela de verano Entel para hijos de colaboradores.



SALUD

Planes colectivos de salud (Isapre Consalud y Colmena):

- › Seguro de Salud, Dental, Catastrófico y Vida.
- › Fondo de salud solidario: donde colaboradores pueden obtener ayudas económicas adicionales (administrado por Entel y sus sindicatos).
- › Programa preventivo de salud para colaboradores mayores a 40 años.
- › Campaña de vacunación gratuita para la influenza.



FLEXIBILIDAD HORARIA

- › Flexibilidad horaria para la realización de trámites personales, vacaciones, matrimonio, nacimientos, cumpleaños, enfermedades graves y fallecimiento de algún familiar.



CHARLAS EDUCATIVAS

- › Sobre temas como finanzas personales, APV, jubilación, alimentación saludable, sistemas de salud en Chile, entre otros.



ASISTENCIA SOCIAL

- › Se incorpora el rol de Asistente Social para responder de mejor manera a los requerimientos de ayuda económica de los colaboradores que presentan casos a los comités de Salud



SALAS DE LACTANCIA

- › Durante 2017 se habilitaron 2 espacios para ser utilizados como salas de lactancia en el Edificio Corporativo y edificio Costanera. Durante el 2018 se proyecta la habilitación del espacio en Edificio Parque Titanium

Capítulo VI

Proveedores y Contratistas



Estrategia de Proveedores de Entel: 5 Prioridades

- 1 SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN
- 2 COMPRAS CENTRALIZADAS
- 3 CONTRATO
- 4 ACREDITACIÓN DE CONTRATISTAS Y TRABAJADORES
- 5 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Evaluación para nuevos proveedores que determina el cumplimiento y adherencia a las políticas de Entel

Mirada centralizada de compras con el fin de determinar las mejores condiciones comerciales y técnicas.

Formalización de los acuerdos comerciales.

Visibilidad y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones laborales de contratistas.

Mitigación de riesgos para asegurar la continuidad del suministro y/o servicio.

Brindar una experiencia distinta a cada cliente o usuario implica atender todos los detalles de la cadena de valor de la compañía. El trabajo coordinado con proveedores y contratistas, en línea con la misión y objetivos que se ha propuesto la empresa, y apuntando también al crecimiento y desarrollo de estos socios estratégicos del negocio, es un área fundamental de trabajo. Conocerlos en profundidad y contar con procedimientos adecuados para su gestión -incluyendo aspectos como la capacitación y la atención de los principales riesgos asociados a sus labores- le permite a Entel no solo entregar productos y servicios de calidad, sino también contribuir a la integridad y desarrollo del sector a través del establecimiento, mantenimiento y constante actualización de buenas prácticas del negocio.

En un sinnúmero de oportunidades y de procesos a lo largo de toda la cadena de valor, los proveedores, especialmente los contratistas, con personal al servicio de Entel, representan la imagen de la compañía en los diferentes territorios donde se despliega. Otras veces, son una pieza importante en la mantención de la continuidad operacional. Contar con un Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores, que no sólo los evalúe, califique y seleccione, sino que los acompañe y capacite en la gestión sostenible de su actividad y la de Entel, es fundamental para mantener el alto estándar que esperan los clientes de la compañía.

¿Quiénes son los proveedores y contratistas de Entel?

Entel busca trabajar con los mejores proveedores para satisfacer y entregar un servicio de excelencia. Durante el 2017, la compañía trabajó con 2.044 empresas proveedoras, cifra que representa un 0,4% más que el año anterior. El gasto total en proveedores durante el período fue cercano a los 1.243 millones de dólares, cifra 8% mayor respecto del período anterior. El mayor porcentaje de dicho gasto, un 84%, se efectúa a proveedores nacionales o locales, y un 74% va para las categorías de contratistas y partners. Los contratistas son aquellos proveedores que tienen personal dedicado a Entel, que presten servicios en las dependencias de la compañía o del contratista. Estos corresponden al 21% del total de los proveedores de Entel.

Proveedores y contratistas por Segmento Entel Chile

Información	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Número total de empresas proveedoras	2.216	2.029	2.044
Número de empresas contratistas	461	442	433
Número de proveedores PyME	1.448	1.152	1.266
Número de Proveedores Nacionales	2.069	1.891	1.922
Número de Proveedores Internacionales	150	138	122
Gasto en proveedores locales/ nacionales (en M \$USD)	1.000.621	896.778	1.039.951
% del gasto total en proveedores y contratistas locales	80,6%	78%	84%
Gasto total en proveedores (en M \$USD)	1.241.455	1.150.966	1.243.525
% del gasto en proveedores, contratistas y partners	55%	61%	74%

Para poder saber quiénes son los proveedores, dónde están sus necesidades y cuáles son los principales riesgos en sus organizaciones, se ha establecido una clasificación de éstos mismos según distintas variables o criterios. Esta clasificación facilita los procesos de identificación y evaluación para la gestión de la cadena de abastecimiento. Por ejemplo, si se trata de una empresa pequeña, se trabaja bajo lo estipulado por el Sello Propyme; si por la naturaleza de la prestación se trata de un contratista, se hace el correspondiente seguimiento del cumplimiento laboral y de prevención de riesgos.

Empresas contratistas y empleo indirecto generado

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Cantidad de empresas contratistas	461	442	433
Empleo indirecto generado (puestos de trabajo)	11.609	10.995	11.830

Segmentación de los Proveedores



11.830

Son los puestos de trabajo generados para contratistas de la compañía



Entel se encuentra certificada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo con el Sello ProPyme. Éste reconoce a las empresas que, teniendo una base significativa de proveedores que corresponden a pequeñas y medianas empresas, adopta medidas para tener un buen trato y relación con las mismas, especialmente en relación a los pagos, los cuales no pueden exceder los 30 días una vez hecha la prestación.

Socios estratégicos del negocio: Evaluación, gestión del riesgo y capacitación para proveedores

En el trabajo con los proveedores intervienen diferentes áreas de la compañía y, durante 2017, éste se enfocó en fortalecer las alianzas entre las mismas, especialmente las que velan por el control y seguimiento en materias de abastecimiento y contratistas, vigilando los principales riesgos en la cadena de valor de la compañía en el marco del Proceso de Evaluación de Proveedores.

La gestión de los proveedores se enmarca en el Código de Ética de Entel, documento base para el trabajo y alineamiento de este importante grupo de interés con los estándares corporativos. Ahí se establecen los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de los proveedores responde a factores de mérito y capacidad, considerando la calidad y costo del producto o servicio, e incluyendo aspectos o factores de sustentabilidad, especialmente financiera y sobre prácticas laborales. Es deber de Entel asegurar que todos los proveedores potenciales tengan el mismo acceso a la información, para poder participar en los procesos de la compañía y presentar sus propuestas.

Para poder seleccionar a los proveedores más adecuados, existen dos procesos complementarios, el de Calificación para nuevos proveedores, y el

de Evaluación, para los que prestan servicios de manera recurrente, que incluye procesos de revisión y auditorías por parte de diferentes áreas de la compañía. Asimismo, el Modelo de Prevención de Delitos corporativo permite disminuir los riesgos de que se atente contra los valores y principios de Entel, plasmados en el Código de Ética.

Contar con un sistema adecuado de gestión y detección de los riesgos asociados a los distintos tipos de proveedores es fundamental para el buen desarrollo del negocio. Los proveedores que son considerados más críticos son los contratistas. Los principales riesgos que se identifican en esta área de trabajo son los financieros, los accidentes laborales, e incumplimientos laborales. Atender de forma oportuna a los mismos, permite que todos quienes participan de la cadena de valor de Entel puedan generar valor dentro de la misma y robustecer sus posibilidades de desarrollo. El 97% de los proveedores contratistas directos han sido evaluados durante los últimos 3 años, mientras que el 71% de los proveedores que, a su vez, abastecen a los contratistas -o proveedores de Nivel 2- ha sido evaluado también. La meta para 2018 es alcanzar una evaluación del 100% y del 95% respectivamente, en cada caso.

G4-AL14
G4-AL15
G4-AL16

En el año de 2017 se creó el Proceso de Calificación de Subcontratistas, o empresas que son contratadas por proveedores de Entel para prestar servicios a la compañía. Éste hace una validación en aspectos financieros, laborales y prevención de riesgos que deben ser aceptados para que la empresa pueda ser contratada.

Evaluación de Proveedores

El Proceso de Evaluación de Proveedores mide el desempeño de éstos de manera holística, en distintas aristas que se complementan entre sí y entregan una puntuación final, incluyendo los factores de sustentabilidad. Además de evaluarlos, entrega información importante para el diseño de políticas, en conjunto con todas las áreas que participan de este ejercicio, para normar y estandarizar las prácticas de abastecimiento y, con ello, reducir los riesgos del trabajo en este aspecto. La evaluación se realiza una vez al año y mide aspectos transversales del desempeño. Además, ésta se complementa con el Sistema de Gestión de Contratistas de la Gerencia de Construcción e Infraestructura, que realiza un seguimiento mensual y elabora un ranking de proveedores con sus resultados. Todo este proceso se sistematiza a través de la plataforma World Class, que permite obtener la evaluación del usuario interno y comenzó a operar a fines de 2016, generando mejoras en la trazabilidad y transparencia en su aplicación.

Además del Proceso de Evaluación, existen cláusulas en los contratos relativas a materias de sustentabilidad, específicamente en relación al Modelo de Prevención del Delito y a las auditorías para inspeccionar las actividades donde se apliquen los servicios contratados. Las denuncias se canalizan a través del Comité de Ética, el cual procede de acuerdo a la legislación en materia de prevención de delitos, y de la normativa interna de la compañía en estos temas.

Peso de los factores de sustentabilidad en la evaluación de proveedores

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Peso de los factores de sustentabilidad en la evaluación de proveedores (%) e indicar para qué categoría de proveedores aplica el peso (*)	66%	66%	66%

(*) Críticos nivel 1 y 2, alto riesgo, etc
Criterios: Proveedores Nivel 1



Cuando los proveedores tienen incumplimiento con sus trabajadores, la Subgerencia de *Outsourcing* de Entel tiene la facultad de retener los pagos de los proveedores hasta que regularicen su situación y cumplan con sus obligaciones laborales. En ocasiones, además del incumplimiento laboral, se detectan riesgos financieros. En estos casos se trabaja junto a las áreas de la compañía que hayan contratado sus servicios conforme a revisar y evaluar la continuidad del proveedor.

Algunas áreas de la compañía, según sus ámbitos de competencia, realizan auditorías a los proveedores. Las Subgerencias de *Outsourcing* y Prevención de Riesgos se encargan de monitorear y auditar a sus proveedores para que cumplan con las exigencias de Entel. Por su parte, dentro de la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones existen áreas que trabajan con proveedores y algunos Inspectores Técnicos de Obra que realizan auditorías en terreno.

Nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con temas sociales

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Porcentaje de nuevos proveedores examinados en temas sociales	26%	27%	25%

Auditorías Realizadas a Proveedores

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Porcentaje de auditorías realizadas a proveedores identificados como de alto riesgo	5%	6,35%	93,5%

Capacitación de Proveedores

Dentro de Entel existen gerencias que se encargan de realizar seguimiento y capacitaciones a los proveedores en distintas materias que les competen en su trabajo diario. El objetivo es apoyar a estos importantes colaboradores, que muchas veces representan a la empresa en diferentes lugares, para tener un mejor entregable en la calidad de servicio.

- > La Gerencia de Infraestructura realiza un plan de seguimiento de distintos aspectos relacionados con la sustentabilidad y, según sus resultados, crea un ranking y se asignan trabajos a los proveedores que obtengan mejores posiciones. Programa de relatores y diseño instruccional.
- > La Gerencia de Recursos Humanos realiza cursos de capacitación especiales para proveedores -como la Inducción SAI, o el curso en riesgos eléctricos- esto con el fin de cumplir con las exigencias de la Ley de Subcontratación. Talleres de cultura que se realizaron en todo Chile.
- > La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos ha realizado diversos talleres de relacionamiento de los contratistas con la comunidad (ver recuadro)
- > La Subgerencia de Prevención de Riesgos, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), realizaron en 2017 un seminario sobre la actualización y el estándar de documentos que requeridos por parte de Entel para los contratistas, informaron sobre la actualización de la Ley en Prevención de Riesgos, abordando especialmente temas respecto de la contratación de personal extranjero, un tema que es cada vez más recurrente en la realidad laboral chilena.





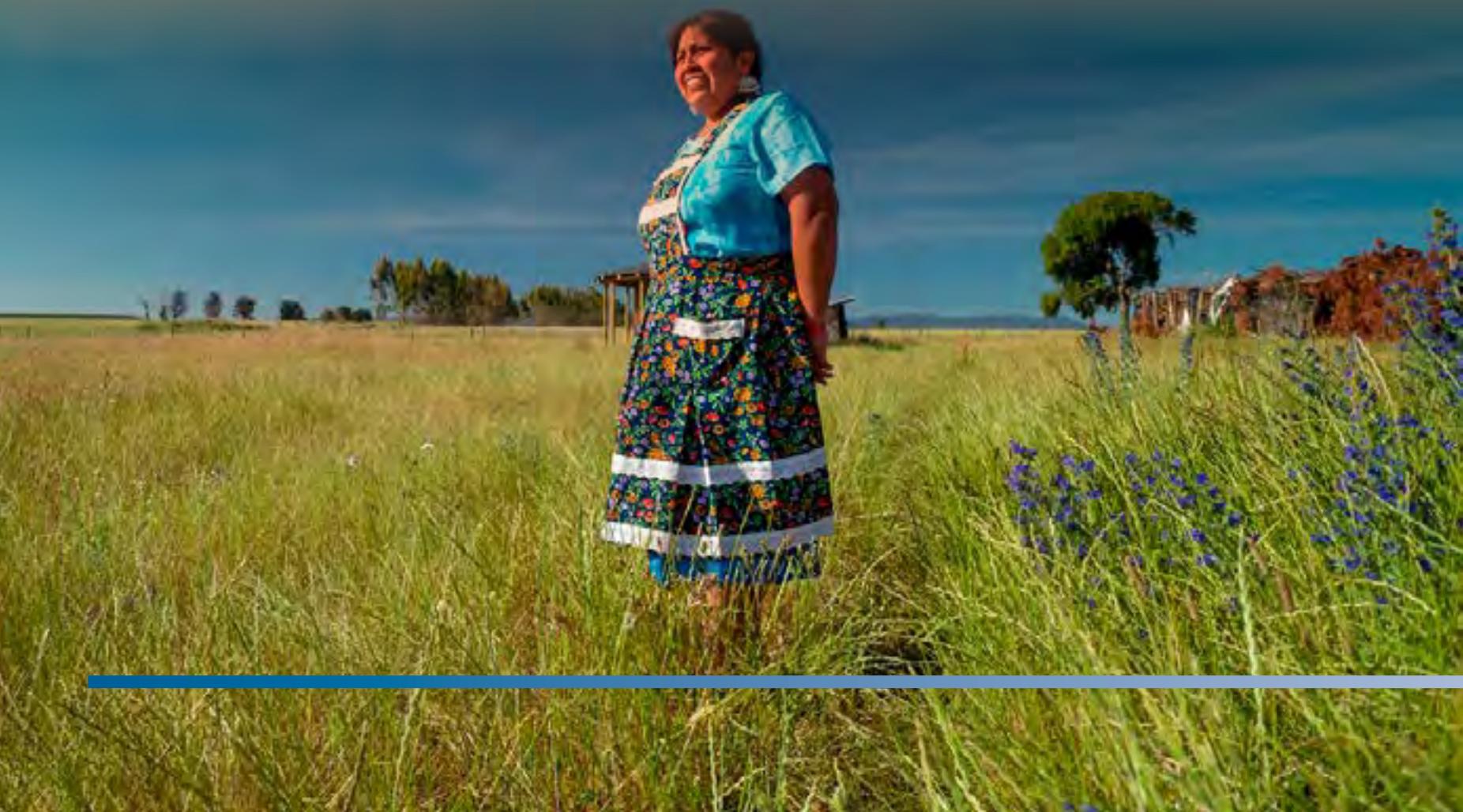
Juntos construyendo confianza

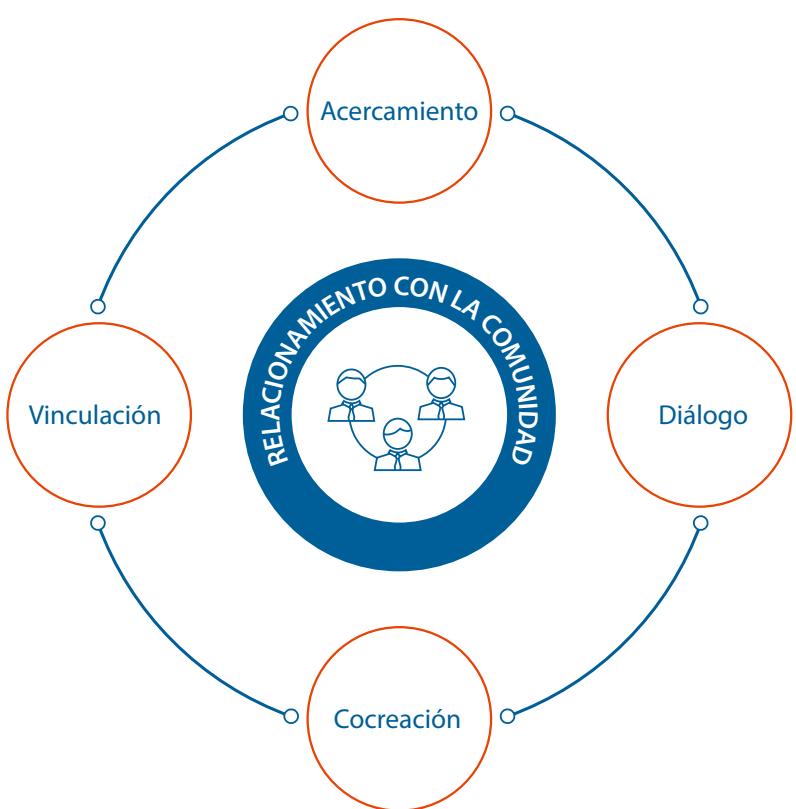
La coherencia es un elemento central para construir confianza. Para alinear el discurso de Entel y sus proveedores contratistas en terreno, y asegurar una actuación acorde con los lineamientos de ciudadanía corporativa y sustentabilidad de la compañía, en 2016 se realizó un plan de preparación para proveedores en relacionamiento comunitario. Se abordaban los valores de transparencia, co-creación, diálogo abierto y la importancia del levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones y las oportunidades de desarrollo que brinda una mayor conectividad.

Generar un entendimiento constructivo entre la compañía, sus contratistas y las comunidades, ha incidido en una baja tasa de conflictos en terreno. Con todo el despliegue que significó el proyecto Conectando Chile, uno de los más ambiciosos en cuanto a instalación de infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional, solo hubo 20 conflictos con comunidades entre 2016 y 2017, y más de 730 localidades fueron intervenidas. Todos estos conflictos fueron solucionados a través de acuerdos comunitarios. Actualmente, el 89% de los contratistas que instalan infraestructura en Entel Chile se encuentran capacitados en relacionamiento comunitario.

Capítulo VII

Inversión Social y Ciudadanía Corporativa





Relación con el Entorno Social

El acceso a las telecomunicaciones es, en la actualidad, un servicio que influye crecientemente en la calidad de vida de las personas: ya no solo las utilizamos nada más para comunicarnos, sino también para acceder a variados servicios, tanto a nivel personal, como organizacional. El acceso a estas tecnologías es un impulso para la inclusión de las personas en la sociedad y el desarrollo de la economía y es desde este enfoque que la compañía trabaja sus programas de ciudadanía corporativa e iniciativas de inversión social y comunitaria.

Dado el impacto que su negocio puede tener sobre estos temas, Entel busca contribuir al desarrollo social mediante programas orientados a la reducción de la brecha digital, por una parte, y a la mejora en la accesibilidad e inclusión de las personas a las tecnologías de la información, por otra. Ampliar el acceso a las telecomunicaciones, es aumentar las oportunidades para la sociedad en la era digital, a través del uso creciente de tecnologías y de manera de generar crecimiento y desarrollo al país.

La compañía ha adoptado un enfoque de inclusión que abarca a todos sus grupos de interés: desde los colaboradores que con su trabajo y sus actividades de voluntariado ayudan a las comunidades, hasta los clientes, los proveedores y numerosas iniciativas de colaboración público-privada. La relación con las comunidades, guiada por la transparencia y la cercanía, apunta a la generación de valor conjunta, en sintonía con las principales expectativas que los diversos actores tienen de una compañía que se mueve en este ámbito tan fundamental para la sociedad actual. Así, Entel trabaja en diferentes programas e iniciativas bajo estos lineamientos, siempre orientado bajo los cuatro pilares que guían su gestión en estas materias: Acercamiento, Diálogo, Co-creación y Vinculación.

Desde el establecimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas con sus 17 objetivos (ODS), y la adscripción de Chile a su cumplimiento, Entel ha alineado su trabajo para contribuir a las metas que se han propuesto a nivel nacional y global. Esto entendiendo que, con el desarrollo del negocio y el establecimiento de sus programas estratégicos de ciudadanía corporativa, la compañía puede aportar en diferentes objetivos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)

	ODS 04	ODS 05	ODS 07	ODS 08	ODS 09	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 16
Desafío Sustentabilidad					●					
Voluntariado	●					●				
Fomento al Reciclaje							●	●	●	
Medición Huella de Carbono										●
Estrategia de Cambio Climático		●					●		●	
Convenio Asoch			●		●	●				
Uniendo Personas							●			
Mujeres ON	●				●	●				
Taller de Dirigentes Sociales									●	
Código de ética	●		●		●					●
Política de Diversidad e Inclusión	●		●		●					●

ODS 04: Educación de calidad

ODS 05: Igualdad de género

ODS 07: Energía Asequible y No Contaminante

ODS 08: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

ODS 09: Industria, Innovación e Infraestructura

ODS 10: Reducción de las Desigualdades

ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

ODS 12: Producción y Consumo Responsable

ODS 13: Acción por el Clima

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Solidas

Ciudadanía Corporativa: Iniciativas de relacionamiento comunitario

El despliegue territorial para asegurar el desarrollo técnico y tecnológico de la empresa, requiere de un trabajo comunitario e intensivo. Para trabajar activamente con las comunidades, es importante contar con una metodología de trabajo y relacionamiento constante, basados en la transparencia y en la construcción de relaciones en el largo plazo. Entel realiza diversas acciones para profundizar su relación con las personas que habitan las localidades donde la compañía despliega su infraestructura y servicios.

 350

Dirigentes,
Región de
Los Lagos

 320

Dirigentes,
Región de
Tarapacá

 350

Dirigentes,
Región
Metropolitana

Talleres para Dirigentes Sociales

Durante el 2017 se continuó trabajando junto a los dirigentes sociales cuyo objetivo es potenciar la educación del usuario de telecomunicaciones.

Una de las novedades que se implementó durante este período fueron las charlas orientadas a sacar el mayor provecho de la red de telecomunicaciones en casos de emergencia y desastres naturales a cargo del experto Michelle De L'Hebre. Más de mil dirigentes participaron en estos talleres, en diversas regiones del país.

Acompañamiento a Contratistas para el relacionamiento comunitario

Una parte fundamental del relacionamiento comunitario de la compañía resulta del trabajo conjunto y coordinado con los contratistas, quienes se desenvuelven principalmente en la instalación y mantención de infraestructura de telecomunicaciones y, muchas veces, representan a la compañía en el territorio. El acompañamiento constante, la mantención y actualización de un protocolo de trabajo, y la realización de talleres de capacitación en estas materias en años pasados, permitió atender 3 conflictos que se levantaron con motivo de instalación de antenas en diferentes localidades



G4-S02

Inversión Social para la innovación y la inclusión

Aportes e Inversión comunitaria

La mayor parte de la inversión comunitaria de Entel se focaliza en los programas estratégicos de reducción de la brecha digital e inclusión, así como en iniciativas para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. Adicionalmente, Entel tiene múltiples alianzas con fundaciones y ONGs⁹ para ejecutar proyectos con diferentes actores de la sociedad.

Trabajar por la reducción de la brecha digital y la inclusión requiere atender diversos factores, desde cómo llevamos la tecnología a los lugares más remotos, a cómo incorporamos a diversas personas y grupos a la era digital conforme a reducir las brechas que hoy se presentan en este ámbito, atendiendo a las necesidades y capacidades particulares de cada quien para potenciar su desarrollo y el de su entorno social.

Conectando Chile

La iniciativa Conectando Chile es uno de los proyectos emblemáticos y más ambiciosos de la compañía para llevar la conectividad a las zonas rurales y aisladas del país. Se trata de una iniciativa de colaboración público-privada entre Entel y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que corresponde a una contraprestación por la adjudicación de las bandas de 4G de 700 y 2600 MHz. Tras un intenso trabajo de despliegue de casi cuatro años, considerando las dos etapas producto de la adjudicación en el 2017 finalizó la totalidad del proyecto, que beneficia en conjunto a más de 130.500 personas en todo el territorio nacional en 730 localidades aisladas del país.

Con este proyecto:

- > Se conecta a todo Chile a través de servicio de telecomunicaciones móvil de voz y datos.
- > Más del 98% de la población total del país ahora cuenta con oferta de Internet.

⁹ Organizaciones No Gubernamentales

Conectando Chile en Cifras¹⁰



Caso de Éxito: Conectando Chile

En Villa Trollo, una pequeña localidad al interior de la Región de la Araucanía, hacia la cordillera, Don Jorge vive en condiciones aisladas y trabaja su campo día a día. Con el proyecto Conectando Chile, a través de su celular, puede conectarse con el mundo, especialmente con su hija, hablar con ella por teléfono, sostener una videoconferencia mirando a su nieta y enterarse de lo que ocurre en diversas partes de Chile y el mundo .

¹⁰ Para acceder a información detallada del proyecto Conectando Chile en cada una de las regiones del país, puede visitar el sitio web: <http://informacioncorporativa.entel.cl/sustentabilidad/conectando-chile>

Mujeres On

Por segundo año consecutivo, en alianza con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y Emprediem¹¹, el programa Mujeres On, dirigido a mujeres emprendedoras y jefas de hogar de los 3 primeros quintiles de ingreso¹², permitió a 145 participantes acceder a capacitación en el uso de tecnologías y herramientas digitales para la venta de sus productos y el desarrollo de sus negocios. El despliegue durante 2017 se focalizó en las regiones Metropolitana y de Coquimbo, además de un grupo especial de mujeres de la RM participantes del programa del año 2016, con emprendimientos artesanales con

potencial exportador. La iniciativa es desarrollada por Emprediem, organización que agrupa a empresas sociales que busca democratizar el emprendimiento y la innovación social. Trabajar por la reducción de la brecha digital y la inclusión requiere atender diversos factores, desde cómo llevamos la tecnología a los lugares más remotos, a cómo incorporamos a diversas personas y grupos a la era digital conforme a reducir las brechas que hoy se presentan en este ámbito, atendiendo a las necesidades y capacidades particulares de cada quien para potenciar su desarrollo y el de su entorno social.

253

personas en la
comunidad de
emprendedoras
de Mujeres On
en sus dos años.
Con el trabajo
realizado en 2017



Para el 2018, se espera continuar con este programa, apuntando a una mayor cobertura territorial, fortaleciendo la comunidad que se ha ido formando en las diversas versiones de la iniciativa, y continuando con la línea para potenciar las exportaciones.

¹¹ <https://emprediem.com>

¹² Para el programa de exportaciones en la Región Metropolitana, las beneficiarias alcanzaron el cuarto quintil socioeconómico.

Principales resultados de Mujeres On

Brecha Digital

96%

Emprendedoras utiliza celular en beneficio de su emprendimiento

Aumenta el uso de herramientas como:
Whatsapp (47% -> 82%), **Facebook** (35% -> 94%) y
Pinterest (20% -> 77%)

Comunidad

2.730

Personas alcanzadas

86% de las emprendedoras con participación activa en redes sociales.

Innovación

100%

Satisfechas con talleres y actividades del programa

70% de asistencia promedio en los tres programas, los que incluyeron sesiones de relacionamiento con agentes del ecosistema emprendedor como CORFO, gremios y universidades.

Diseño

90%

Diseños realizados

Para logos, tarjetas y etiquetas de los diferentes emprendimientos de las participantes, tras los talleres y clínicas de diseño dictadas por profesionales especialmente contratados para el proyecto y el trabajo con una agencia especializada.

Comercialización

100%

De emprendedoras con nueva plataforma de comercialización

Todas las participantes se suman a la plataforma de comercialización en línea de Mujeres On, la cual acumula actualmente un total anual de ventas superior a los \$15 millones de pesos chilenos.

Exportación

22

Emprendedoras vinculadas con actores del ecosistema exportador

Una participante recibió la beca ProChile, mientras que tres emprendedoras obtuvieron la beca de coaching de dicha institución.



Yo Leo

El rescate de las tradiciones y la inclusión de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones pueden ser un excelente complemento en las salas de clase: así lo ha demostrado el proyecto "Yo leo", que a las anteriores versiones orientadas a la difusión de las lenguas originarias mapudungún y rapa-nui, en 2017 se sumó el proyecto "Yo Leo Aymara". Orientado a niños y niñas de Kinder a 3ro básico. El programa busca, a través de la utilización de dispositivos digitales, contribuir a la disminución de la brecha digital y a potenciar el aprendizaje lector, preservando especialmente la cultura e identidad de los pueblos originarios. El proyecto se realiza desde el año 2015, en conjunto con la Fundación País Digital¹³.

Así, el programa "Yo Leo Aymara" fue implementado en la región de Tarapacá, específicamente en las comunas de Huara, Camiña, e Iquique.

¹³ www.paisdigital.org

A partir del libro "La música de las montañas", inspirado en un cuento de tradición aymara, se desarrolló una aplicación interactiva y bilingüe. Uno de los atributos diferenciadores de este programa es que las actividades y lectura se desarrollan a través de dispositivos tecnológicos, específicamente tablets.

Los resultados de la iniciativa evidencian un uso transversal de la tecnología, más allá de la aplicación diseñada para el programa; el respeto y el apoyo mutuo para trabajar con materiales que pertenecen a toda la comunidad en cuanto a prácticas educativas; un aporte al rescate de la cultura inmaterial en el proceso de construcción de la identidad; y un impulso a la generación de hábitos de lectura en generaciones nativas digitales.

259

Niños y niñas beneficiados con el programa.

35

Profesores y docentes participando en el programa.

9

Escuelas de la Región de Tarapacá intervenidas, 4 de ellas son escuelas rurales unidocentes.



Alianza por la Educación junto a "Enseña Perú"

Entel Perú ha ido desarrollando una alianza de trabajo con "Enseña Perú"¹⁴ para promover el desarrollo social a través de la educación. En 2017, ambas instituciones organizaron en conjunto la iniciativa AYNI, un foro educativo en el que participan más de 1.200 personas e integra al programa de Voluntariado Corporativo de la compañía en el país. Se trata de un trabajo de colaboración entre ambas organizaciones, que se orienta en el largo plazo y cuya visión al año 2032 es que 8 de cada 10 niños, niñas y jóvenes reciba una educación de excelencia.

Alianza con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH)

Las transformaciones de la industria durante los años y la demanda por construir empresas cada vez más inclusivas, que respondan a las necesidades de diferentes tipos de personas y sus circunstancias particulares, llevó a la firma de un acuerdo de colaboración entre Entel y la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) en 2016. Este acuerdo busca mejorar los servicios y establecer ofertas diferenciadas dirigidas a personas con discapacidad auditiva, lo que comprende capacitaciones a los equipos de atención en lengua de señas y herramientas de comunicación.

Así, mientras que el año anterior se implementaron planes especiales para este segmento de la población y se dispuso de una oficina de atención especial en la torre Entel de Santiago, en 2017 se profundizó este trabajo, con cursos y entrenamiento en lengua de señas, iniciativa que ha acaparado el interés de los colaboradores, no sólo en atención al cliente sino incluso de otras áreas. Los cursos son dictados justamente por la ASOCH.

¹⁴ Enseña Perú es parte de la red global "Teach for All", un grupo creciente de organizaciones independientes que están trabajando para expandir las oportunidades educativas en sus naciones.

13
colaboradores
participaron en
los cursos de
capacitación en
lengua de señas
dictados por
ASOCH en 2017.

Fomentando el Desarrollo Social para mejorar la calidad de vida

Invertir en el desarrollo social de las comunidades es trabajar integralmente para conectar a las personas, desde sus diferentes realidades, y a las mismas con los territorios y los lugares donde habitan, convirtiéndolos en lugares de encuentro.

Uniendo Personas

El proyecto Uniendo Personas tiene como objetivo impulsar la conectividad tanto humana, como tecnológica. La intervención, recuperación y mejora de los espacios públicos es el foco de esta iniciativa. A través del trabajo en conjunto con la comunidad y de una ONG experta, el trabajo apunta a la transformación de estos lugares para el encuentro y entretenimiento de las personas a través del desarrollo o mejoramiento de infraestructura que incida en el intercambio y el relacionamiento comunitario y acompañe la instalación o mantención de redes para la conectividad.

Este proyecto es financiado por Entel, los programas iniciados durante 2017 suman en conjunto más de \$184 millones de pesos chilenos en inversión.



Programa Uniendo Personas 2017

Asociación de Sordos de Chile

Junta de Vecinos 14 Reina Alta

Comunidad Indígena Malahue



> Región Metropolitana

> Diseño, gestión y construcción infraestructura deportiva para cancha de pasto sintético para Fútbol 7, en la sede de la asociación en Ñuñoa



> Región Metropolitana

> Apoyo al mejoramiento de la infraestructura de la plaza, reducción de la altura de la antena ahí ubicada, y mejoramiento de diseño a redomo de fibra de vidrio



> Región de los Ríos

> Diseño y construcción de una sede social, comunitaria y cultural en el sector Malahue Alto, y traslado de la antena del sector

*Durante 2017, la ejecución de las iniciativas de Uniendo Personas se hizo en forma conjunta con la Fundación Proyecto Propio: <https://www.proyectopropio.cl>

Voluntariado Corporativo

Los colaboradores de Entel participan activamente de la estrategia de sustentabilidad e inversión social de la compañía como co-creadores de las intervenciones de Voluntariado Corporativo, una tradición que ha distinguido al equipo de la empresa por varios periodos. Durante 2017, 1.005 personas participaron en las distintas iniciativas de esta línea de trabajo en Chile, y más de 500 colaboradores en las iniciativas en Perú, todas las cuales vinculan directamente a las personas que forman parte de la compañía con las comunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en forma integral.

Desafío Sustentabilidad

Las personas que se desempeñan en la compañía son el principal motor para innovar al interior de la misma y presentar soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas. Así, en el marco de la iniciativa E) Makers, y continuando con el trabajo realizado en años anteriores con el proyecto de voluntariado "Tengo Una Idea", los colaboradores y colaboradoras de la compañía presentaron sus ideas y proyectos. Durante 2017, a diferencia de los años anteriores, quienes participaron pudieron acceder a mentorías para desarrollar mejor sus presentaciones y proyectos. La participación durante los últimos tres años de la iniciativa ha ido aumentando significativamente.

Chile

Celebración del Día del Niño y Navidad

- > A las iniciativas presentadas en esta línea de trabajo para el apoyo a comunidades e instituciones en situación de vulnerabilidad, se suma la Empresa a través de un fondo monetario especial y la provisión de insumos. Se calcula que las iniciativas de 2017 beneficiaron a más de 10.000 niñas y niños.

880
Voluntari@s

Apoyo tras los incendios forestales

- > Tras la serie de incendios forestales que afectaron la zona centro-sur de Chile durante el mes de febrero de 2017, los equipos de Entel se sumaron al apoyo a las comunidades afectadas por los mismos. En conjunto con el Desafío Levantemos Chile, se brindó apoyo para la movilización de alimentos, doctores, veterinarios y los voluntarios que estaban en el sector. El trabajo se extendió por más de 10 días, durante los cuales la empresa puso 4 camionetas a disposición de los mismos, además de prestarle un viático a cada voluntario de 1 UF diaria.

80
Voluntari@s

Tutorías Belén Educa

- > Los voluntarios que participan de esta iniciativa, buscan apoyar y motivar a alumnos de enseñanza media de la red de colegios de la Fundación Belén Educa para construir en conjunto un proyecto de vida hacia el futuro e impulsarlo a cursar estudios superiores. En 2017, se trabajó en esta iniciativa entre mayo y octubre, con estudiantes de las comunas de Quilicura y Puente Alto.

45
Voluntari@s

Perú

"Amo mi playa"

- > Iniciativa de recolección de basura y desechos en la playa, una vez concluido el verano, como una forma de contribuir al cuidado del entorno y la limpieza del mar.

200
Voluntari@s

"Ayuda en acción"

- > Iniciativa de mejoramiento de infraestructura, que se efectuó en un establecimiento en la localidad de Callao.

74
Voluntari@s

Fundación Teletón /Clínica San Juan de Dios

- > Los voluntarios y voluntarias visitaron a los niños y niñas de la Fundación en una jornada de actividades de recreación y juegos.

170
Voluntari@s

"Enseña Perú" en Llanavilla

- > Esta intervención, en el marco de la alianza con "Enseña Perú", además de compartir con la comunidad, el equipo de voluntariado contribuyó con el levantamiento de infraestructura y la entrega de textos en la Escuela Santa Rosa de Llanavilla.

30
Voluntari@s

Deporte y Cultura: Conectando a las personas en un entorno sustentable

Más allá de la tecnología, conectar a las personas entre sí y a la comunidad en los lugares donde habita requiere de potenciar grandes momentos en donde todos se sientan parte de una gran comunidad conjunta, con instancias que permitan el diálogo, la interacción y el entendimiento.

Deporte: Entel Maratón de Santiago

Durante 2017 se realizó la 11va versión de la maratón más importante de Chile, el Entel Maratón de Santiago, que une y conecta a personas de todo el país y el extranjero, y, con los años, se ha insertado en los grandes circuitos internacionales. El evento convocó a 30.000 competidores, con 4.210 extranjeros inscritos, además de quienes salieron a las calles de la ciudad a alentar a los corredores. El resultado es una fiesta de la ciudad en torno al deporte, que cada año se vuelve más importante. La competencia, cuyo punto de partida y llegada fue el Palacio de La Moneda, nuevamente contó con los circuitos de 10k, 21k, y 42k. Para esta versión se entregó el reconocimiento Erika Olivera al primer chileno y primera chilena en cruzar la meta, y coincidió con la última maratón de esta destacada deportista nacional.

Cultura en la Ciudad: Festival Hecho en Casa

Desde el año 2016 que Entel participa en la realización del Festival Hecho en Casa. Se trata de una iniciativa de arte urbano que transforma la ciudad con creatividad e invita a sus habitantes a recorrer y verla de una manera diferente, con grandes instalaciones que se realizan en diferentes espacios públicos. La selección de proyectos y artistas está pensada para incluir a todos quienes habitan la ciudad, para así interactuar con ella como si fuera nuestra propia casa. El 2017, las intervenciones se realizaron en Santiago y, por primera vez, también en Valparaíso. Durante 11 días, más de 5 millones de personas pudieron apreciar las diferentes puestas en escena.

Fueron 5 los proyectos invitados a participar en esta nueva versión del festival: el pato gigante de hule, del artista Florentijn Hofman; un tendero de ropa gigante, del colectivo The Glue Society; rostros representativos de los pueblos originarios de América, esculpidos a partir de 120 toneladas de arena, del colectivo inglés Sand in Your Eye; un mural hiperrealista de 300 metros cuadrados, representando un momento cotidiano en la calle Lastarria en el año 1900, del artista chileno Luis Núñez San Martín; y 5 mariposas gigantes -de 12 metros cada una- que sobre el fuste de la Torre Entel, obra de la artista nacional Valeria Merino, que ganó el concurso #IdeasTorreEntel, que recibió más de 40 propuestas de intervenciones.

Premio Periodismo Sustentable

El Premio de Periodismo Sustentable, organizado por Entel y la Universidad Católica de Milán busca reconocer a los profesionales que, mediante sus trabajos periodísticos -ya sean en televisión, radio o prensa escrita- contribuyan a la construcción de una sociedad más armónica e inclusiva y, además, destaqueen iniciativas vinculadas con la sustentabilidad. En 2017 se realizó la novena versión de esta iniciativa.

Entre los vencedores de cada categoría, el jurado eligió al gran ganador del premio PESU 2017, reconocimiento que recayó en Francisco Franulic, periodista de Canal 13, gracias al reportaje "Cómo es vivir generando cero desechos". El jurado destacó que el reportaje abordó el tema de la sustentabilidad desde una dimensión social, económica y medioambiental, con un punto de vista original e integrador, un gran guión y un notable nivel técnico. El premio contempla un viaje a Italia para una pasantía de una semana en la Universidad Católica de Milán, durante 2018.

También, este año participaron por tercera ocasión medios escritos de Perú. En esta categoría, la ganadora fue Milagros Berrios, del diario La República, con su trabajo "Chai Mana Qullunampaq" ("Para que no se extinga").

"Cultura en Ruta": Más cultura a través de la tecnología

La muestra "China Imperial" fue una de las exhibiciones más importantes del Centro Cultural Palacio La Moneda durante 2017 y recibió más de 300.000 visitantes en el corazón de Santiago. A través del uso de tecnologías de realidad virtual y como parte del proyecto "Cultura en Ruta", fue posible acercar esta muestra a más de 100 niños y niñas de séptimo y octavo básico de liceos y colegios rurales en las regiones del Maule, Los Lagos y Aysén, con una clase interactiva.

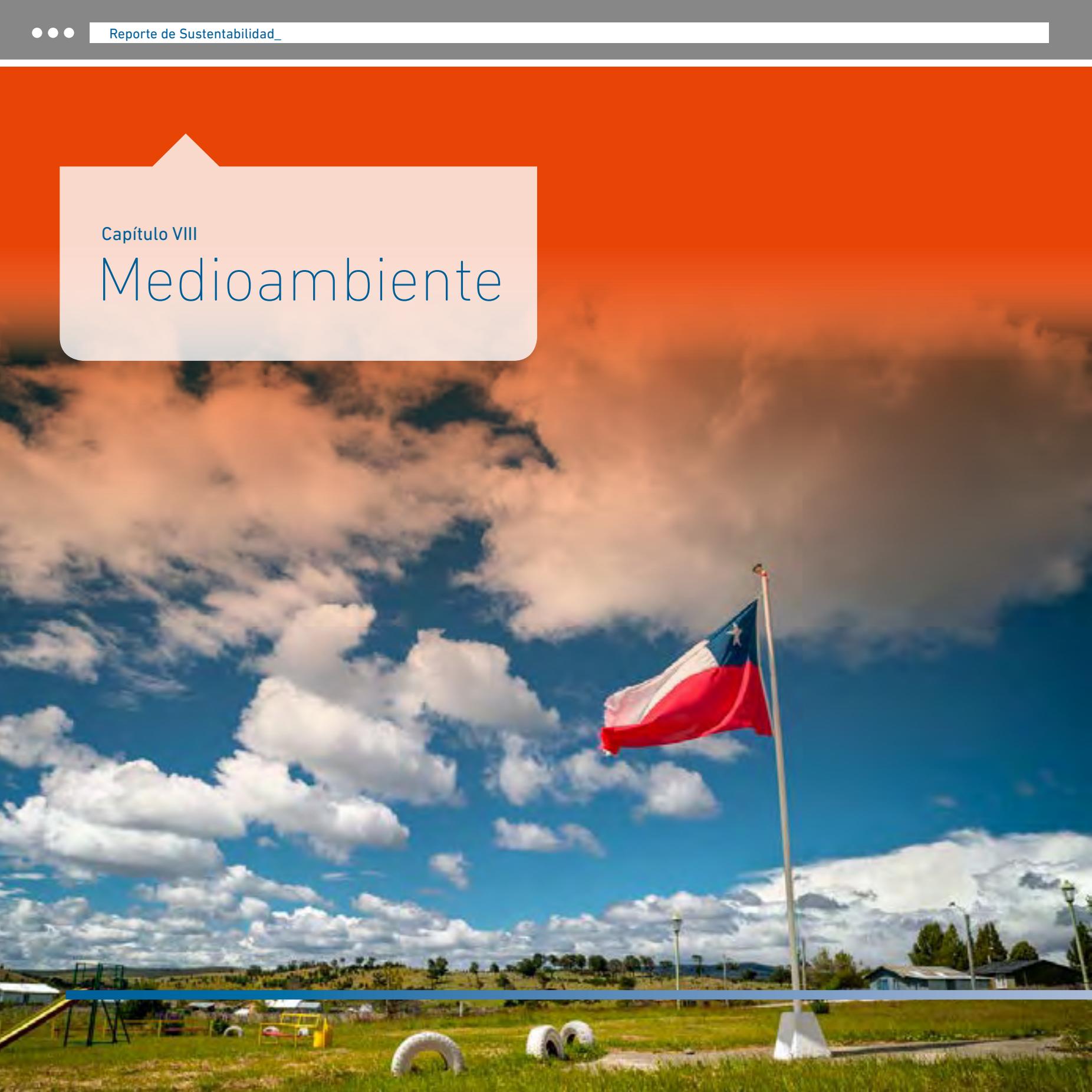
Cada estudiante recibió lentes especiales diseñados para ver el contenido de la muestra, siendo guiados durante toda la actividad por dos expertos en el uso de esta tecnología. Así, pudieron recorrer en primera persona la exposición "La Ciudad Prohibida, China Imperial" y aprender en detalle aspectos políticos, sociales y culturales de la vida pública y privada de la época. Iniciativas como esta le permiten a Entel contribuir de manera innovadora y con tecnología de vanguardia a la unión e interacción de las personas, en este caso, entregándole a los niños en regiones alejadas de la capital la posibilidad de acceder a actividades culturales de gran calidad y conectarlos con nuevas formas de aprendizaje, contribuyendo asimismo a la disminución de la brecha digital en el territorio.

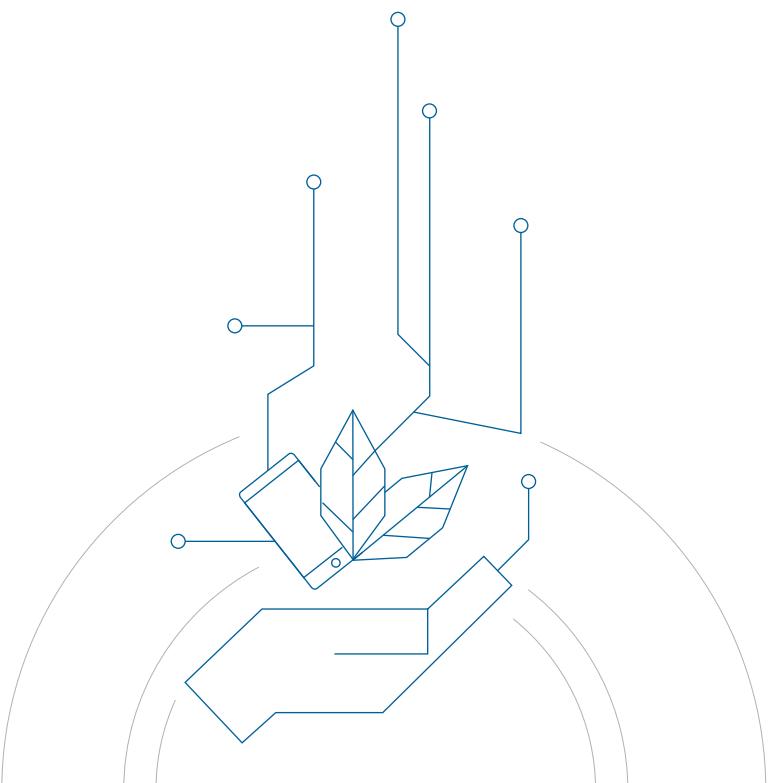
Establecimientos rurales beneficiados

1. Liceo Augusto Santelices Valenzuela, de Licantén
2. Liceo República Argentina, de Coyhaique
3. Liceo Manuel Jesús Andrade, de Chonchi
4. Escuelas rurales de Rauco, Huillinco, Quitipulli, Terao y Nalhuitad.

Capítulo VIII

Medioambiente





El cuidado del medioambiente es uno de los pilares centrales de la Política de Sustentabilidad de la compañía. Así, todas las áreas de la empresa deben comprometerse con una gestión responsable y proactiva en estas materias, ya que además, este pilar es crucial para el trabajo con los distintos grupos de interés. La totalidad de las iniciativas que se desarrollan en este ámbito de acción involucran a las Vicepresidencias de Tecnología y Operaciones, Mercado Corporaciones, Mercado Personas, Recursos Humanos y Regulación y Asuntos Corporativos.

El respeto por el entorno y las localidades donde las diversas instalaciones de la compañía -principalmente las antenas- se despliegan, son parte del pilar medioambiental de la Política de Sustentabilidad, así como también la estrategia para abordar el cambio climático, con énfasis en las iniciativas de eficiencia energética, y la gestión responsable de los residuos, orientada en el principio de las "3Rs": Reducir, Reciclar y Reutilizar. Así, se han identificado oportunidades para la mitigación de impactos y para contribuir al cuidado del medioambiente en toda la cadena de valor de la compañía.

Estar conscientes de la importancia de las acciones que se pueden tomar en cada área de trabajo para el cuidado del medioambiente y la reducción de los impactos del negocio sobre el mismo es parte importante para reforzar a diario el hecho de ser una compañía que se adapta ágilmente a las expectativas de una sociedad cada vez más informada y a las demandas de los diferentes actores con quienes interactúa, tanto a nivel de despliegue territorial, como en el uso y disposición de los productos -especialmente equipos electrónicos, aunque no solamente centrado en ello- que la compañía pone a disposición de sus clientes.

Instalación de antenas: Respeto por el entorno y coordinación efectiva con los públicos de interés

En Chile, la Ley 20.599 regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicaciones. Esta normativa - que se encuentra dentro de las más exigentes del mundo, especialmente respecto de la emisión de radiaciones- ordena el despliegue, operación, expansión y modernización de las redes de los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles en todo el territorio.

El estándar que se ha fijado Entel, en concordancia con la normativa nacional y los lineamientos de organismos como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) exige:

- > La seguridad respecto de las emisiones de radiación electromagnética.
- > La participación de la ciudadanía y la autoridad en el proceso de emplazamiento de la radioestación base.
- > El cumplimiento de las distancias que deben existir entre torres y sus sistemas soportantes con zonas sensibles establecidas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- > La entrega de información a los grupos de interés respecto de los impactos de la instalación de antenas en zonas urbanas y rurales a través de capacitaciones y talleres.
- > Integración armónica de las torres con el entorno dentro del cual se emplazan.

Durante 2017
se instalaron



51
Nuevas antenas

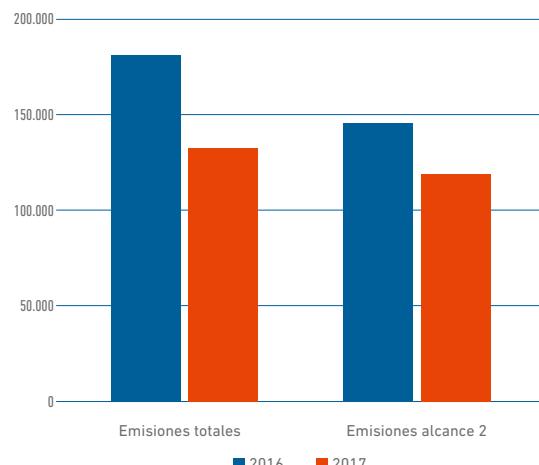


32
Municipios de Chile

Zonas Sensibles

Una zona sensible se refiere a un área donde se encuentran escuelas, salas cuna, jardines infantiles, hospitales, clínicas o consultorios, asilos de ancianos y otras áreas similares. Son los municipios quienes deben identificarlas, para trabajar coordinadamente con las empresas de telecomunicaciones que se despliegan por el territorio nacional.

Disminución de las Emisiones



26,8%
Ahorro total de Emisión
de CO2e respecto a 2016

Ahorro
48.055
ton CO2e

Esta reducción equivale a sacar de circulación a 16.000 automóviles y plantar 200 hectáreas de árboles.

Cambio Climático y Huella de Carbono

El cambio climático es uno de los desafíos más grandes que enfrenta el planeta y la humanidad hoy. Personas y organizaciones, están llamadas a adoptar conductas y políticas, conocer en detalle las acciones que contribuyen al calentamiento global, disminuir su impacto y adoptar las medidas de mitigación que sean necesarias. Así ha quedado establecido en diferentes protocolos y acuerdos, siendo el más relevante hasta ahora la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las consecuencias de este fenómeno y sus impactos son transversales. Para Entel, la gestión de este tema es de relevancia para su negocio en la medida que afecta a la sociedad en su conjunto y, particularmente, al aumentar los riesgos, por ejemplo, de eventos climáticos extremos en zonas y territorios donde la compañía cuenta con despliegue de infraestructura y dinámicas de relacionamiento y desarrollo comunitario.

Por lo mismo, la compañía mide desde el año 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero generados a nivel corporativo producto de sus operaciones tanto a nivel directo -alcance 1-, como a nivel indirecto -alcance 2 y 3. El mayor impacto operacional en este sentido, se da de manera indirecta, es decir, por la generación y distribución de energía eléctrica, que en 2017 correspondió al 89,8% del total de las emisiones de Entel. Su magnitud está dada por dos factores: la constitución de la matriz energética en Chile, particularmente de su porcentaje de generación que proviene de combustibles fósiles, y el consumo de la operación en redes, tiendas, oficinas y Data Center.

El total de emisiones de gases de efecto invernadero durante 2017 fue un 26,8% menor que el total emitido el año anterior. Las emisiones indirectas, que representan el mayor aporte a la huella de la compañía, disminuyeron en un 18% respecto de 2016.

Huella de Carbono Entel

TOTAL CHILE

132.650,4 ton CO₂e

Instalaciones Corporativas de arica a punta arenas, tiendas y puntos de red

Emisiones Directas

4.507,7 Ton CO₂e



Incluye:
Fuentes de estacionamientos
Fuentes móviles
Emisiones fugitivas

Emissions indirectas

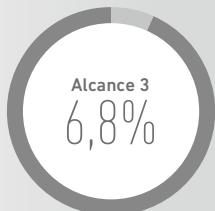
119.150 Ton CO₂e



Incluye:
Electricidad

Otras Emisiones Indirectas

8.992,7 Ton CO₂e



Incluye:
Importación y distribución de equipos y dispositivos
Viajes aéreos
Uso de papel

TOTAL PERÚ

10.288,77 ton CO₂e*

Edificios corporativos Plaza R y San Borja.

Emissions Directas

3.140,93 Ton CO₂e



Incluye:
Generadores eléctricos
Vehículos propios
Extintores

Emissions indirectas

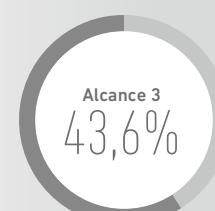
2.658,77 Ton CO₂e



Incluye:
Electricidad

Otras Emisiones indirectas

4.489,07 Ton CO₂e



Incluye:
Uso de papel
Viajes aéreos
Generación de residuos
Consumo de agua
Desplazamiento de personal

*Medición gases de efecto invernadero solo en dos edificios corporativos.

Así, conociendo este resultado, es imprescindible para la compañía continuar enfocando parte importante de su gestión ambiental a programas e iniciativas que le permitan reducir su consumo energético que, sumado a los esfuerzos hechos a nivel nacional por introducir cambios en la matriz energética y hacerla más sustentable, pueden contribuir al combate del cambio climático.

Ahorro derivado de la matriz energética (\$MM Anuales)



Huella de Carbono Entel Perú

En tanto en Entel Perú en el 2016, se realizó este ejercicio por primera vez en dos sedes administrativas, logrando identificar e implementar iniciativas que contribuyeron a disminuir considerablemente el total de gases de efecto invernadero. Tal es el caso del recibo electrónico de pago para el 100% de los colaboradores de la empresa y la incorporación del programa de auto compartido "Entel Pool". En el 2017, se continuó con el compromiso de medir la huella de carbono y se incorporó una nueva sede administrativa, el resultado logrado fue reducir en 12.9% los resultados del año anterior. Este resultado se debe a la digitalización de información y una política de uso inteligente de papel.

La huella de carbono reportada en el 2016 fue de 12,238.44 tCO₂ equivalente considerando dos sedes administrativas: San Borja y Plaza República. En el 2017, considerando ambas sedes, se logró una reducción 12.9% en las emisiones de GEI con una huella de carbono de 10,663.08 tCO₂ equivalente.

Eficiencia Energética

El consumo intensivo de energía en el negocio se encuentra principalmente en la operación de las redes y los Data Center. Así, son precisamente estas áreas las que más han trabajado durante los últimos años en diversas iniciativas y medidas de eficiencia energética.

A fines de 2016 la compañía buscó dar una estructura formal y transversal al equipo de eficiencia energética con la finalidad de abordar una iniciativa de mayor impacto y que fuera sustentable en el tiempo. Así, se generó un flujo de evaluación de factibilidades que incluía impacto energético, costos y payback o recuperación de la inversión.

Con esta estructura, se trabajó coordinadamente y se logró que, a través de 11 iniciativas implementadas durante 2017, se consolidaran ahorros por \$ 1.118 millones, casi duplicando al ahorro obtenido en 2016. Continuando en esta línea, para el 2018 se espera lograr ahorros adicionales por \$ 1.263 millones con 11 nuevas iniciativas.

El consumo de energía eléctrica total de Entel para sus operaciones en Chile durante 2017 fue de 288,36 MWh.

Ahorro anual

20%
al modificar los parámetros de interrupción de generación de calor del aire acondicionado en los radioestaciones base.

160

Sitios alimentados con energía solar

25

Sitios alimentados con energía eólica

2

Sitios con celdas de hidrógeno

Reserva energética que es considerada la tecnología más avanzada y limpia de estándar internacional.

Redes: Energías limpias y tecnología eficiente para el despliegue territorial corporativo

Las instalaciones de Entel, desplegadas por todo el territorio, consumen energía para su funcionamiento. Para disminuir el consumo y transformar toda la red en una instalación eficiente, es clave el trabajo coordinado con el principal proveedor en esta área, Ericsson. Así, con la incorporación paulatina de productos especialmente diseñados para un bajo consumo, cada día crece la diversificación energética de la compañía en los sitios a lo largo de Chile, considerando energías renovables, limpias y amigables.

Data Center

Un Data Center es una infraestructura de soporte tecnológico que permite entregar a los usuarios soluciones orientadas a la continuidad operativa de las plataformas de procesamiento y transaccionalidad, mediante la provisión de servicios de alojamiento, monitoreo, administración y explotación de las plataformas.

PUE

El PUE se calcula como el total de energía consumida por un Data Center, dividido por la cantidad de energía que realmente llega al equipamiento de TI. Esto permite conocer la cantidad perdida en otros equipos, como los sistemas de refrigeración, UPS, etc. El valor de referencia en la industria es del orden de 1,8. Naturalmente, mientras menor sea este valor, mejor resulta el rendimiento de la operación.

¹⁵ uptimeinstitute.com

Entel Data Center

Los servidores electrónicos y sus instalaciones por todo el mundo, acordes a su condición de empresas e instalaciones enmarcadas en la economía digital y de vanguardia, han implementado diversas iniciativas para contribuir a la eficiencia y ahorro energéticos. El Data Center de Entel es medido por el estándar internacional Power User Effectiveness (PUE), que lo sitúa a la altura de otros datacenters a nivel mundial como los que usa Google o Facebook, entre otras grandes marcas.

En 2017, los Data Center lograron reducir el porcentaje promedio del PUE en un 3,1% promedio en relación a 2016.

Certificación TIER III

TIER¹⁵ es una certificación de un Data Center, otorgada por el Uptime Institute, en base a su diseño, estructura, desempeño, fiabilidad, inversión y retorno de inversión. Durante 2017, Entel recibió la certificación internacional TIER III Gold, asociada a una disponibilidad del 99,98% y a 1,6 horas de interrupción al año, con un nivel de Redundancia N+1. Esto le permite a Entel, programar períodos de mantenimiento sin que afecten a la continuidad del servicio de sus servidores. Así Entel se posiciona como la empresa líder en Latinoamérica, con categoría oro. La obtención de esta certificación implica un trabajo en conjunto donde se involucra a los equipos, en conjunto con los proveedores de toda el área.

Además, el Data Center de Amunátegui recibió el sello de aprobación Management and Operations, que también entrega el Uptime Institute, que ofrece la orientación necesaria para identificar y abordar los riesgos propios de este tipo de operaciones para mantener un bajo costo de operación, y una alta eficiencia.

Durante 2017, se implementó un curso de capacitación y entrenamiento en eficiencia energética, donde el 15% del total de los graduados del programa correspondió a personal del Data Center. La malla de capacitación para ingenieros de operaciones de estas instalaciones se basa en conocimientos específicos, con el fin de contar con un equipo integral. De continuar, este programa permitirá a la compañía liderar la transformación sustentable, entregando contenidos de valor para sus colaboradores.

Entel Perú: Promoviendo un transporte limpio en la ciudad

En el año 2017, Entel Perú desarrolló dos iniciativas para promover un transporte más eficiente. "Entel Pool" es una aplicación que permite organizar viajes compartidos en vehículos a través de la ciudad entre diferentes usuarios que comparten rutas similares. Con casi 1.000 viajes compartidos que durante el periodo sumaron 9.209 kilómetros compartidos, se logró una reducción de 2,5 toneladas de emisiones de CO₂, logrando encabezar con ello el benchmark de la aplicación AllRide Communities en el país.

A nivel interno, la iniciativa "En Bici a la Ofi", promueve el uso de este medio de transporte entre los colaboradores de la compañía y premia su uso en los mismos, lo que además contribuye al bienestar físico de quienes se suman a esta campaña.

Entel Perú: Conectados a través de las energías renovables

El programa de promoción de la energía limpia en Perú se desarrolla desde 2015. Este consiste en la instalación de módulos de recarga de equipos en diferentes universidades e institutos en Perú que funcionan con energía solar y no contaminante.

A finales de 2017, la compañía ya contaba con 54 módulos en 35 campus de Piura, Ica, Chiclayo, Iquitos y Lima.

Gestión de Residuos: Innovación para el manejo ambiental responsable

La gestión responsable de residuos es un tema de gran relevancia para Entel debido al tipo de residuos generados durante toda su cadena de valor, que incluye principalmente residuos electrónicos, pero también materiales de empaque. Este tema ha ido ganando creciente importancia, especialmente en Chile tras la reciente aprobación y puesta en marcha de la Ley de Reciclaje o Ley REP. La Gerencia de Logística, en conjunto con la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, velan por el cumplimiento de este foco de trabajo.

Para abordar los cambios y áreas prioritarias de trabajo en concordancia con la nueva Ley REP, durante 2017 la compañía trabajó en una estrategia para identificar las áreas clave dentro de la cadena de entrega de información, conforme

Tipo de Residuo	Tratamiento	Cantidad (kg) 2016	Cantidad (kg) 2017
Residuos electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de reciclaje.	13.114	3.443
Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red*	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos.	347.358	102.587
Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	37.878	5.016
Papel	Planta de tratamiento	13.977	9.310
Cartón	Reciclaje	229.496	278.404
Residuos peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	39.220	24.049
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	13.830	14.302

*Ley de Responsabilidad Extendida del Productor, donde los artefactos electrónicos en desuso tienen, junto a otros residuos, carácter prioritario al momento de abordar la disposición responsable y sustentable de los mismos.

Iniciativas para la gestión de residuos y el impacto ambiental en toda la cadena de valor

a declararlas correcta y oportunamente frente a la autoridad ambiental del país. Así, Entel declaró su cuota de equipos eléctricos y electrónicos reciclados durante el año anterior. Este trabajo se realizó a partir de mediados de 2016, cuando la compañía, adelantándose a la promulgación del reglamento, organizó esta red interna para simplificar los trámites para dar respuesta a las solicitudes de información. Además, Entel participó activamente en la discusión y las mesas de trabajo del Ministerio de Medioambiente de Chile respecto de la normativa y, particularmente, de la elaboración del reglamento. Ello junto con identificar los principales vacíos y riesgos que pudiese tener la compañía a nivel interno en el marco del cumplimiento de la nueva legislación.

Durante 2017, las iniciativas para la gestión adecuada de los residuos y su promoción significaron un gasto de \$308.665.772, el 63% de los mismos se destinaron a la ejecución del programa, y el restante 27%, a los gastos indirectos de promoción.

Los procesos de innovación tecnológica en constante desarrollo y cambio generan herramientas y dispositivos que van solucionando diversos ámbitos de la vida cotidiana de las personas y nos permiten vivir mejor y más conectados. No obstante, la transformación digital viene aparejada de importantes desafíos, como atender adecuada y oportunamente el conjunto de residuos que esta realidad de cambios cada vez más acelerados y radicales va dejando a su paso. La innovación, en ese sentido, debe ser transversal a todo el quehacer de la empresa: tanto como atender la generación de nuevas y mejores tecnologías, se deben buscar formas de aprovechar y reutilizar aquellas que son reemplazadas, con igual dedicación. Los artefactos electrónicos en desuso, por ejemplo, contienen materiales, principalmente metales, que pueden reutilizarse en una serie de procesos, como oro, plata, platino, paladio, cobre, estaño y zinc. Identificar todas estas oportunidades en esta etapa final de la cadena de valor, también nos habla de una organización ágil y atenta a los cambios que exigen los nuevos tiempos.

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

Programa de Reciclaje Electrónico

El programa de reciclaje electrónico en tiendas propias y franquiciadas, permite que los clientes puedan disponer de su celular, batería y/o accesorio en buzones especialmente habilitados para su eliminación. Actualmente la empresa Midas es quien realiza el retiro de estos materiales, entidad especializada en el tratamiento de residuos industriales no peligrosos y aprovechamiento de los materiales que hay en ellos.

Programa Contenedores para Chile

El programa Contenedores para Chile cuenta con presencia en 14 regiones del país, con más de 600 buzones instalados en instituciones públicas y colegios. Este programa es realizado en asociación con Fundacion Recyclápolis. Los contenedores permiten recibir 4 tipos de residuos, que son: cartridges y toners, CDs y DVDs, celulares, y accesorios. La institución que se encarga del retiro de los residuos en cada uno de los puntos es la empresa Recycla.

Reciclaje de Material Publicitario

El programa de Reciclaje Publicitario, orientado a la reutilización de PVC y malla mesh, ejecutado por la empresa Marketgreen, busca generar nuevos usos para los materiales de campañas e instalaciones que se hacen en la vía pública que cumplen su vida útil. Junto con ocuparse de la identificación y monitoreo de todo el material instalado y, posteriormente, del retiro de la publicidad, el objetivo es poder dar nuevos usos a dichos materiales, por ejemplo, en la manufactura para la confección de accesorios como bolsos. Otra parte de los residuos recuperados se donan a iniciativas sociales y ONG que hacen uso de estos, o se venden como material de construcción, o se utilizan en programas de innovación en alianza con universidades. Luego de un exitoso piloto en 2016, durante 2017 se ejecutó el programa logrando recolectar 3.180 m² lo que equivale a compensar 1.669 kilogramos CO₂.

Programa de Bolsas Reutilizables

Durante los últimos años ha aumentado la conciencia sobre los impactos que los residuos plásticos, particularmente las bolsas, pueden causar en el medioambiente. De hecho, en numerosas comunas de Chile, principalmente las costeras, se ha prohibido el uso de estos elementos en el comercio y muchas tiendas o supermercados ya han comenzado a limitar su uso.

El programa de entrega de bolsas reutilizables de Entel, en alianza con diferentes municipios, entregó durante 2017 63.700 bolsas en La Serena, Puerto Varas, Valdivia, Villarrica, Iquique, Rancagua, Temuco y Puerto Montt. Durante 2018, se espera continuar con esta iniciativa.

Contenedores de Reciclaje en Perú

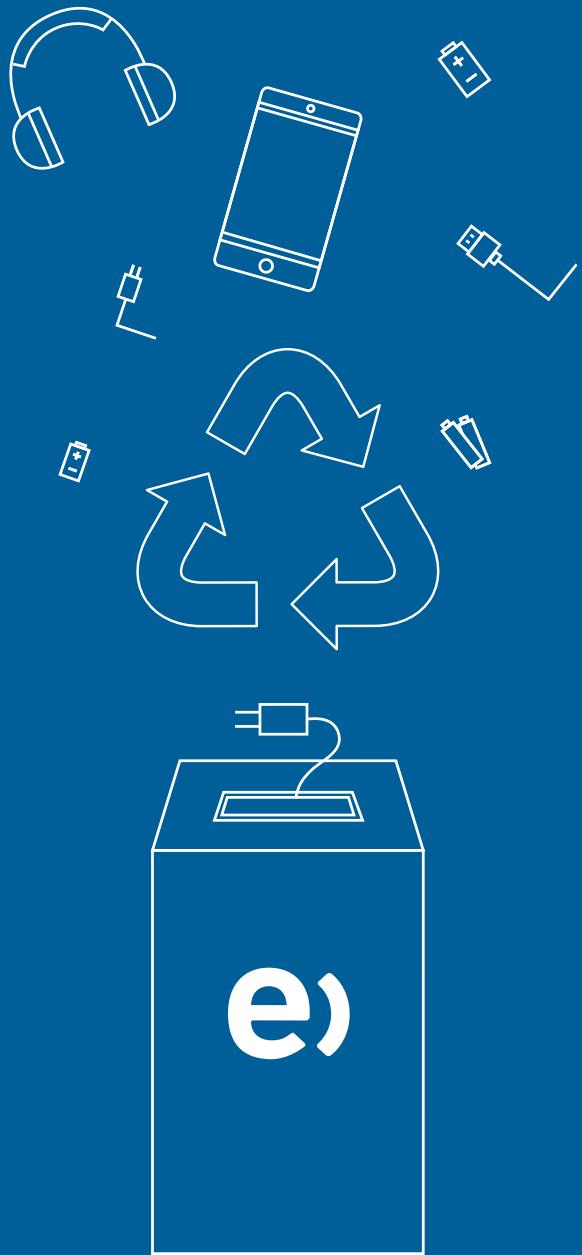
Perú es el séptimo país de América Latina que acumula más basura electrónica. Así, Entel Perú también ha focalizado parte de sus esfuerzos en materia de cuidado del medioambiente en promover el reciclaje de equipos en el país. La compañía cuenta con más de 50 contenedores de acopio en Lima y las principales provincias, repartidos entre los hipermercados Tottus, como en las tiendas Entel del territorio. En 2017, se lograron recolectar más de 7 toneladas de residuos para reciclaje a través de esta red.

5 <http://www.midaschile.cl>

4 <http://www.recycleapolis.cl>

6 <https://www.recyclea.cl>

Programa de reciclaje entel



TOTAL CHILE

14,62 ton

TOTAL PERÚ

7,73 ton



PILAS Y BATERÍAS



CARTRIDGES Y TÓNERS



CDs y DVDs



CELULARES

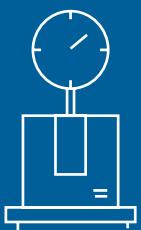


ACCESORIOS

2017

22,35
TONELADAS

de residuos electrónicos



TIENDAS ENTEL Y PUNTOS HABILITADOS

165



CONTENEDORES

687



CONTENEDORES

60



CONTENEDORES

912



CONTENEDORES

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)



Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Específicos

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Generales

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta	4		
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	Visión	18		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	Somos Entel	23		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Somos Entel	23		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Somos Entel	23		
G4-6	Países en donde opera la organización.	Somos Entel	23		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Somos Entel	25		
G4-8	Mercados servidos.	Somos Entel / Clientes	23 - 59 - 61 - 62 - 64 - 66 - 68		
G4-9	Escala de la organización	Colaboradores	23		
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	Colaboradores	74		Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Colaboradores	74		Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Somos Entel	28		
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Colaboradores	72		
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Gobierno Corporativo	44		
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Visión Sustentabilidad / Comunidades	10 - 95		
G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Visión Sustentabilidad	16		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-18	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-19	Listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 19 - 28		
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Visión Sustentabilidad	18		
G4-23	Cambios significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Visión Sustentabilidad	18		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-25	Descripción sobre la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-26	Descripción sobre el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-27	Descripción sobre cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización.	Visión Sustentabilidad	12 y 18		

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Visión Sustentabilidad	17		
G4-29	Fecha de la última memoria	Visión Sustentabilidad	17		
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Visión Sustentabilidad	17		
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-32	Indicadores GRI y opción de la guía que se ha escogido.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-33	"Descripción de la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria."	Visión Sustentabilidad	17		
GOBIERNO					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y Comités, responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-35	"Descripción sobre el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social."	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-37	Descripción de los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, medioambientales y sociales	Visión Sustentabilidad	13 - 15		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-39	Descripción de que si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-41	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Gobierno Corporativo	44 - 45		
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-45	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	43 - 44 - 46		
G4-46	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	46		
G4-47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo / Visión Sustentabilidad	12 - 46 - 47 - 48 - 49		
G4-48	Comité o encargado que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Visión Sustentabilidad	12		
G4-49	Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Visión Sustentabilidad	12		
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Gobierno Corporativo / Visión Sustentabilidad	8 - 44 - 45		Principio 10
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Gobierno Corporativo	44 - 45		
G4-58	"Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos Gobierno Corporativo relativos a la integridad de la organización."	Gobierno Corporativo	44 - 45		

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiónes y Comentarios	Principio del Pacto Global
ECONOMÍA					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Desempeño Económico	39		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño Económico	39 - 40		
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Colaboradores	79	SENCE	
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS					
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios.	Somos Entel / Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	34 - 98- 99		
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Proveedores y Contratistas	88		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Proveedores y Contratistas	88		
MEDIOAMBIENTE					
MATERIALES					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Medioambiente	109 - 110- 112		Principio 7 y 8
ENERGÍA					
G4-EN3	Consumo energético interno	Medioambiente	112		Principio 7 y 8
G4-EN4	Consumo energético externo	Medioambiente	112		Principio 7 y 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Medioambiente	112 - 113		Principio 7 y 8
EMISIONES					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
EFLUENTES Y RESIDUOS					
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Medioambiente	114		Principio 7 y 8
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Medioambiente	115 - 117		Principio 7 y 8
GENERAL					
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Medioambiente	114 - 115		
DESEMPEÑO SOCIAL					
EMPLEO					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Colaboradores	71		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Colaboradores	74 - 77		Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa	Colaboradores	74		
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y DIRECCIÓN					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos o posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.	Colaboradores	74		Principio 3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	Colaboradores	83		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales	Colaboradores	83		
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	Colaboradores	78 - 79	Por sexo	Principio 6
G4-LA10	Programa de gestión de habilidades y de formación continua	Colaboradores	78		
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Colaboradores	80		

Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, u otros indicadores de diversidad	Colaboradores	75 - 76- 77		Principio 6
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES					
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de mujeres	Colaboradores	77		Principio 6
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES					
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a prácticas laborales.	Proveedores y Contratistas	89		
G4-LA15	Impactos negativos significativos en las prácticas laborales en la cadena de suministro.	Proveedores y Contratistas	89		
MECANISMO DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES					
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	Proveedores y Contratistas	89		
SOCIEDAD					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	95		
COMUNIDADES LOCALES					
G4-S02	Centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales.	Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	97 - 98		Principio 1
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
G4-S03	"Número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción."	Gobierno Corporativo	44		Principio 10
G4-S04	Políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	Gobierno Corporativo	44		Principio 10
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-S08	Valor de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
G4-S09	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Proveedores y Contratistas	90		
G4-S010	Impactos negativos significativos para la sociedad en la cadena de suministro.	Proveedores y Contratistas	92		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Experiencia Clientes	55		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-PR5	Resultados de encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Experiencia Clientes	63 - 66		
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA					
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	
PRIVACIDAD DE CLIENTES					
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Gobierno Corporativo	50		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-PR9	Multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	

**EDICIÓN DE CONTENIDOS
Y PAUTAS GRI**
Corporate Citizenship

DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
A Impresores

e)

WWW.ENTEL.CL