



Memoria Integrada

2023



Bienvenidos



Identificación de la sociedad

Razón social:

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Nombre de fantasía:

Entel-Chile S.A.

Nemotécnico:

ENTEL

Domicilio legal:

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

Dirección:

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

Rut:

92.580.000 - 7

Tipo de sociedad:

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:

162

Teléfono:

(56 -2) 2360 0123

Código postal:

Casilla 4254, Santiago

Sitio web:

www.entel.cl

Relación con inversionistas

Gerenta de Relaciones con Inversionistas
Paula Raventós
praventos@entel.cl

Sostenibilidad

Gerenta Sostenibilidad y Comunicaciones
Francisca Florenzano
mflorenzano@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Av. Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia, Santiago.
Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas.
Viernes de 9:00 a 16:00 horas.
atencionaccionistas@dcv.cl



Nuestra conexión es buena.

La conexión humana es insuperable.

Índice de contenidos

01 Introducción

- 1.1. Carta del Presidente
- 1.2. Sobre esta memoria integrada
- 1.3. Entel en una mirada 2023
- 1.4. Estrategia sostenible y modelo de creación de valor
- 1.5. Hitos del año
- 1.6. Premios y reconocimientos

02 Perfil corporativo

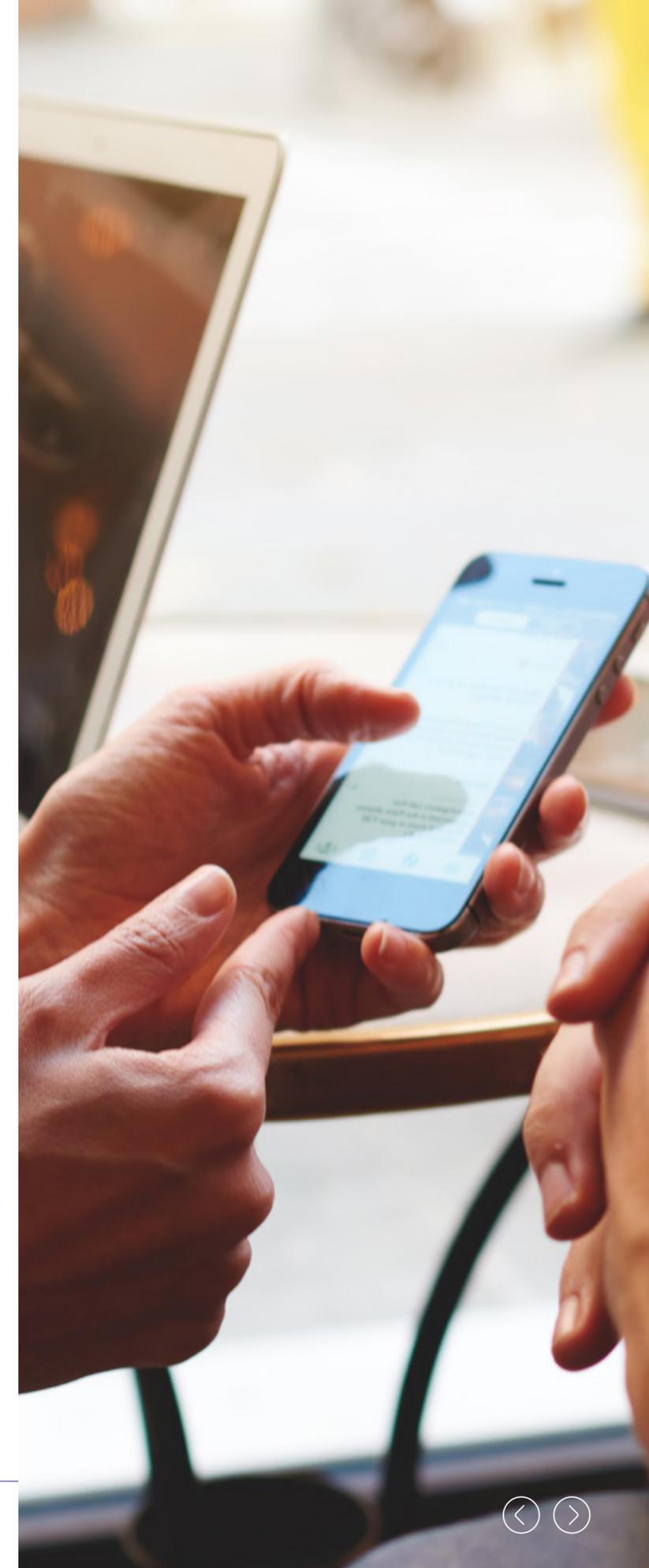
- 2.1. Acerca de Entel
- 2.2. Historia
- 2.3. Estructura de la propiedad
- 2.4. Propósito corporativo
- 2.5. Servicios móviles y fijos
- 2.6. Imagen corporativa

03 Gobierno e integridad

- 3.1. Gobierno corporativo
- 3.2. Ética y cumplimiento
- 3.3. Denuncias y sanciones
- 3.4. Gestión de riesgos
- 3.5. Entorno normativo
- 3.6. Grupos de interés
- 3.7. Participación gremial

04 Innovación y adaptación

- 4.1. Transformación de la industria y nuevos desafíos
- 4.2. Modelo de innovación
- 4.3. Gestión de datos y seguridad de la información
- 4.4. Continuidad de negocio



05

Experiencia distintiva

- 5.1. Contexto de mercado
- 5.2. Desempeño económico y operacional
- 5.3. Entel Chile
- 5.4. Entel Perú
- 5.5. Mercado Mayorista
- 5.6. Entel Call Center
- 5.7. Inversión en redes

06

Sociedad y medioambiente

- 6.1. Transformación inclusiva
- 6.2. Relacionamiento y gestión territorial
- 6.3. Transformación sustentable

07

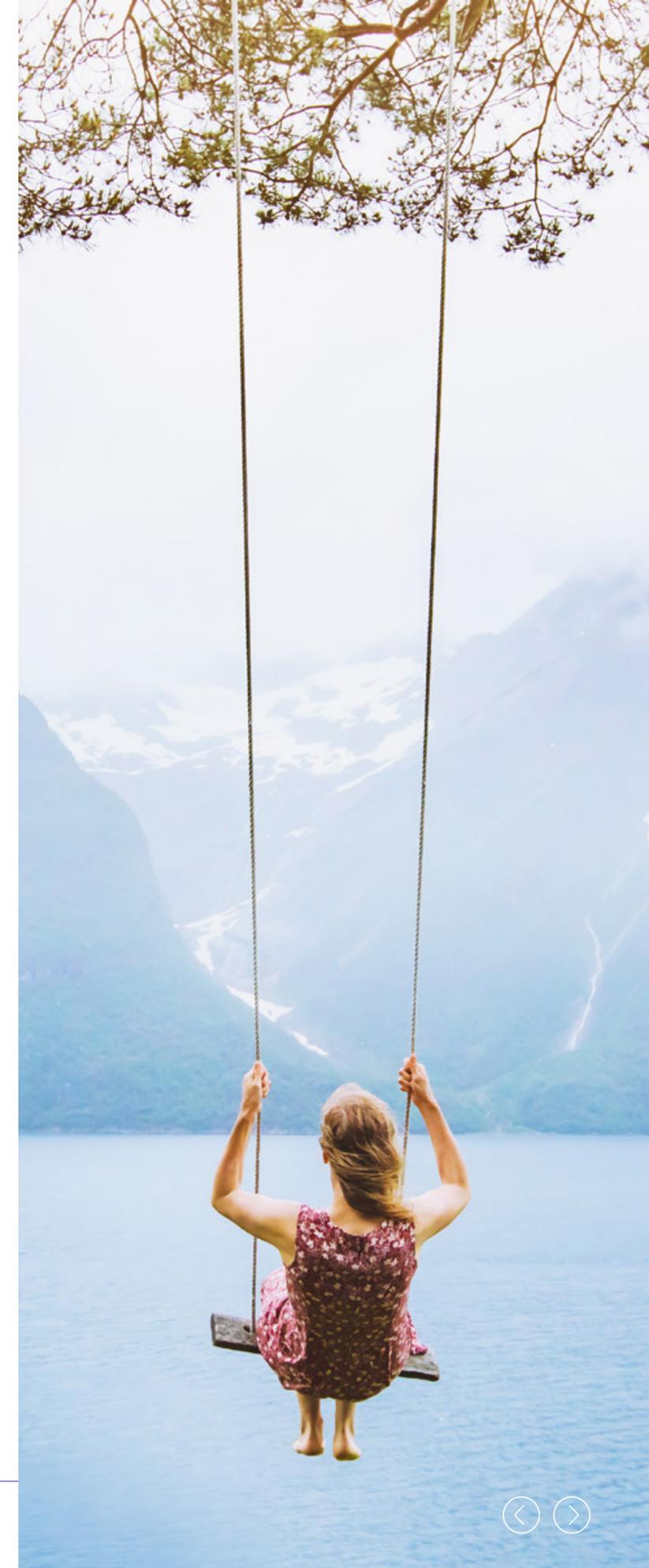
Organización y cultura

- 7.1. Equipo humano
- 7.2. Salud y seguridad ocupacional
- 7.3. Contratistas y proveedores

08

Información societaria y financiera

- 8.1. Información societaria
- 8.2. Sociedades filiales
- 8.3. Estados financieros consolidados
- 8.4. Declaración de responsabilidad



01

Introducción



- 1.1. Carta del Presidente
- 1.2. Sobre esta memoria integrada
- 1.3. Entel en una mirada 2023
- 1.4. Estrategia sostenible y modelo de creación de valor
- 1.5. Hitos del año
- 1.6. Premios y reconocimientos

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

 Volver al índice

Carta del Presidente

Señores accionistas, me es grato presentar a ustedes la Memoria Integrada de la compañía correspondiente al año 2023. Como podrán ver a continuación, nuestros esfuerzos estuvieron puestos en mantener nuestro liderazgo en Chile en el segmento móvil, la consolidación de nuestra empresa como el segundo mayor operador móvil en Perú, la preparación de nuestro despliegue en el negocio de fibra en ambos países, la implementación de nuestra red 5G en Chile y el lanzamiento de Entel Digital.

Sin embargo, es necesario señalar que pudimos sostener esta senda a pesar de enfrentar un entorno desafiante debido a variados factores, tales como la alta inflación pasada, el alza del tipo de cambio y de los costos de la energía, lo que junto con una economía estancada, tanto en Chile como en Perú, ha impactado en los resultados financieros de toda la industria, así como también en los de Entel. Por lo anterior, cada uno de los hitos mencionados habla de una compañía que es capaz de, año tras año y a pesar de las complejidades, estar a la vanguardia en el mercado, gracias al trabajo de miles de personas comprometidas con entregar día a día un servicio de primer nivel.

Quisiera partir destacando que, durante el ejercicio 2023, mantuvimos nuestra posición de liderazgo en la industria móvil chilena, alcanzando un 40% de participación en los ingresos por servicio. En esta misma línea, subrayo el esfuerzo hecho en el despliegue de la red 5G en Chile, lo que hoy nos permite liderar las conexiones en esta tecnología en el país, con una participación del 41% según datos de Subtel al tercer trimestre de 2023. Con

orgullo podemos decir que completamos el exigente proyecto comprometido en la licitación de espectro de 3,5 GHz con 2 meses de anticipación.

Por otra parte, en Entel Perú continuamos nuestro camino de crecimiento y, en el cuarto trimestre del ejercicio, pasamos a ser el segundo operador del mercado móvil en términos de ingresos por servicio, con cerca de un 25% del total. El desafío es seguir creciendo de manera constante nuestra participación, ganando así una mayor escala de operación que nos permita mejoras sostenidas en nuestros márgenes de EBITDA, tal como ha venido ocurriendo. Gracias a lo anterior, y con satisfacción, puedo decir que actualmente Entel Perú representa ya un 27,7% del EBITDA consolidado orgánico de la compañía.

En el mercado de internet al hogar, en 2023 obtuvimos la aprobación de la operación con ON*NETFIBRA en Chile que, además de generar un flujo de caja neto después de impuestos de 362.000 millones de pesos, nos otorga una solución de largo plazo con acceso inmediato a más de 4 mi-

Carta del Presidente

llones de hogares pasados, permitiéndonos tener una oferta de banda ancha para el hogar de alcance nacional. Asimismo, a principios del 2023 cerramos en Perú una operación con similares características la que, una vez aprobada, nos permitirá en unos años más acceder en este país a 5,2 millones de hogares pasados.

Estas iniciativas permiten un rápido acceso a millones de hogares, sin tener que invertir en el despliegue de la red, y a costos medios sustancialmente mejores comparado con haber tenido que construir una red de fibra óptica propia. Además, nos permitirán desenvolvernos exitosamente en mercados donde enfrentamos operadores integrados.

Creemos que estas son buenas noticias no sólo para Entel, sino también para los millones de hogares tanto en Chile como en Perú, trayendo más competencia al mercado del internet al hogar. En ambos mercados buscamos un crecimiento sostenido en participación, lo que sabemos supondrá importantes desafíos, pero confiamos en nuestras capacidades para prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes, uno de nuestros principales elementos diferenciadores.

Estas transacciones de fibra, junto con otras operaciones realizadas en años anteriores tales como la venta de torres en 2019 y la de los datacenter en 2022, son parte de un importante reenfoque estratégico de la compañía, para transformarnos en una empresa más liviana en activos, focalizada en acercar la tecnología y transformarla en una gran experiencia de servicio para nuestros clientes. Entre las tres mencionadas operaciones se generaron recursos por más de USD 1.900 millones pero,

además, estas ventas de activos generaron un valor neto para los accionistas por cerca de USD 1.000 millones, al descontar de la caja recibida los pagos futuros comprometidos y esperados por el uso de estos activos. Esto nos ha permitido pagar dividendos extraordinarios importantes, con la suma de un "dividend yield" total adicional al ordinario de 53% en los últimos 3 años, retornando así valor a nuestros accionistas.

En tanto, otra parte de estos fondos está siendo destinada a los planes de desarrollo de la compañía, permitiéndonos mantener una posición financiera adecuada y al mismo tiempo afrontar los esfuerzos e inversiones en materias donde somos insustituibles: el despliegue de redes móviles 4G y 5G de primer nivel mundial; la conexión de cientos de miles de clientes a la red de fibra; y el desarrollo de soluciones digitales para las empresas de todos los tamaños.

Así, continuamos siendo una marca de confianza, que despliega siempre todos sus esfuerzos e inversión para hacer realidad lo que dice nuestra promesa de marca: estar siempre "contigo en todas".

Estos esfuerzos han dado sus frutos en ambos países. En Chile fuimos reconocidos por la calidad de nuestra señal móvil de acuerdo con el estudio de la empresa especializada independiente OpenSignal, obteniendo el primer lugar en 11 de las 15 dimensiones medidas; en tanto en Perú, logramos el primer lugar en 10 de las 15 dimensiones. En ambos países tuvimos el primer lugar en una métrica muy relevante, como es la consistencia de la experiencia de red que brindamos, lo cual nos deja muy satisfechos.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Carta del Presidente

Por otra parte, nuestro poder de marca en Chile muestra una brecha positiva de 8 puntos por encima de nuestro más cercano competidor. Asimismo, en ambos países lideramos en la medición de NPS (Net Promoter Score), índice standard en las mediciones de experiencia de clientes. Por ello, no es casualidad que por décimo año consecutivo obtuviéramos el premio a la Mejor Experiencia del Cliente en el sector móvil de Perú, de acuerdo con la consultora IZO.

Este servicio de excelencia sólo es posible entregarlo gracias al despliegue de un plan de inversiones robusto, pero focalizado y estratégico, que alcanzó en 2023 los USD 567 millones. De este monto, se destinaron USD 284 millones al negocio móvil en Chile y USD 101 millones al mismo en Perú, mientras que en ambos países USD 63 millones fueron al negocio hogar y USD 119 millones al negocio fijo, digital y otros para empresas.

Los servicios de conectividad y tecnología no son un commodity, ni tampoco lo son la cultura, la disciplina y la organización que permiten siempre mejorar nuestros procesos de negocio. Los resultados que obtenemos son fruto de un permanente trabajo por orientar la compañía siempre hacia los nuevos desafíos, una vocación de invertir para dar sostenidamente la mejor y más avanzada experiencia de red, y un celo especial por generar un ambiente de trabajo que atraiga y cautive al mejor talento. Creemos también que hemos sido capaces de alcanzar estos logros, gracias a una actitud que cuenta con la cuota adecuada de realismo, pero también de humildad, indispensables para entender qué hacemos bien y debemos potenciar, y aquello donde podemos y debemos mejorar.

No puedo terminar esta reseña sobre nuestra red, la innovación y el foco en la experiencia, sin celebrar el acuerdo que alcanzamos con Starlink durante el año 2023, para poder conectar a los celulares comunes y corrientes a la internet satelital, en cualquier parte de la geografía de los países en los que operamos. Esta alianza para ofrecer conectividad satelital al mercado móvil chileno y peruano, nos convierten en uno de los primeros operadores a nivel mundial que contarán con esa posibilidad a fines de este año que comienza. Esta es una muestra tangible de cómo vivimos nuestro propósito de acercar la tecnología a las personas, ayudándolas así a transformar sus vidas.

Es en todo esto donde radica el real valor de la compañía, una experiencia extraordinaria, clientes fieles dispuestos a permanecer con nosotros y también a pagar por un servicio de tecnología avanzada y de calidad.

Quisiera ahora referirme a los avances en el ámbito de la sostenibilidad. Estamos convencidos que la sostenibilidad debe estar en el centro de nuestro negocio; una empresa debe ser rentable, pero siempre de una manera sostenible.

Contamos con una estrategia en esta materia desarrollada junto con las áreas de negocio, que cuenta con los recursos necesarios para su desarrollo. Sus ejes principales son: generar ambientes de trabajo desafiantes, gratos e inclusivos, que atraigan y cautiven al mejor talento; inclusión digital en todas sus dimensiones, ya sea de grupos marginados por falta de conectividad, pero también por falta de habilidades —como el caso de las personas mayores, en especial las de me-

nores recursos—; una decidida responsabilidad ambiental, en particular en el uso eficiente de la energía de la que somos grandes consumidores, junto con nuestro rol en la economía circular y en el aporte a la descarbonización del planeta; un gobierno corporativo con los más altos estándares, que permita conducir a la organización en todas las materias relevantes; y por último, procesos que nos permitan entregar siempre un trato justo y transparente a nuestros clientes, a las comunidades que impactamos y a nuestros proveedores, contratistas e inversionistas, un trato tal como el que nos gustaría que nos dieran a nosotros.

Hoy podemos destacar con orgullo que, además de formar parte por octavo año consecutivo del Dow Jones Sustainability Index Chile y MILA, hemos sido incorporados al Sustainability Yearbook 2024 de S&P Global.

Estimados accionistas, quisiera terminar estas palabras señalando que las empresas de telecomunicaciones en Chile y Perú, así como en el mundo en general, estamos enfrentando importantes desafíos de rentabilidad. Ingresos más bien planos, consumidores exigentes, alta competencia, márgenes sujetos a presión por alzas de costos de insumos necesarios para las nuevas redes y servicios, necesidad de afrontar grandes inversiones y nuevos gastos para la obtención de espectros, la masificación del 5G, la fibra al hogar y los negocios digitales. Creemos que los reguladores deben contemplar esto en la orientación de sus políticas de manera que, sin dejar de promover el desarrollo del sector, se asegure que esto sea de dentro de un marco sostenible desde un punto de vista de la rentabilidad de la industria.

No obstante lo anterior, nuestro desafío es seguir avanzando en focalizar nuestras inversiones donde aporten más valor, administrar los crecientes costos que hemos estado enfrentando, mejorar la rentabilidad en los negocios maduros y capturar las oportunidades de crecimiento, como en el mercado hogar y las soluciones digitales. Debemos progresar para seguir creando valor, sin distraer nunca nuestra atención de la atracción y retención del talento humano que requerimos para gestionar el negocio, ni jamás sacrificar nuestro posicionamiento de mercado como una marca confiable, que acerca la nueva tecnología a las personas y entrega una experiencia de servicio simple, cercana y sorprendente.

Me despido con un sincero reconocimiento a nuestros colaboradores, agradeciendo el apoyo de ustedes, nuestros accionistas, de todos nuestros grupos de interés, comunidades, proveedores y contratistas, y por supuesto la preferencia de todos y cada uno de nuestros clientes.

Muchas gracias,

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

01. **Introducción y contexto**

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sobre esta memoria integrada

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

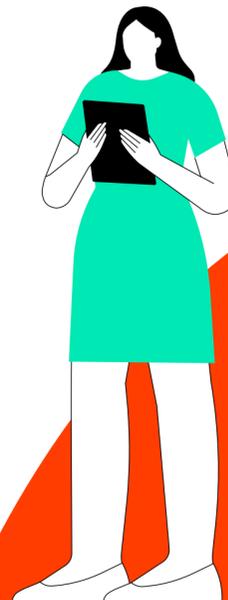
La presente memoria integra información del desempeño y los avances sociales, éticos, ambientales y económicos de Entel S.A. y sus operaciones en Chile y Perú, para el periodo enmarcado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Este documento se elaboró de acuerdo con la Normativa de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), incluyendo, tal como requiere dicha normativa, los indicadores del estándar del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, la memoria fue elaborada siguiendo los estándares GRI-2021 para la presentación de información económica, social y ambiental relevante para los grupos de interés. Además, está inspirada en los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council. También complementa nuestra Comunicación de Progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas. Su publicación es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo. Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero¹ y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel².

Los Estados Financieros, así como indicadores no financieros seleccionados han sido verificados externamente³. En el Índice GRI se identifica la información de sostenibilidad que fue objeto de verificación. Asimismo, en los títulos y subtítulos que aparecen a lo largo del reporte señalamos los diferentes temas materiales abordados, los que se desprenden del análisis de doble materialidad efectuado por la compañía.

Para consultas sobre este documento o mayor información, puede comunicarse al correo electrónico

sostenibilidad@entel.cl
y/o ir@entel.cl



- 1. Disponible en
- 2. Disponible en

3. Las cartas de los auditores están disponibles en los documentos anexos

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel en una mirada 2023

20.245.843 de abonados móviles en Chile y Perú



Abonados móviles Perú

9,6 millones

592.363 UGI Hogar



Abonados móviles Chile

10,6 millones

Ingresos consolidados

\$2.573.142

millones de pesos

Inversión

\$476.242

millones de pesos

Ebitda

\$762.562

millones de pesos

Utilidad neta

\$88.884

millones de pesos

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel en una mirada 2023

CHILE

Abonados móviles

10,6 millones clientes de suscripción

Ingresos

\$1.733.871 millones de pesos

Contable: **-19,4%**

Orgánicos*: **-1,2%**

Ebitda

592.298 millones de pesos
34,1% margen

Contable: **-43,3%**

Orgánicos*: **-3%**

Inversión

\$358.215 millones de pesos

Infraestructura móvil

7.381 puntos

2G: 1.595
3G: 6.075
4G: 6.510
5G: 1.595

Fibra óptica troncal

6.989 km

a lo largo de todo Chile

Espectro

640 MHz

UGI Hogar

525.619

PERÚ

Abonados móviles

9,6 millones clientes de suscripción

Ingresos

USD 1.002.296 miles

Contable: **-14%**

Orgánicos*: **-8,6%**

Ebitda

USD 196.487 miles
19,6% margen

Contable: **-28,9%**

Orgánicos*: **-5,5%**

Inversión

USD 140,4 millones

Infraestructura móvil

6.380 puntos

2G: 3.600
3G: 5.705
4G: 6.641
5G: 593

Fibra óptica troncal

525 km

en Lima y provincias

Espectro**

297,4 MHz

UGI Hogar

66.744

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

* Datos al cierre de 2023. Las cifras de ingresos y Ebitda están en pesos chilenos en el caso de Chile y de los datos consolidados, y en dólares en el caso de Perú. Los porcentajes indican la variación respecto de 2022 en términos contables y orgánicos (sin considerar ventas de activos).

** Asignados en diversos departamentos y provincias.

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

GRI 2-22, 2-23, 2-24

En Entel hemos iniciado un proceso planificado de transición hacia un modelo de creación y distribución de valor del cual todos nuestros grupos de interés se beneficien incrementalmente de sus resultados e impactos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Seguir liderando el negocio móvil en Chile
- ✓ Crecer en negocio hogar tanto en Chile como en Perú
- ✓ Aprovechar oportunidades en negocios digitales B2B en Chile y Perú
- ✓ Rentabilizar negocios de conectividad B2B en Chile
- ✓ Seguir ganando escala en servicio móvil Perú para asegurar márgenes sostenibles
- ✓ Explorar constantemente el desarrollo de nuevos negocios adyacentes

HABILITADORES

- ✓ Mantener el liderazgo tecnológico y de calidad de nuestra red, conectados con el negocio
- ✓ Atraer y cautivar talento para transformar la compañía ante un entorno más digital
- ✓ Entregar la mejor experiencia a nuestros clientes para convertirlos en fans
- ✓ Ser operador líder en eficiencias, cuidando propuesta de valor en calidad y experiencia
- ✓ Desarrollar capacidades de sistemas y plataformas TI, con foco en agilidad

La rentabilidad de la industria de las telecomunicaciones a nivel mundial se encuentra altamente desafiada, ya que es un sector que ha debido enfrentar un alza generalizada de costos y gastos junto con altos requerimientos de inversión debido a los recambios tecnológicos hacia el 5G y fibra óptica. Todo esto en un contexto de actividad económica estancada, en el que las personas han restringido sus gastos y las empresas han diferido las decisiones de inversión en nuevas tecnologías. Además, la industria se caracteriza por un alto nivel de competencia —que en los casos de Chile y Perú se manifiesta en la existencia de cuatro actores en cada mercado móvil—, con el consiguiente aumento de la rotación de clientes (revolving) y la erosión de los promedios de ingreso por usuario (ARPU).

La estrategia de negocio de Entel asume estos retos, apalancándose en las fortalezas comerciales y financieras que ha construido durante décadas de historia, sobrellevando estos desafíos a través de la experiencia distintiva, la fortaleza de marca y una solidez financiera que ha sido clave para capturar las nuevas oportunidades de la evolución tecnológica.

El desarrollo de nuestros objetivos estratégicos se realiza bajo una mirada sostenible en los ámbitos económico, social, medio ambiental y de gobierno corporativo, lo que trasciende a toda nuestra operación.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

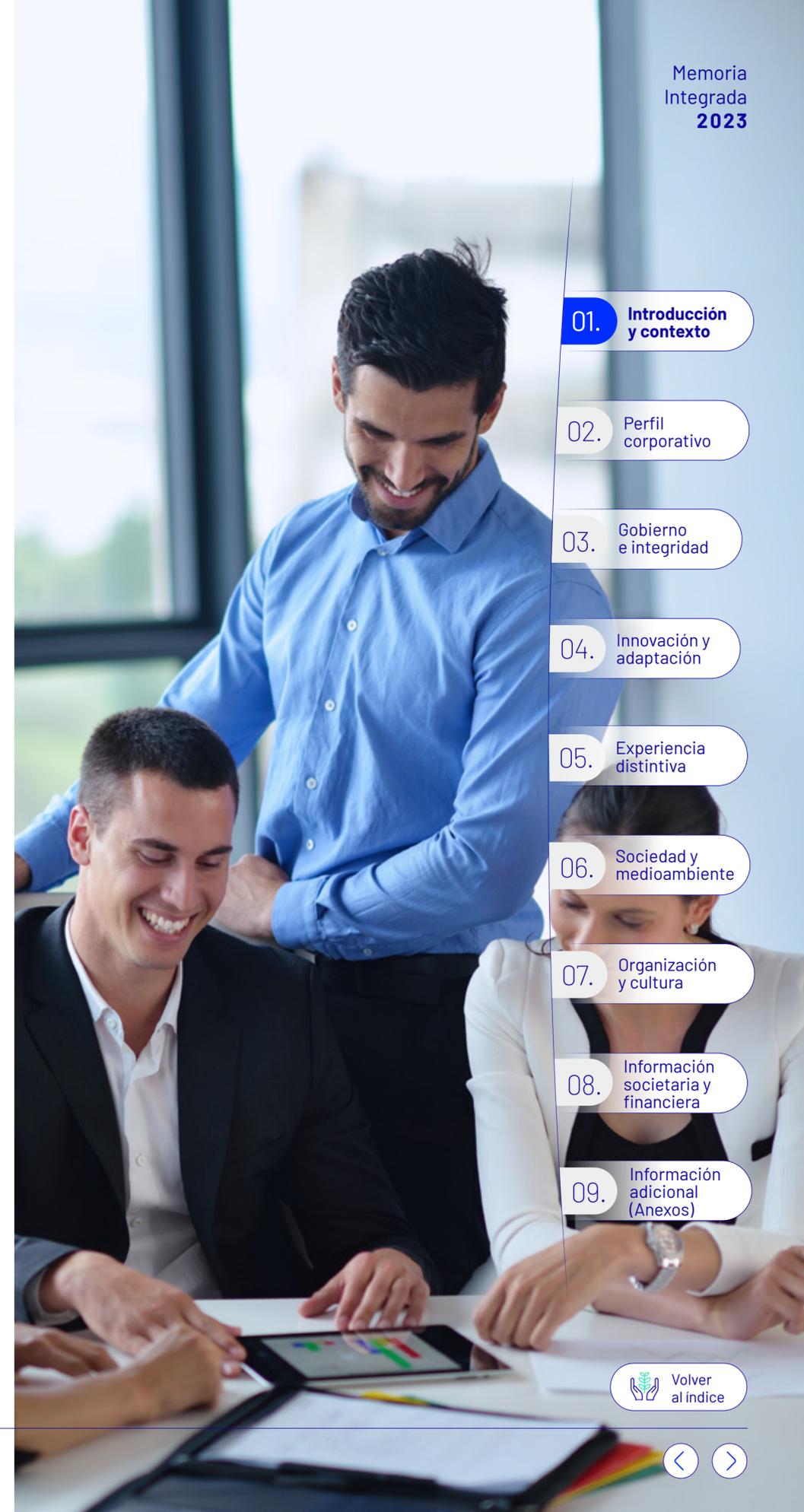
06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Liderazgo en el negocio móvil

A lo largo de 20 años, Entel Chile ha sido capaz de mantener niveles de rentabilidad más altos que sus competidores en el principal segmento del mercado, el negocio móvil masivo, mientras que Entel Perú ya alcanzó el segundo lugar en participación de ingresos en ese mercado y actualmente trabaja por ubicarse en el primer lugar. Esta posición de liderazgo es el fruto de un conjunto de factores, incluyendo entre otros:

- ✓ Un robusto plan de inversiones, con una mirada competitiva, que ha permitido enfrentar con decisión los cambios tecnológicos y brindar a los usuarios la mejor experiencia de conectividad.
- ✓ Un posicionamiento de marca fresca, empática y con propósito.
- ✓ Una estructura organizacional ágil, con una arquitectura abierta y el mejor talento.

Ser líder en un negocio maduro como el de la telefonía celular no es solo motivo de orgullo, además ofrece varias ventajas clave para la sostenibilidad del negocio: implica menores tasas de fuga o port-out, lo cual a su vez permite contar con clientes más leales y ARPU más altos. De esta forma, en el largo plazo asegura la generación sostenida de mejores resultados y flujos de caja.

Por eso, uno de los objetivos estratégicos de Entel es mantener su liderazgo en el negocio móvil chileno y seguir creciendo en Perú, con un plan de inversiones acorde al negocio; una experiencia de servicio de primer nivel; la potenciación de una marca con propósito, cercana y empática; y el desarrollo de capacidades internas adecuadas para adaptarse a los constantes cambios.

Crecer en Negocio hogar

Entel busca crecer en el negocio hogar mediante el recambio tecnológico hacia fibra, proveyendo así un acceso rápido y eficiente a millones de hogares, con el objetivo de llegar, en el mediano plazo, a un 25% de participación de mercado en Chile y al 15% en Perú. El negocio hogar es fundamental para enfrentar un escenario con competidores multiservicio. Hoy, Chile y Perú presentan grandes oportunidades para ingresar a este mercado. Para empezar, ambos países tienen aún bajas penetraciones de internet fijo (70% en Chile y 33% en Perú, contra un promedio de 87% en los países de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos), y si bien hay operadores dominantes en cada mercado, hoy están sumamente desafiados debido al recambio tecnológico hacia fibra desde tecnologías inferiores, lo que ha abierto espacios de crecimiento a más de cinco millones de hogares en los próximos años.

Para capturar esta oportunidad, los operadores mayoristas de FTTx ofrecen un acceso rápido y eficiente a millones de hogares y empresas. Los acuerdos con ON*NETFIBRA en Chile y Pangea-Co en Perú apuntan en esa dirección. El primero, permite aumentar de 1,3 millones a 4,3 millones de unidades residenciales, cubiertas por los servicios de fibra óptica al hogar de Entel en Chile, mientras que el convenio en Perú (sujeto a la aprobación de las entidades regulatorias), abriría la posibilidad de llegar a más de cinco millones de hogares en los próximos años. Todo esto, con importantes ahorros de CAPEX, costos medios más bajos y un *time to market* muy superior.

01. Introducción
y contexto02. Perfil
corporativo03. Gobierno
e integridad04. Innovación y
adaptación05. Experiencia
distintiva06. Sociedad y
medioambiente07. Organización
y cultura08. Información
societaria y
financiera09. Información
adicional
(Anexos)
 Volver
al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Oportunidades en el negocio B2B

El mercado de productos y servicios para empresas ha experimentado cambios profundos con el rápido avance de los hiperescalares. Ante este escenario, Entel ha optado por una estrategia de desinversión en activos para poner el foco en las oportunidades emergentes, fortaleciendo su propuesta de valor basada en la conectividad con el desarrollo de nuevas soluciones que apoyan la transformación digital de sus clientes.

Con ese fin nace Entel Digital en 2023, que espera duplicar o incluso triplicar sus ingresos de aquí al año 2026. La nueva unidad de negocios ya ha desarrollado y está comercializando con éxito soluciones digitales, que buscan resolver problemas como la gestión de flotas, el consumo hídrico, la seguridad remota y más. Poniendo la última tecnología al servicio de estos desafíos, Entel Digital está contribuyendo a optimizar las operaciones de sus clientes y en muchos casos generando además beneficios ambientales o sociales.

En tanto, en los servicios de conectividad para empresas, los esfuerzos se orientan a proteger la participación de mercado y aumentar la rentabilidad, asegurando la experiencia de servicio. Para ello resulta clave el crecimiento que ofrece la nueva cobertura de fibra, apoyado con soluciones tecnológicas simples para mejorar la fidelidad (como Office 365 y Google Workspace).

Ganar escala en Perú

Entramos en el mercado peruano en 2014 con el objetivo de expandir nuestro negocio en un mercado en crecimiento, dominado en ese entonces por dos operadores. Nuestra sólida propuesta de valor en términos de marca y experiencia general se ha reflejado en resultados positivos a lo largo de los años. Entel estableció un nuevo estándar en atención al cliente, liderando constantemente las mediciones de NPS (Net Promoter Score) en Perú. Asimismo, nuestra imagen de marca también se ha ido fortaleciendo, siendo actualmente Top 2 en "Brand Power". Como consecuencia de lo anterior, el crecimiento significativo de nuestra participación en los ingresos por servicios nos permitió convertirnos en el segundo operador del mercado en 2023. Esto nos ha permitido conseguir un flujo de caja operativo positivo en el año.

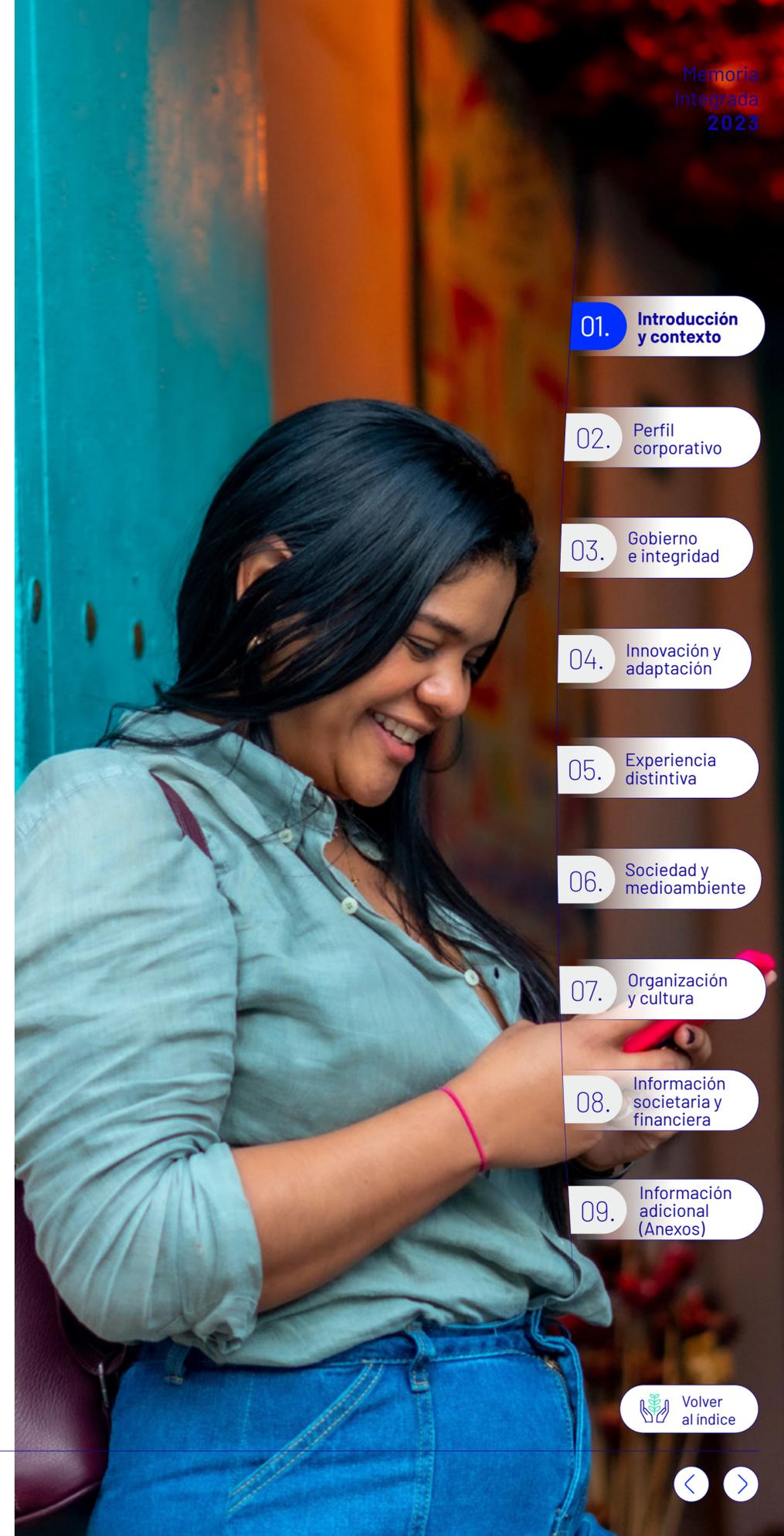
Sin embargo, las condiciones de este mercado, tales como las mayores tasas de rotación de clientes, menores ARPU y su extensión, siguen requiriendo una mayor participación de los ingresos para aumentar la escala de las operaciones y alcanzar márgenes y una rentabilidad más sostenibles.

Experiencia e innovación

Entel siempre se ha caracterizado por explorar las tecnologías emergentes tanto para aplicarlas en el desarrollo de nuevos servicios y productos como para la mejora continua de sus procesos internos. Sin duda, la tecnología que ha marcado los últimos años es la inteligencia artificial, especialmente en 2023. El lanzamiento de ChatGPT fue el más masivo de la historia, con más de 100 millones de usuarios en solo dos meses. Como respuesta, Entel lanzó un programa transversal de iniciativas para explorar y profundizar el uso de IA (Inteligencia Artificial) en la empresa: GenIA.

Ese es solo un ejemplo de cómo Entel encara la innovación. Además, en la búsqueda continua de procesos más eficientes, está desplegando el proyecto Entel + Reloaded, un conjunto de iniciativas innovadoras para mejorar la rentabilidad del negocio en un entorno competitivo de cambios acelerados, con la ambición de llegar a ser una empresa de telecomunicaciones líder en eficiencia a nivel mundial.

La innovación siempre va en función de mejorar la experiencia del cliente, que es nuestro norte. En el segmento de personas, tanto en el negocio móvil como en el fijo, Entel ha mejorado consistentemente con los años en satisfacción de clientes. Esta mayor potencia de marca o brand power se traduce en mantener ingresos por usuario (ARPU) a pesar de la competitividad y un premio en las tasas de flujo por sobre nuestra competencia.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Cultura Transformadora

Convencidos de la relevancia de una cultura adecuada para alcanzar nuestros objetivos estratégicos, es que Entel destina esfuerzos y recursos para crear espacios de trabajo atractivos, dinámicos y desafiantes donde los colaboradores puedan desarrollar y potenciar su talento. Asimismo, estamos trabajando en reforzar los pilares culturales que nos permitirán seguir siendo líderes en la industria, basados en la capacidad de evolucionar y transformarnos constantemente.

Mirada sostenible integral

La importancia de la sostenibilidad para Entel va mucho más allá de un conjunto de iniciativas medioambientales y sociales. Es un pilar para mantener su relevancia y competitividad en un mundo que demanda un enfoque integral más consciente de parte de las empresas.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Modelo de creación y distribución de valor

Insumos

Recursos que Entel utiliza para crear valor.

Capital Financiero

Sólido perfil crediticio, larga trayectoria en el mercado de valores.

Capital Industrial

Amplio espectro en Chile y Perú con una red e infraestructura moderna y robusta.

Capital Humano

Competencias, capacidades y experiencia de las personas, y sus motivaciones para innovar.

Capital Intelectual

Intangibles de valor como la marca, reputación, conocimiento táctico, de procesos entre otros.

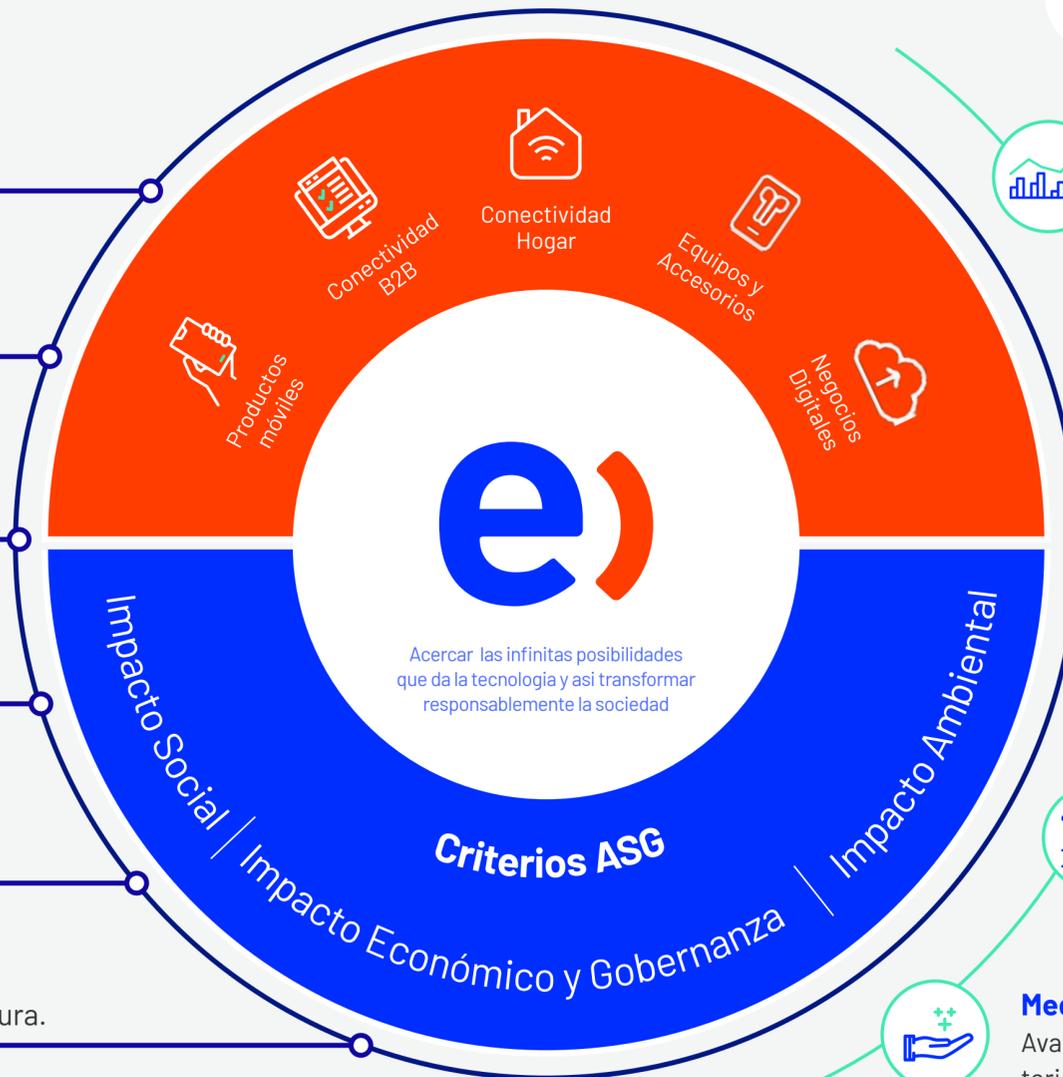
Capital Social

Relaciones y redes con la comunidad para mejorar el bienestar colectivo.

Capital Natural

Existencias ambientales que brindan bienes y servicios que respaldan prosperidad actual y futura.

Integramos los criterios ASG en nuestra estrategia y modelo de negocios.



Resultados e impacto

Valor creado para nuestros diferentes grupos de interés mediante nuestras operaciones y acciones.

Entel y sus Inversionistas

Crecimiento en resultados con niveles de deuda saludables y sostenibles en el tiempo mediante: mantener el liderazgo en el segmento móvil en Chile, seguir creciendo en Perú, desarrollar nuevos negocios digitales y crecer en los servicios para el hogar, todo sobre una red sólida y robusta.

Clientes y comunidad

Aporte en el desafío de reducir la brecha digital, conectando zonas aisladas de ambos países y habilitando digitalmente a grupos más excluidos de sus oportunidades.

Colaboradores

Estructura organizacional y modelo de trabajo orientado a desarrollo de las personas, respeto de los derechos, a la atracción y retención del talento, y de equipos diversos e inclusivos.

Proveedores

Relaciones basadas en un Código de Ética que garantice igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas, y en el acompañamiento progresivo de su desarrollo sostenible

Medio ambiente

Avances en el proceso de modificación operacional con criterios de eficiencia energética, medición huella de carbono y economía circular.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

¿Cómo creamos valor en Entel?

Desde su origen, Entel trabaja por materializar su propósito de transformar responsablemente a la sociedad a través de las oportunidades que brinda la tecnología, en un comienzo ampliando la conectividad, para luego generar soluciones tecnológicas que impulsan el progreso social y económico. Desde hace más de una década, la sostenibilidad se ha ido incorporando de manera progresiva al modelo de negocio. Esta relevancia se ha hecho aún más visible en los últimos dos años con la creación

de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones. A partir de esta, en 2023 se definieron los focos y metas en esta materia para toda la compañía, en conjunto con varios estamentos.

de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones. A partir de esta, en 2023 se definieron los focos y metas en esta materia para toda la compañía, en conjunto con varios estamentos.

Análisis de doble materialidad

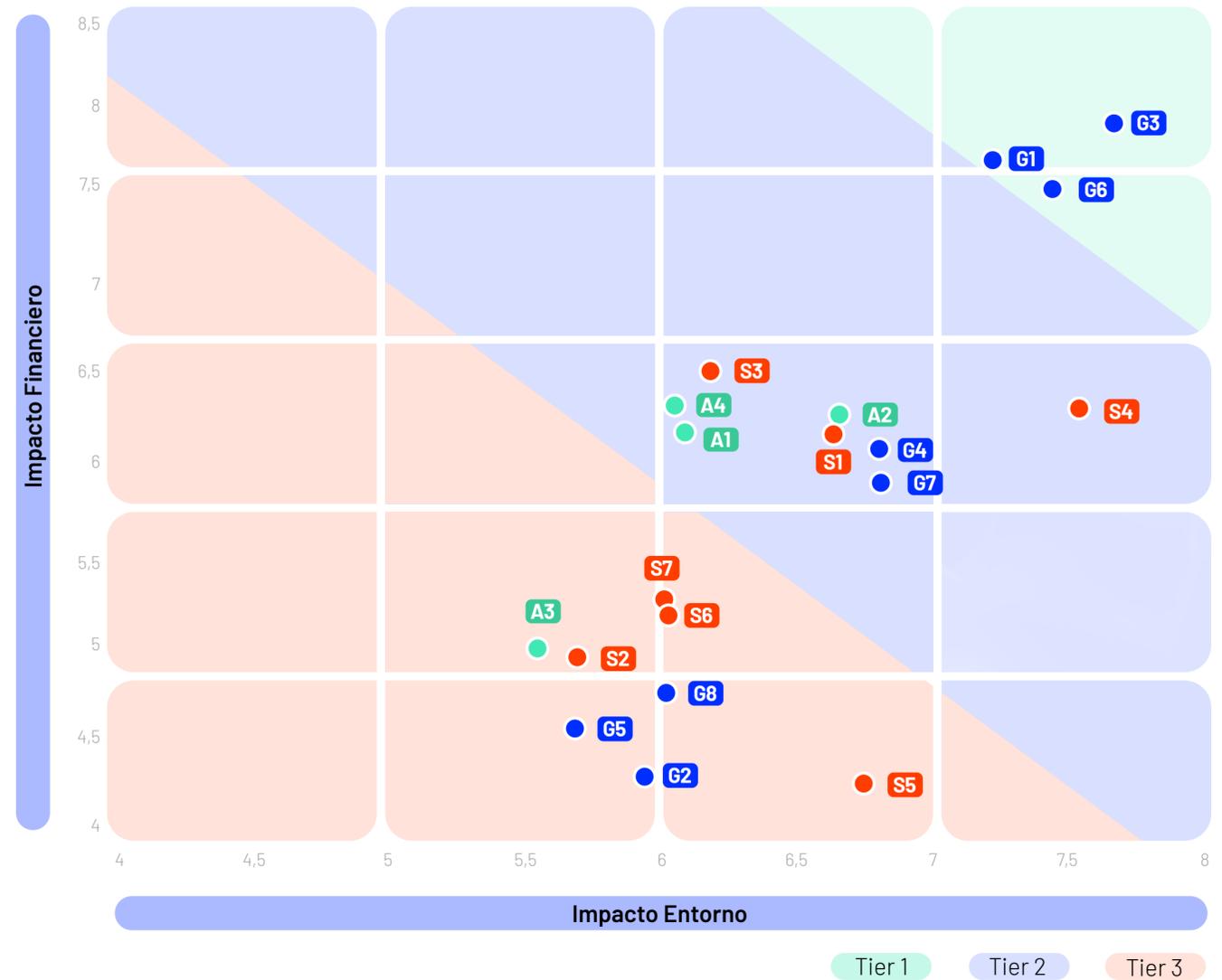
GRI 3-1, 3-2

El proceso para identificar los temas económicos, sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes para los grupos de interés de Entel se realiza año por medio. La última actualización finalizó a comienzos de 2023, cuando por primera vez se hizo un análisis de materialidad doble, que contempló la percepción de grupos de interés internos y externos, respetando los impactos de los diferentes temas en el desempeño financiero de Entel y cómo estos impactan en el entorno.

Tras la identificación de 19 temas materiales relevantes para Entel, se consultó a diferentes públicos de interés su análisis y percepción al respecto.

El resultado fue una priorización estratégica de estos temas, atendiendo los niveles de impacto que tienen o podrían llegar a tener en el negocio, además de cómo Entel puede estar impactando en su entorno.

Tema material	Sección
A1 Gestión ambiental y eficiencia energética	Política y gestión ambiental, estrategia de eficiencia energética
A2 Economía circular	Estrategia de economía circular
A3 Mitigación y adaptación climática del negocio	Gestión de la huella de carbono
A4 Negocios digitales con impacto ambiental y climático	Riesgos y oportunidades del cambio climático
S1 Atracción y retención de talentos	Atracción y desarrollo de talentos
S2 Diversidad e inclusión en el trabajo	Diversidad e inclusión
S3 Desarrollo de habilidades digitales	Transformación inclusiva
S4 Protección y tratamiento de datos personales	Privacidad de datos personales
S5 Salud y bienestar de los colaboradores	Salud y seguridad ocupacional
S6 Relacionamiento y gestión territorial	Relacionamiento y gestión territorial
S7 Uso responsable de productos y servicios	Impactos de la innovación tecnológica
G1 Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado	Innovación y adaptación
G2 Ética y responsabilidad corporativa	Ética y cumplimiento
G3 Expansión y adaptación de la red	Transformación de la industria y nuevos desafíos
G4 Experiencia de clientes y calidad de la red	Experiencia distintiva
G5 Gestión de proveedores y contratistas	Contratistas y proveedores
G6 Innovación y digitalización de la economía	Innovación y adaptación
G7 Seguridad de la información y ciberseguridad	Gestión de datos y seguridad de la información
G8 Seguridad y continuidad del negocio	Continuidad operacional



Este ejercicio de doble materialidad constituye una piedra angular para la reportabilidad de la empresa. De esta manera, la Memoria Integrada se hace cargo de abordar cada uno de los temas materiales de Entel, para explicar a los grupos de interés cómo se están gestionando cada uno de ellos.

Adicionalmente, la doble materialidad fue el insumo clave para la renovación de la Estrategia de Sostenibilidad. En un proceso de análisis y discusión interno con el equipo gerencial, se definieron los pilares de trabajo y los aspectos que deben constituir la

esencia de la compañía, que la distinguen en el mercado y le otorguen una ventaja competitiva.

Todo este trabajo se plasmó en la nueva Estrategia de Sostenibilidad de Entel para el periodo 2024-2030, aprobada por el Directorio y la alta administración, que permea a todos sus niveles y unidades: incorpora variables adicionales de sostenibilidad en las evaluaciones de los proyectos, en el diseño de los presupuestos anuales, en la definición de nuevos modelos de financiamiento y en las operaciones generales.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

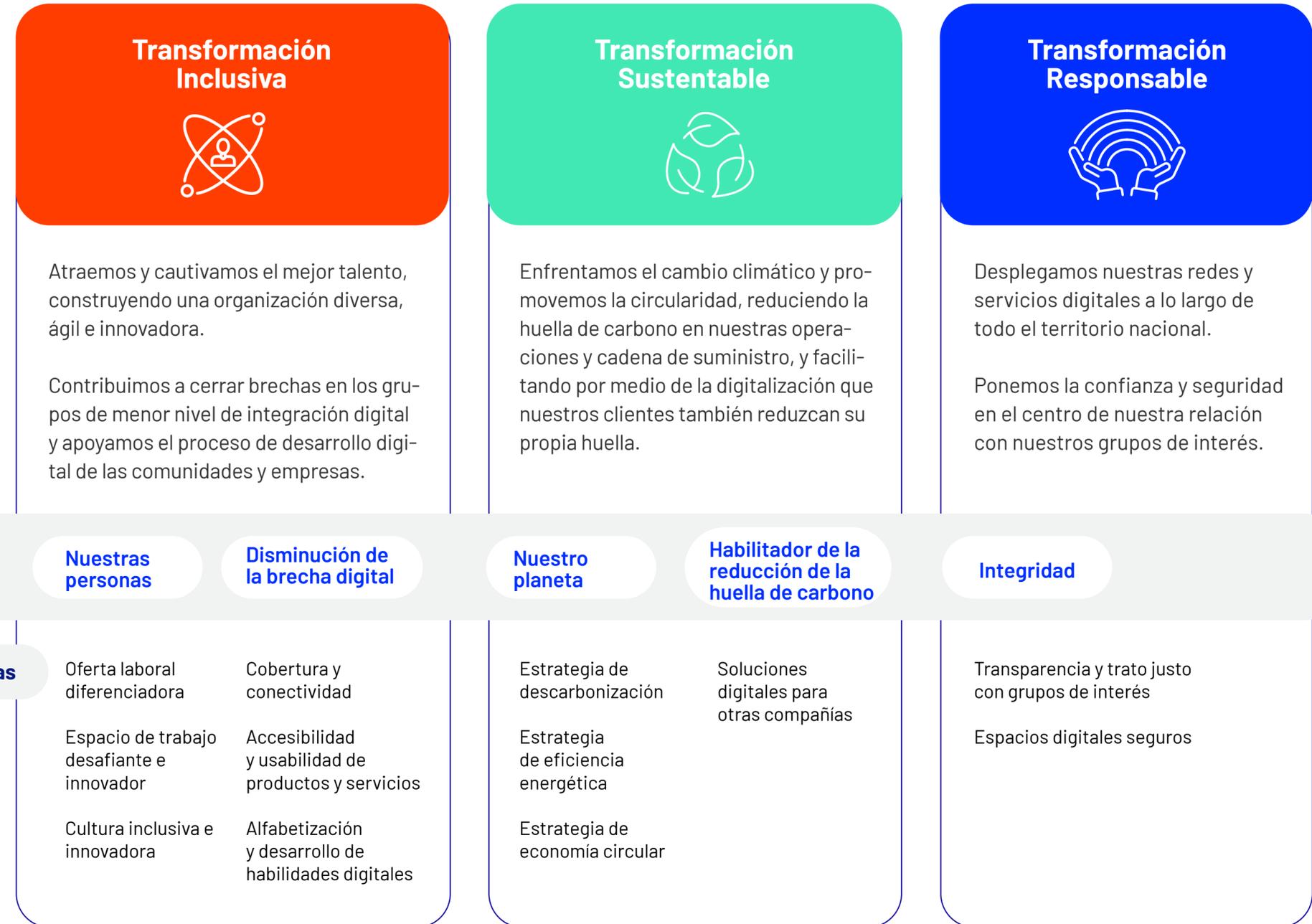
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Modelo Estratégico de Sostenibilidad Entel 2024 - 2030

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se ancla en pilares como inclusión, sustentabilidad y responsabilidad, que son la base, junto a la rentabilidad económica, de nuestro modelo de creación de valor.



Tres Pilares Atributo "Sostenibilidad" Marca: Contigo en Todas / Mucho más que una Telco.

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Compromiso con los Derechos Humanos

El respeto y promoción de los Derechos Humanos en Entel es parte integral de la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía, siendo abordados como parte del desafío de transformar a la sociedad de forma inclusiva, sustentable y responsable.

Entel adhiere al Pacto Global y a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, en los que basa su análisis de debida diligencia en esta materia.

Focos de trabajo en Derechos Humanos en Entel:

- ✓ Igualdad de oportunidades y no discriminación
- ✓ Salud y seguridad
- ✓ Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo
- ✓ Trabajo infantil
- ✓ Trabajo forzoso u obligatorio
- ✓ Libertad de asociación y negociación colectiva
- ✓ Privacidad
- ✓ Libertad de expresión
- ✓ Cuidado del medioambiente, mitigación de impactos de infraestructura y accesibilidad en las comunidades directas

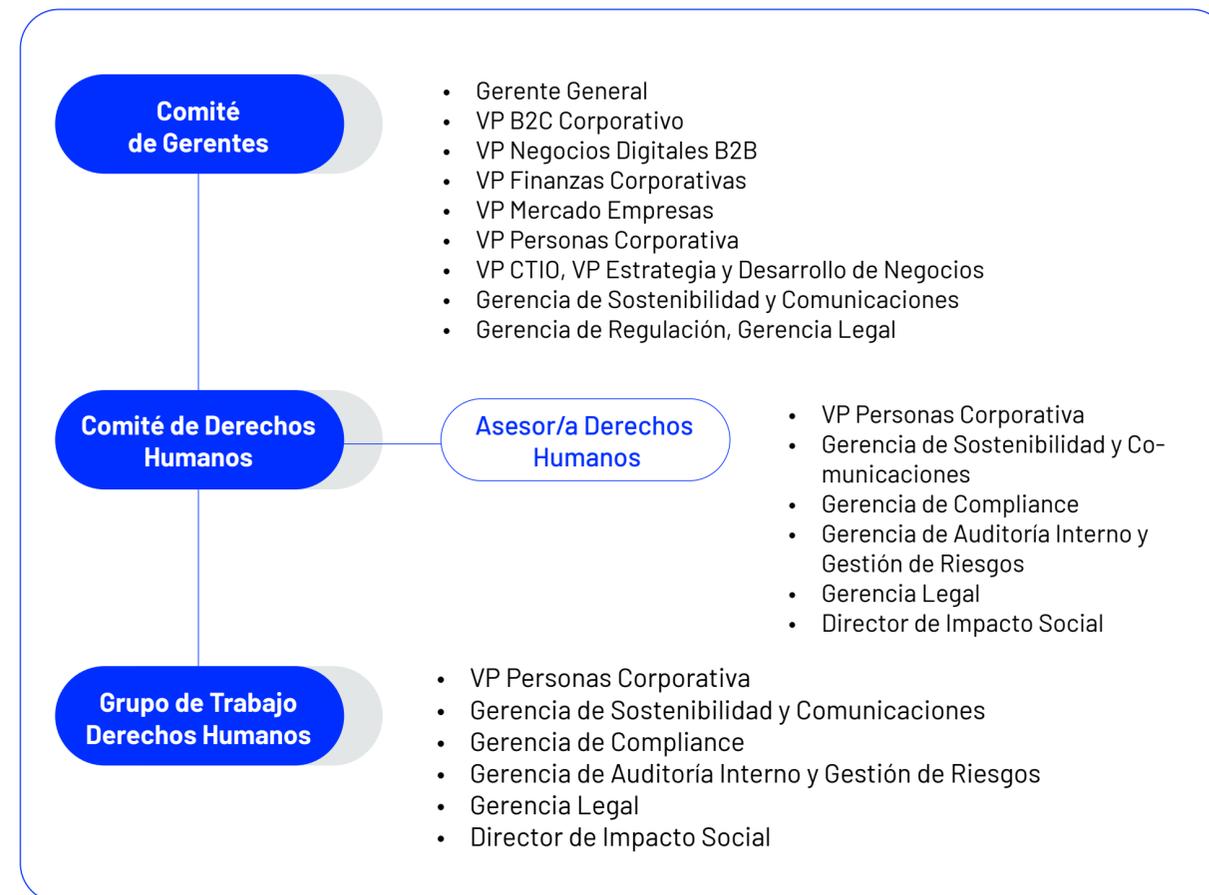
Nuestro marco de actuación ha sido formalizado en nuestra Política de Derechos Humanos, inspirada en los más altos estándares de promoción y respeto de los derechos humanos, entre ellos los principios contenidos en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la OIT, relacionados a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta política cuenta con el compromiso de la alta dirección, aplica a los miembros del directorio y a todos los colaboradores de Entel S.A. y empresas relacionadas, se extiende a proveedores, contratistas y otras partes interesadas. Su aplicación y seguimiento está a cargo de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que lidera el Comité de Derechos Humanos, creado en 2022, cuyo objetivo es la integración sistémica de los derechos fundamentales en la estrategia de negocio y el modelo de creación de valor, velando por la adecuada identificación de riesgos, su evaluación, y la implementación de medidas de gestión, mitigación y comunicación.

Disponibles en



Gobernanza Derechos Humanos

En el siguiente esquema, se sintetiza el modelo de gobernanza operativo en Entel, mediante el que se busca avanzar en el proceso de mejora continua de conocimiento, incorporación, gestión y fortalecimiento del enfoque de derechos humanos en todas las operaciones, desarrollos de productos y servicios de nuestra empresa.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Debida Diligencia

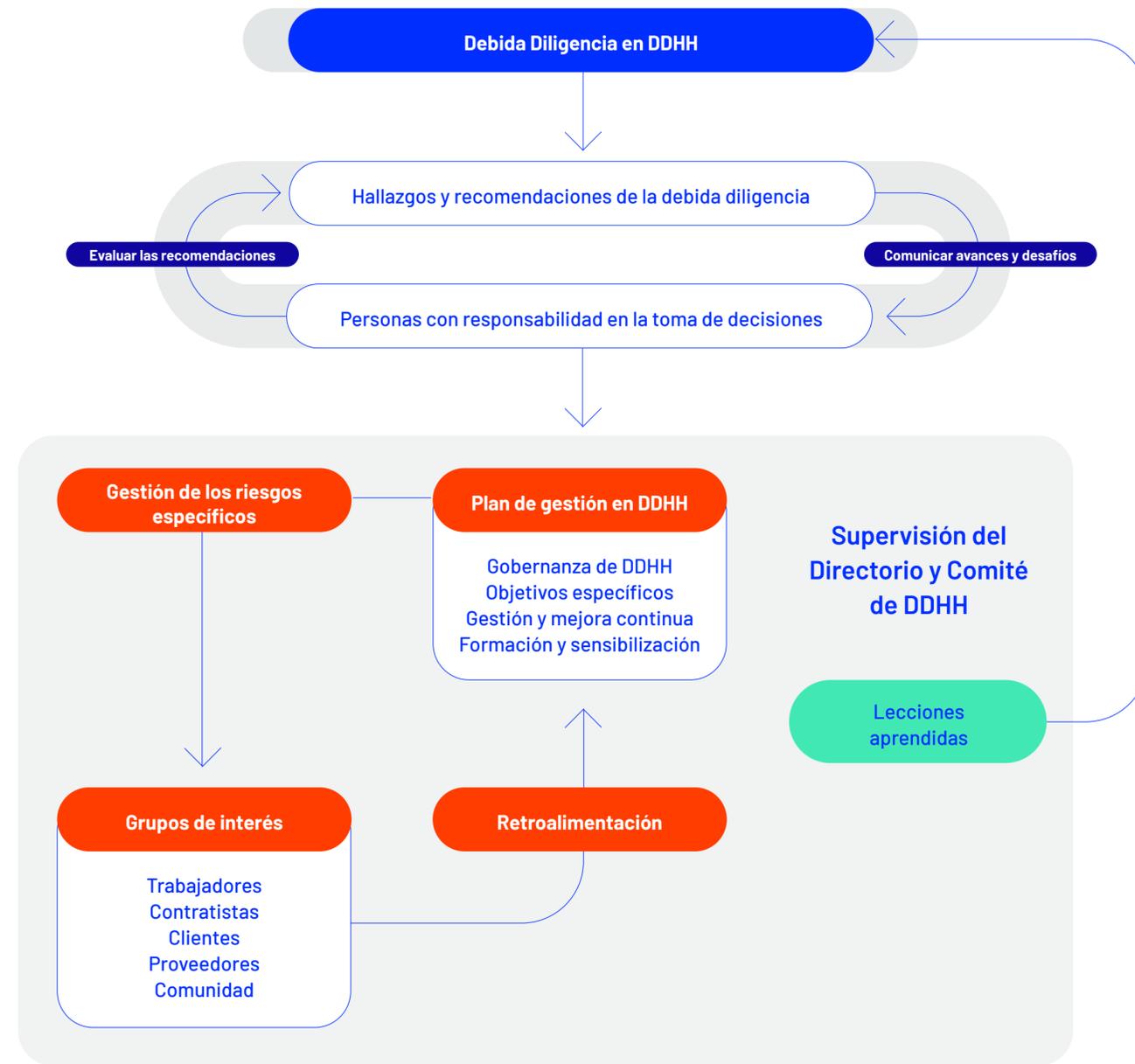
Periódicamente Entel lleva a cabo un proceso de actualización, detección e identificación de riesgos reales o potenciales de sus operaciones y actividades sobre los derechos humanos mediante un proceso de debida diligencia en línea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Este proceso, que forma parte del modelo transversal de gestión de riesgos de Entel (mayor información en sección Gestión de Riesgos), incluye una evaluación del impacto real y potencial de nuestras actividades (o que guarden relación directa con nuestras operaciones, productos o servicios prestados por nuestras relaciones comerciales), y un análisis de materialidad (priorización de riesgos), determinando medidas de gestión o mitigadores que son luego integrados a los procesos tradicionales de la empresa. Adicionalmente, y mediante un trabajo en conjunto con nuestros grupos de interés, se realiza un seguimiento de las medidas implementadas para su mejora constante. Consideramos clave de la forma en que hacemos frente a nuestros impactos para poder avanzar y gestionar estas temáticas de forma anticipada y preventiva, para lo que contamos con diversos canales de comunicación bidireccional con nuestros grupos de interés y una línea especializada para direccionar Denuncias y Consultas.

En noviembre de 2023, se finalizó el más reciente proceso de debida diligencia en Derechos Humanos de Entel. Ahí se identificaron los principales riesgos e impactos potenciales de las operaciones de la compañía en la materia, teniendo como alcance a colaboradores, comunidades, clientes, contratistas y proveedores.

Disponible en

Los resultados de este proceso permitieron a Entel a crear una hoja de ruta en la gestión de estos riesgos, considerando la protección de la información y datos de ciberseguridad, la salud y seguridad de colaboradores internos y externos y la gestión de contratistas y proveedores, como los temas que definen el Plan de Trabajo 2024 y su Hoja de Ruta para la Gobernanza en materia de derechos humanos.

Disponible en



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La estrategia se centra en la transformación inclusiva, sustentable y responsable de Entel. A través de las acciones y programas en estas materias, Entel estará contribuyendo en forma decisiva con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se han trazado a nivel global para 2030, teniendo un mayor impacto en los ODS 9, 11 y 12.

Eje de iniciativas	Foco de trabajo	Ambición/ Objetivo	KPI	ODS	
Transformación Inclusiva 	Nuestras Personas	Oferta laboral diferenciadora	Desarrollar una oferta laboral que atraiga y cautive a nuestros talentos, definida de acuerdo con las principales necesidades de las unidades de negocio y apoyo.	% de Engagement, y tasa de rotación	
		Espacio de trabajo desafiante y motivador	Aumentar de forma progresiva MIC Innovación e índice de Madurez Digital.	Déficit de talento digital (cantidad en dotación vs cantidad necesaria).	
		Cultura inclusiva e innovadora	Avanzar en el proceso de reducción de las brechas de género existentes en cargos de liderazgo ejecutivo y STEM. Fortalecer la cultura de innovación entre colaboradores.	Brecha salarial de género por estamento. % mujeres ocupando cargos de liderazgo directivo.	
Disminución Brecha Digital	Cobertura y conectividad	Apoyar en el desafío país de la disminución de la brecha de cobertura y conectividad, mediante el despliegue de red, con especial foco en zonas rurales aisladas, urbanas de bajos ingresos, y escuelas.	Nº de antenas instaladas en el periodo en zonas rurales/urbanas de bajos ingresos.		
	Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Habilitar con un enfoque sostenible el apagado gradual de la red 2G (Objetivo estratégico de Entel) durante 2024.	Cantidad de clientes 70+ vigentes al cierre del periodo.		
	Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales	Disminuir la brecha de alfabetización y desarrollo de habilidades digitales.	Nº de beneficiarios de programas/servicios para grupos en desventaja (personas / pymes).		
Transformación Sustentable 	Nuestro Planeta	Estrategia de Descarbonización	Ser una empresa que avanza en su proceso de descarbonización.	Huella CO2 Alcance 1, 2 y 3.	
		Estrategia de eficiencia energética	Optimizar el desempeño energético y la operación del sistema de gestión de energía de Entel.	KWh energía eléctrica/GB tráfico, promedio, reduciendo en un 5% la intensidad de consumo de energía y en un 10% las emisiones de CO2 al 2030.	
		Estrategia de economía circular	Modelo de economía circular en Entel.	% de residuos efectivamente recuperados, por peso.	
Habilitador de la Reducción de la Huella Carbono	Soluciones digitales para otras compañías	Contribuir a la reducción de la huella de carbono de otras compañías, mediante el desarrollo de soluciones digitales que tengan un impacto en la gestión de sus emisiones de CO2.	Estimación de huella CO2 evitada en clientes (alcance "4").		
Transformación Responsable 	Integridad	Transparencia y trato justo con diferentes grupos de interés	Desarrollar, implementar y consolidar una cadena de suministro sostenible para Entel.	% de proveedores de alto riesgo evaluados en sostenibilidad.	
		Transparencia y trato justo con Clientes	Proteger los datos de nuestros clientes con los más altos estándares de privacidad y seguridad.	Satisfacción de clientes en red y en canales.	
		Espacios digitales seguros	Promover espacios digitales seguros para niños, niñas y adolescentes y grupos de mayor vulnerabilidad.	Cantidad usuarios afectados por quiebres de seguridad, por millón de abonados.	

Junto con el desarrollo de esta nueva estrategia, se definió un modelo de gobernanza que hará posible avanzar con claridad en los ejes establecidos.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

ODS en los que habrá mayor impacto



Tanto el propósito, como el modelo de creación de valor de Entel, contribuyen a robustecer la infraestructura de telecomunicaciones y a la reducción de la brecha digital, objetivos que son parte de la Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para el 2030, particularmente del ODS 9 de Industria, Innovación e Infraestructura.

Meta 9.c ODS: Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados.



Para lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, Entel se ha propuesto promover el balance de las interacciones personales y virtuales, conectando a grupos vulnerables o ampliando las habilidades digitales, por ejemplo, de los adultos mayores.

Asimismo, se ha propuesto aportar a mejorar la calidad de vida en la ciudad, con un foco en la innovación y las soluciones digitales, por ejemplo, en temas de transporte público y salud.



Para garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, Entel se ha propuesto minimizar los impactos del consumo de sus productos y servicios. Esto principalmente a través de iniciativas de reciclaje electrónico de su red y de programas con organizaciones ciudadanas de distinta índole para promover el reciclaje electrónico.

Asimismo, la compañía se ha propuesto potenciar soluciones digitales y tecnológicas que aumenten la ecoeficiencia de los clientes de los mercados empresas y corporaciones, además de incorporar iniciativas de eficiencia energética en las operaciones propias para disminuir el consumo creciente de la red, especialmente tras el despliegue del 5G.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Modelo de creación y distribución de valor

Valor económico distribuido y retenido

GRI 201-1

Entel busca que sus grupos de interés se beneficien del valor económico que genera cada año. Además, aporta al desarrollo de la economía y la sociedad en general con su oferta de productos y servicios, junto con todas las interacciones y posibilidades de la tecnología. Tras la distribución, la compañía retiene parte de lo generado para la reinversión y el desarrollo de proyectos estratégicos que permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Conducta tributaria responsable

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

Entel vela por cumplir las leyes y regulaciones tributarias aplicables en los países donde opera. La política tributaria, aprobada por el Directorio en julio de 2023, se encuentra disponible en el sitio web de la compañía.¹

Disponible en



Valor Generado	2023 M\$	2022 M\$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.473.692.310	2.540.682.904	-3%
Otros ingresos y otras ganancias	99.449.613	597.026.668	-83%
Sub Total ingresos	2.573.141.923	3.137.709.572	-18%
Impuestos indirectos netos	98.826.531	120.736.249	-18%
Total generado	2.671.968.454	3.258.445.821	-18%

Valor Distribuido	2023 M\$	2022 M\$	Variación %
Costos directos (Bienes y servicios)	1.451.607.146	1.507.426.731	-4%
Empleados	301.943.159	296.129.502	2%
Estado	156.665.489	355.192.608	-56%
Comunidad y medio ambiente	1.474.831	1.606.199	-8%
Accionistas	27.527.087	363.374.568	-92%
Financieros	99.436.375	180.817.300	-45%
Total distribuido	2.038.654.087	2.704.546.908	-25%

Valor retenido	2023 M\$	2022 M\$	Variación %
Valor retenido	633.314.367	553.898.913	14%

1. Disponible en



Reestructuración organizacional

Durante el primer trimestre de 2023, la compañía emprendió un proceso de reestructuración organizacional que completó con éxito gracias al apoyo e involucramiento de todos los equipos. La reorganización tuvo tres grandes focos:

Captura de espacios de crecimiento a través de un reacomodo de los negocios relacionados con empresas y la potenciación de los negocios digitales

Hasta 2022, los negocios de Entel se ordenaban en torno a tres segmentos: Personas, que atendía el mercado masivo; Empresas, que apuntaba a un amplio espectro, desde micro pymes hasta grandes empresas; y Corporaciones, enfocado en los 600 grupos empresariales más grandes de la cartera de clientes de Entel. Tanto Empresas como Corporaciones ofrecían servicios de conectividad (móvil y fija) y soluciones digitales centradas en el negocio de data center. Pero dado que ambos tipos de ofertas actualmente presentan desafíos y niveles de madurez desiguales —y que la compañía vendió sus data centers— se decidió pasar de una organización por categorías de clientes a una con foco en las estrategias de productos.

Así, hoy Entel B2B está dedicada a desarrollar negocios de telecomunicaciones, con el desafío de crecer en los servicios dirigidos a las microempresas y aumentar la rentabilidad en aquellos más maduros vinculados a corporaciones y a empresas medianas y grandes. En tanto, Entel Digital se enfoca en soluciones

digitales de vanguardia que van más allá de la conectividad, para todos los segmentos de empresas, un rubro que posee un amplio espacio de crecimiento y que aumenta el valor de las compañías que lo desarrollan.

Adecuación de la estructura organizacional a los desafíos estratégicos y a nuestra propuesta de valor, conectando la experiencia de los clientes con la operación

Se transfirieron áreas operativas a las áreas de negocio para mejorar la experiencia de los clientes, uno de los puntales estratégicos de la compañía. La dependencia de las unidades encargadas de responder a los incidentes que afectan a los servicios para personas y empresas se trasladó desde la Vicepresidencia de Redes y Tecnología hasta las vicepresidencias B2C y B2B, lo que ya se tradujo en respuestas más ágiles de cara a los clientes.

Eficiencia

Las alzas estructurales que han experimentado los costos de la industria hicieron necesario dar una respuesta también de carácter estructural. Esto se materializó en la creación de áreas corporativas que prestan servicios tanto a las operaciones en Chile como en Perú, de manera de desarrollar sinergias y alineamiento estratégico, respetando las especificidades propias de cada mercado. Las vicepresidencias que actualmente tienen un alcance corporativo son B2C, Negocios Digitales, Finanzas y Personas.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

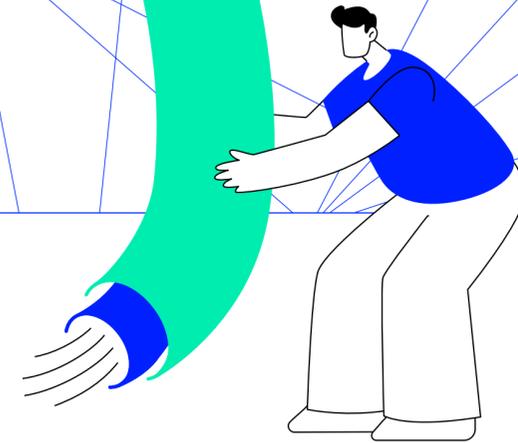
07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Hitos del año



Entel realizó la entrega oficial del 100% del proyecto técnico 5G fase II, un nuevo hito en el desarrollo tecnológico del país. Con esto, la empresa de tecnología y telecomunicaciones se posicionó como la primera operadora del país en completar el proyecto comprometido en las dos fases de la respectiva licitación de espectro.



Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía, tomando la posta iniciada en 2018 por Entel Ocean, para potenciar la participación en este segmento dinámico y de alto potencial de crecimiento. Se espera que esta unidad llegue a mediano plazo a representar el 10% de los ingresos de la compañía.

Entel firma un acuerdo para crear la primera red mayorista neutra y potenciar el negocio fibra en Perú en términos similares a los del convenio firmado en Chile. Y en Chile, la FNE (Fiscalía Nacional Económica) aprueba la transacción acordada el año anterior, con lo que se concreta la transacción con ON*NETFIBRA, que nos permite acceder a una red neutra, amplia y moderna que cubre 4,3 millones de unidades residenciales.

Entel crea una alianza comercial con SpaceX.

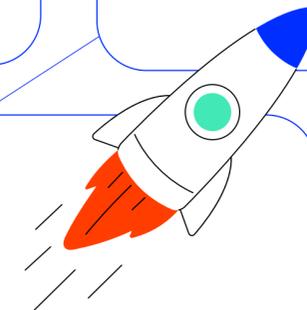
Junto a esa compañía, que cuenta los primeros satélites Starlink con capacidad Direct to Cell, a fines de 2024 Entel será pionero en Latinoamérica y podrá ofrecerle a sus clientes conectividad básica satelital en Chile y Perú.



Entel fue la red oficial de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, brindando conexión gratuita a los atletas y organizadores con la entrega de 11.000 tarjetas SIM de plástico reciclado y mediante el uso de la IA, se convirtió a la Torre Entel en la antorcha más grande del mundo.



Entel Perú asciende al segundo lugar en ingresos por servicios móviles B2C, consolidando su posicionamiento como una marca líder.



Entel Chile obtiene el mejor desempeño en redes móviles y es líder en 11 categorías de OpenSignal 2023.

Por segundo año consecutivo se incluyó un análisis de la experiencia en 5G y Entel ganó las cinco dimensiones, consolidándose como la compañía que otorga el mejor servicio en Chile en redes de quinta generación.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Premios y reconocimientos

CHILE



Premios Alco 2023

Primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil por haber generado los mayores niveles de lealtad y experiencia en sus clientes.



Estudio de Marcas Ciudadanas (CADEM)

Líder en la categoría de las empresas de telecomunicaciones, lugar 36 a nivel general.



Estudio Chile 3D

Empresa de telecomunicaciones más valorada.



Desarrollo de Experiencia de Cliente

Tercer lugar en la categoría de Mejor Proyecto de Interacciones por su iniciativa de videollamadas con clientes.



Índice de Confianza de Clientes (Centro de Experiencias y Servicios de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez)

Ganador del premio a la Confianza de Clientes en la industria de Telecomunicaciones.



Índice de Satisfacción de Clientes (Procalidad)

Primer lugar en la categoría de Telefonía Fija.



Merco Empresas

Reconocida por octavo año como una de las diez empresas con mejor reputación corporativa del país. Primer lugar en la categoría Telecomunicaciones y novena en el ranking general.



Merco Talento

Nuevamente reconocida como una de las mejores empresas que atraen y retienen talento en Chile. Primera en la categoría Telecomunicaciones y número 13 en el ranking general.



Certificación Top Employers

Reconocida como una de las 17 empresas con mejores prácticas laborales en Chile.



GenEmployer

Reconocida por confiar en las nuevas generaciones de talento y apoyar a jóvenes en el desarrollo de carreras significativas.



Equidad CL (Pride Connection, Fundación Iguales y Human Rights Campaign)

Certificado por cuarto año consecutivo en Equidad CL, índice corporativo que reconoce a los mejores lugares para trabajar para el talento LGBTQ+ en Chile, desarrollado por (HRC). En esta oportunidad, Entel obtuvo la máxima calificación (categoría A).



Ranking Most Innovative Companies 2023

Primer lugar en la categoría Telecom.



OpenSignal

Mejor operadora en 11 de 15 categorías y mejor desempeño en redes móviles según las pruebas realizadas entre noviembre de 2022 y enero de 2023 por esta empresa, especializada en analizar y medir la calidad de las redes móviles. Mejor experiencia 5G en Chile en la medición que se llevó a cabo de mayo a julio de 2023.



Tutela

Primer lugar en velocidad de descarga total en la suma de redes 3G/4G/5G, posición que mantuvo tanto en Santiago como en regiones distintas a la Metropolitana.



Service Provider de 2023 y Premio Cortex MSP

Ganador en las categorías de Ventas, Certificaciones y Solución Técnica Cortex.



Service Provider del año

Ganador en la categoría Green Lake.



Partner del año 2023

En las categorías de Ventas y Cloud.



SAP for Azure

Certificado como integrador de SAP sobre cloud Azure.



Membresía FIRST

Nuevo miembro certificado del foro global para equipos de respuestas de incidentes de ciberseguridad.



nPerf

Mejor conexión de Internet Móvil del país.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Premios y reconocimientos

PERÚ



- BCX Index**
 Mejor Compañía de Telecomunicaciones de Perú en 2023.



- Premios Effie**
 Siete premios en 2023, incluyendo oro en las categorías Internet y Telecomunicaciones y en Redes Sociales.



- Premios IAB MIXX Perú**
 Ganador de la categoría Diversidad e Inclusión.

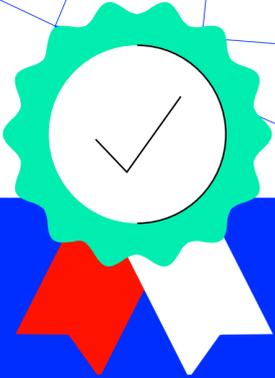


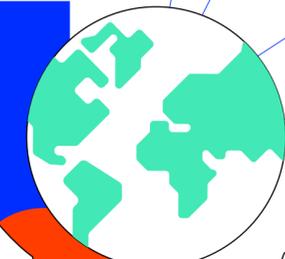
- Merco Empresas**
 Operadora N°1 con Mejor Reputación.



- OpenSignal**
 Mejor operadora en 10 de 15 categorías y mejor desempeño en redes móviles según las pruebas realizadas entre noviembre de 2022 y enero de 2023 por esta empresa, especializada en analizar y medir la calidad de las redes móviles.

Presencia en rankings e índices de sostenibilidad

- 
- Merco Responsabilidad ESG**
 Líder de la categoría Telecomunicaciones y en el puesto número 21 en el ranking general.
 - CDP**
 La empresa participó por tercer año en esta evaluación de gestión climática, mejorando su calificación desde C a B.
 - Índice de Sustentabilidad Dow Jones**
 Única empresa de telecomunicaciones sudamericana reconocida en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Fue incluida por octavo año consecutivo en esas listas y además se ubicó en el 10% superior de la industria a nivel global, incrementando su desempeño en 15 de los 25 criterios evaluados. Por primer año Entel fue incluida en el Sustainability Yearbook 2024 de S&P, el cual reconoce a las empresas con mejor evaluación de acuerdo con el Corporate Sustainability Assessment (CSA) por sector productivo.
 - Primer Ranking de Sostenibilidad Empresarial de Empresas IPSA (Escuela Negocios UAI y consultora Brinca)**
 Tercer lugar en el ranking general.
 - Premio Cero Basura 2023 (EcoLógica)**
 Ganador en la categoría Impacto Social por Entel Reutiliza.
 - Circular Awards 2023 (Fundación Desafío Circular)**
 Ganador en la categoría social de Reutiliza por Chile, iniciativa desarrollada junto a Kyklos.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

02

Perfil corporativo



- 2.1. Acerca de Entel
- 2.2. Historia
- 2.3. Estructura de la propiedad
- 2.4. Propósito corporativo
- 2.5. Servicios móviles y fijos
- 2.6. Imagen corporativa

01. Introducción
y contexto

02. Perfil
corporativo

03. Gobierno
e integridad

04. Innovación y
adaptación

05. Experiencia
distintiva

06. Sociedad y
medioambiente

07. Organización
y cultura

08. Información
societaria y
financiera

09. Información
adicional
(Anexos)

 Volver
al índice

Acercas de Entel

GRI 2-1, 2-6

Quiénes somos

Entel es una compañía con 59 años de trayectoria, una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Santiago, líder en el área de la tecnología y las telecomunicaciones, con operaciones en Chile y Perú, países en los que suma más de 20,2 millones de abonados móviles e ingresos anuales por CLP 2.573.142 millones en 2023.

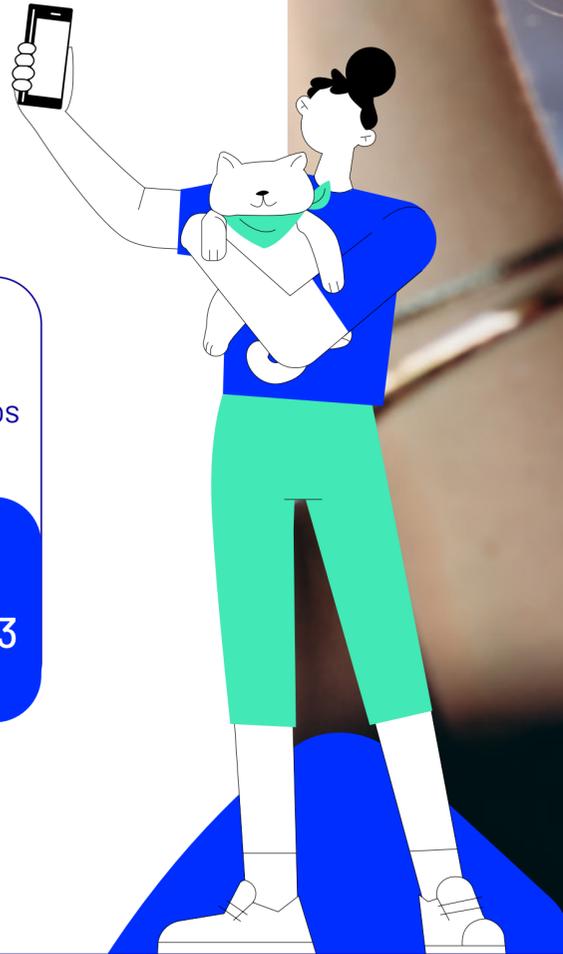
El mundo ha cambiado en estos casi 60 años de nuestra historia y en Entel sabemos que somos más que conectividad, que nuestra misión no es solo conectar a las personas, sino también acercar la tecnología, habilitar su uso, y acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología a la vida cotidiana de las personas.

Nuestra visión es que la tecnología tiene el potencial de mejorar positiva mente la vida diaria de las personas favorece su desarrollo socioeconómico, la productividad y el desarrollo sostenible de las empresas y sus colaboradores, al tiempo que contribuye a transformar y mejorar la sociedad en que vivimos responsablemente.

Nuestro propósito refleja este desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios. Al decir que “existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad” estamos asumiendo la sostenibilidad financiera, so-

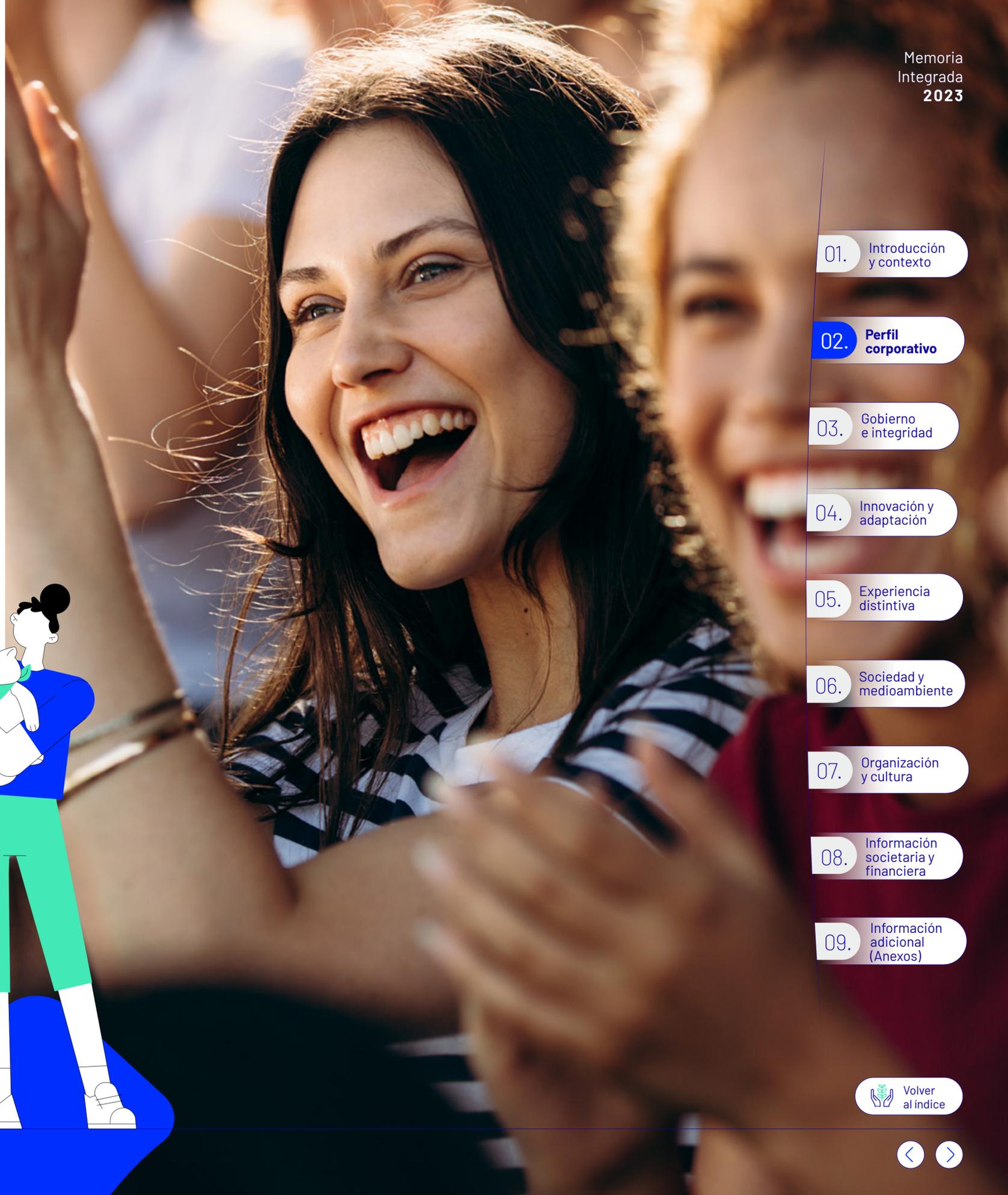
cial y del medioambiente como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Entel brinda servicios de conectividad móvil y fija, además de una amplia gama de soluciones digitales e informáticas para personas y empresas de todos los tamaños, buscando entregar experiencias simples, eficientes y sorprendentes sostenidas en una red robusta de última generación y en una sólida imagen de marca.



Más de 20 millones de abonados móviles e ingresos anuales por

↳ **CLP 2.573.142 millones en 2023**



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo**
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Historia

Entel nace pocos años después del gran terremoto que afectó a Chile en 1960, con la misión de dotar al país de un sistema de telecomunicaciones moderno, seguro y resiliente. Desde este origen, la compañía se ha mantenido fiel a su responsabilidad de ser un aporte para el progreso individual y colecti-

vo. El mundo ha cambiado en estas seis décadas de historia y Entel ha sabido adaptarse, ampliando su misión original más allá de la conectividad. Hoy se ha propuesto acercar las infinitas posibilidades que brindan los avances tecnológicos a la vida cotidiana de las personas y al desarrollo de

las empresas, entendiendo que la tecnología aplicada responsablemente puede mejorar la calidad de vida, impulsar un desarrollo socioeconómico sostenible y contribuir a transformar de manera positiva la sociedad en que vivimos.

Chile y Perú

✓ 1964

El Ministerio de Hacienda crea la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel), entidad de carácter público, para asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional.

✓ 1987

La red de larga distancia nacional e internacional de Entel se digitaliza.

✓ 2000

Entel ingresa a Perú con la marca Americatel, que provee servicios de larga distancia y terminación de tráfico.

✓ 2006

Entel es el primer operador de Latinoamérica en lanzar una red de telefonía móvil 3G y el servicio de banda ancha móvil.

✓ 2010

Se inaugura primer data center en Ciudad de los Valles (Santiago).

✓ 2012

Entel se adjudica espectro en la banda 2.600 MHz para prestar servicios sobre redes LTE o 4G.

Llega al mercado Entel Hogar, con servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet para el segmento residencial.

✓ 1968

Se instala la primera estación satelital de Latinoamérica en Longovilo, Región Metropolitana.

✓ 1974

Se inaugura la Torre Entel en Santiago, en la que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

✓ 1990

Comienza el despliegue de la red de fibra óptica a lo largo de Chile.

✓ 1994

Lanzamiento del código 123 del sistema multicarrier.

✓ 1995

La empresa estrena los servicios de conexión a internet.

✓ 1996

Entel ingresa al negocio de telefonía móvil analógica.

✓ 1997

Inicio del servicio de telefonía móvil PCS (Personal Communication Service) en todo Chile.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

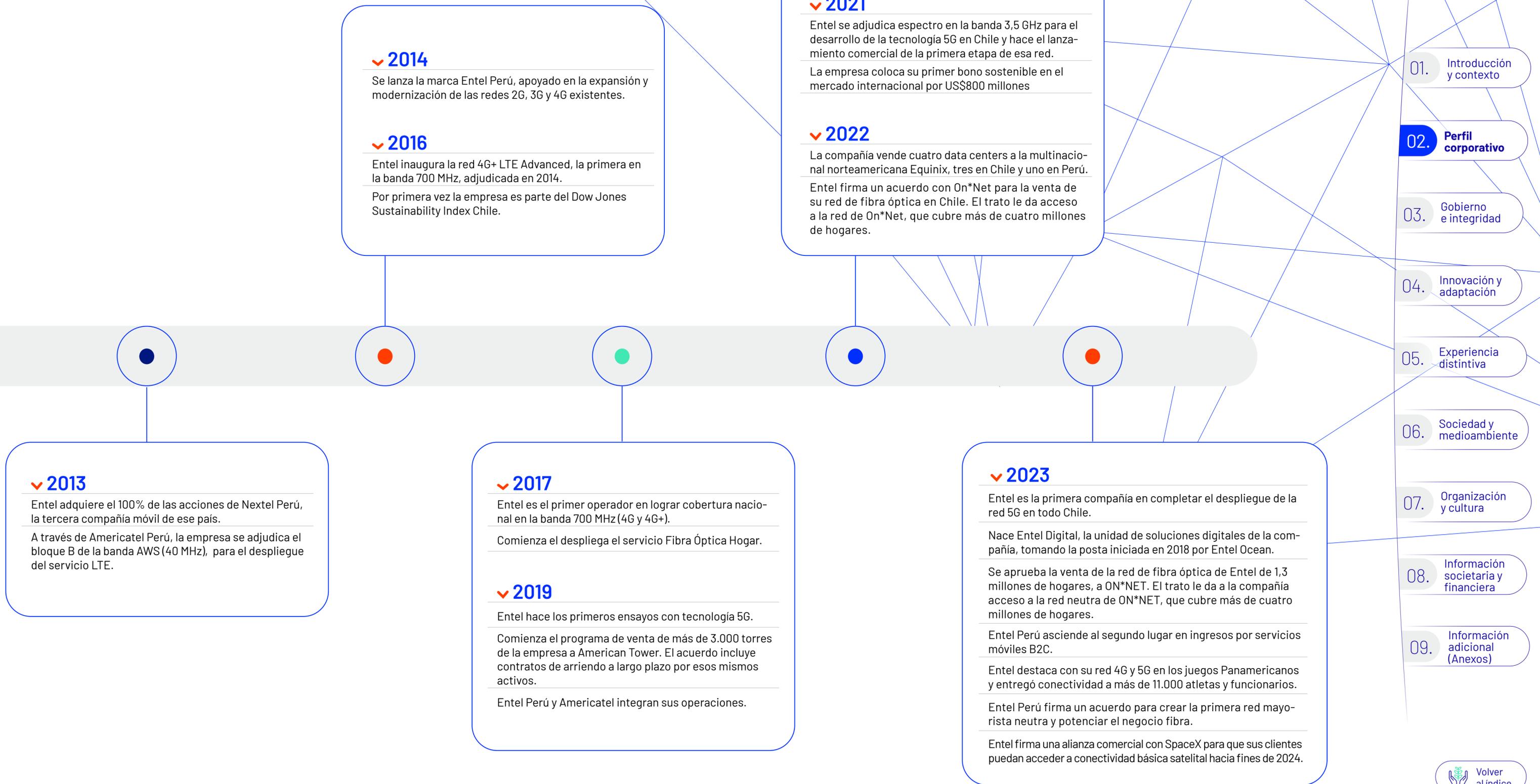
06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



✓ 2014
Se lanza la marca Entel Perú, apoyado en la expansión y modernización de las redes 2G, 3G y 4G existentes.

✓ 2016
Entel inaugura la red 4G+ LTE Advanced, la primera en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014.
Por primera vez la empresa es parte del Dow Jones Sustainability Index Chile.

✓ 2021
Entel se adjudica espectro en la banda 3,5 GHz para el desarrollo de la tecnología 5G en Chile y hace el lanzamiento comercial de la primera etapa de esa red.
La empresa coloca su primer bono sostenible en el mercado internacional por US\$800 millones

✓ 2022
La compañía vende cuatro data centers a la multinacional norteamericana Equinix, tres en Chile y uno en Perú.
Entel firma un acuerdo con On*Net para la venta de su red de fibra óptica en Chile. El trato le da acceso a la red de On*Net, que cubre más de cuatro millones de hogares.

✓ 2013
Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.
A través de Americatel Perú, la empresa se adjudica el bloque B de la banda AWS (40 MHz), para el despliegue del servicio LTE.

✓ 2017
Entel es el primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz (4G y 4G+).
Comienza el despliegue el servicio Fibra Óptica Hogar.

✓ 2019
Entel hace los primeros ensayos con tecnología 5G.
Comienza el programa de venta de más de 3.000 torres de la empresa a American Tower. El acuerdo incluye contratos de arriendo a largo plazo por esos mismos activos.
Entel Perú y Americatel integran sus operaciones.

✓ 2023
Entel es la primera compañía en completar el despliegue de la red 5G en todo Chile.
Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía, tomando la posta iniciada en 2018 por Entel Ocean.
Se aprueba la venta de la red de fibra óptica de Entel de 1,3 millones de hogares, a ON*NET. El trato le da a la compañía acceso a la red neutra de ON*NET, que cubre más de cuatro millones de hogares.
Entel Perú asciende al segundo lugar en ingresos por servicios móviles B2C.
Entel destaca con su red 4G y 5G en los juegos Panamericanos y entregó conectividad a más de 11.000 atletas y funcionarios.
Entel Perú firma un acuerdo para crear la primera red mayorista neutra y potenciar el negocio fibra.
Entel firma una alianza comercial con SpaceX para que sus clientes puedan acceder a conectividad básica satelital hacia fines de 2024.

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo**
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estructura de la propiedad

Al 31 de diciembre de 2023, la propiedad de la empresa se encontraba distribuida entre 1.707 accionistas registrados, siendo el socio controlador Almendral S.A.

No existen personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad, o posea un 10% o más del capital.

Con 302.017.113 acciones de serie única, Entel es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Santiago de Chile.

El 5 de junio de 2023, Almendral S.A. informó a través de un hecho esencial que ejercería el control directo de Entel S.A., a partir de la disolución de Inversiones Altel Limitada y Almendral Telecomunicaciones Limitada.

↳ Producto de estos traspasos, Almendral es actualmente titular directo de un total de 165.674.102 acciones de Entel, equivalente al 54,86% de su capital social.

Almendral S.A.
(Grupo Controlador)

54,9%

Fondos de Pensión

18,8%

Inversionistas Extranjeros

12,7%

Otros Inversionistas

13,6%

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Propósito corporativo

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

Nuestro propósito —válido para Chile y Perú desde 2023— refleja el desafío que hemos asumido en el largo plazo como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la generación de oportunidades para el desarrollo sostenible por medio del uso responsable de la tecnología.

Esta mirada común se sostiene en pilares culturales que en 2023 fueron renovados a través de un proceso colaborativo que involucró a las distintas áreas y equipos de la compañía en ambos países donde opera. De esta manera, se unificó la forma en que la organización aborda sus retos, alineándola con la actual estrategia corporativa, que ha puesto un mayor énfasis en el comportamiento ético, la sostenibilidad y la valoración de las personas.

Desde nuestros orígenes, uno de los motores que nos ha movido a avanzar y seguir evolucionando ha sido nuestro interés en ser un aporte para el desarrollo de las personas, empresas y la sociedad.

El mundo ha cambiado en estos casi 60 años de nuestra historia y en Entel sabemos que somos más que conectividad, que nuestra misión no es solo conectar a las personas, sino también acercar la tecnología, habilitar su uso, y acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología a la vida cotidiana de las personas.

Pilares Culturales

¡Hazlo increíble!

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

¡Vive como tu cliente!

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

Nuestra visión es que la tecnología tiene el potencial de mejorar positivamente la vida diaria de las personas, favorece su desarrollo socioeconómico, la productividad y el desarrollo sostenible de las empresas y sus colaboradores, al tiempo que

¡Haz lo correcto!

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

¡Conecta con las personas!

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

contribuye a transformar y mejorar la sociedad en que vivimos responsablemente.

Nuestro propósito refleja este desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la

¡Cambia el mundo!

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

generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios. Al decir que “existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad” estamos asumiendo la sostenibilidad financiera, social y del medioambiente como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Esta mirada y propósito se sostienen sobre 6 pilares culturales que hemos definido como compañía, los que contienen en sí los valores que nos mueven: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valorar la diversidad, ser eficientes y atreverse a probar nuevas formas de hacer las cosas e ir por más siempre.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Servicios móviles y fijos

GRI 2-6

SERVICIOS MÓVILES Y FIJOS

Los negocios y actividades de Entel se pueden clasificar, a grandes rasgos, en móviles y fijos.

Negocio móvil

- ✓ Corresponde a los productos y servicios que se ofrecen a través de las redes móviles (3G, 4G, 5G, por ejemplo), donde se incluyen el servicio de voz (opción de prepago y planes pospago de telefonía móvil y datos), banda ancha móvil o BAM y la venta de equipos móviles, entre otros.

Negocio fijo

- ✓ Son servicios de telecomunicaciones a través de redes fijas, como la fibra óptica al hogar (B2C) y los servicios de conectividad a pequeñas, medianas y grandes empresas (B2B).

Cada uno de estos negocios atiende diversos segmentos de mercado en Chile y Perú. Luego de la reestructuración implementada a comienzos de 2023, estos segmentos quedaron conformados de la siguiente manera:

Entel B2C

Entel es líder en participación de ingresos de telefonía móvil, una posición que se ha propuesto mantener entregando la mejor experiencia a sus clientes. Estos alcanzaron los 8,2 millones en 2023 (voz, BAM y datos), 60% en modalidad de pospago. En Hogar, las unidades generadoras de ingresos (UGI) tota-

lizaron 516.747 a través de las cuales la compañía entrega servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital. Se espera que esta cifra crezca mucho más, empujada por los servicios de fibra óptica, gracias a la extensa cobertura de hogares que aporta el acuerdo con ON*NET.

[Más información](#)


Telefonía móvil (con o sin datos)

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

Hogar

- ✓ Servicios fibra: voz, internet e IPTV
- ✓ Servicios inalámbricos: voz e internet
- ✓ Entel TV

Equipos y accesorios

- ✓ Teléfonos inteligentes
- ✓ Parlantes, audífonos, relojes inteligentes, etc.

Carrier billing

- ✓ Netflix
- ✓ Spotify
- ✓ Google Play

Carrier larga distancia internacional

- ✓ Fijo y móvil

Servicios financieros y seguros

- ✓ Tarjeta Entel Visa
- ✓ Equipos, viajes, SOAP

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Servicios móviles y fijos



Entel B2B

Esta unidad de negocios presta servicios a empresas de distinto tamaño –microempresas, pequeñas, medianas, grandes y corporaciones–, buscando convertir a Entel en un socio tecnológico. Con 2,4 millones de usuarios de sus servi-

cios empresariales, la compañía lidera por lejos las conexiones móviles en este segmento y sigue creciendo con sus soluciones fijas, que pronto se verán beneficiadas por el acceso a la red neutra de fibra óptica de ON*NET.



Más información



Soluciones móviles

- ✓ Planes multimedia
- ✓ Planes banda ancha móvil
- ✓ Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georreferenciación
- ✓ Roaming internacional
- ✓ MDM (mobile device management)
- ✓ Plataforma e-commerce exclusiva para trabajadores de las empresas, con oferta de planes, equipos y accesorios
- ✓ Factura fácil: plataforma para administrar facturación de cuentas móviles B2B

Soluciones fijas

- ✓ Internet dedicado
- ✓ Telefonía fija + internet banda ancha
- ✓ Servicios de red local administrada
- ✓ Telefonía avanzada para grandes clientes
- ✓ Larga distancia internacional
- ✓ Redes privadas de datos: redes móviles, internet dedicado, coberturas dedicadas, redes MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas
- ✓ Firewalls y ciberseguridad
- ✓ Banda ancha fija inalámbrica
- ✓ Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- ✓ Comunicaciones unificadas: telefonía, voz y colaboración, telefonía IP bajo demanda, videoconferencia, UCaaS
- ✓ Telefonía pública: local y larga distancia internacional

Venta de equipos

- ✓ Accesorios
- ✓ Seguros para equipos

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Servicios móviles y fijos



Entel Digital

Nace para abrirse paso en el rubro tecnológico con la entrega de soluciones innovadoras basadas en tecnologías de punta, como la inteligencia artificial y aplicaciones en la nube. Esta área, que considera tanto el mundo digital, como TI, se ha definido como estratégica para el crecimiento de la compañía, con un recorrido a través de todos los tamaños de empresas, desde pequeñas hasta grandes corporaciones.

Soluciones digitales

- ✓ **Elements:** monitoreo de recursos naturales.
- ✓ **Onway:** administración de flotas.
- ✓ **Things:** conectividad gestionada.
- ✓ **Crowds:** analítica de movilidad.
- ✓ **Vision:** visión computarizada.
- ✓ **Touch:** plataforma de servicios de comunicación omnicanal.

Portafolio

- ✓ **Ciber:** servicios de ciberseguridad.
- ✓ **Cloud:** administración de servicios de Cloud híbrida.
- ✓ **Netsuite:** ERP SaaS de Oracle.

Soluciones TI

- ✓ **EUS:** servicio de soporte.
- ✓ **ITO y AIOps:** administración de servicios TI.
- ✓ **SAP:** servicios gestionados SAP.



Mercado Mayorista

Provee servicios y arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.

Roaming internacional

- ✓ Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero y a clientes de operadores internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.
- ✓ Servicios de valor agregado para operadores y clientes internacionales, tales como mensajería internacional A2P, tráfico de datos M2M-IoT y servicios de IMSI Sponser.

Servicios a operadores móviles

- ✓ Servicios de roaming nacional y RAN sharing a operadores móviles para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente, servicios de roaming nacional para operadores entrantes al mercado y servicios de roaming ante emergencias.
- ✓ Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de redes

- ✓ Servicios satelitales y de transporte de datos sobre fibra óptica, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.
- ✓ Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.
- ✓ Servicios de telepuerto satelital para operadores de TV y operadores satelitales nacionales e internacionales.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Servicios móviles y fijos

Entel Perú

Cuenta con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas y empresas de todos los tamaños. Ya ocupa el segundo lugar en participación de ingresos de telefonía móvil, con más de 9,5 millones de clientes —36% de ellos de postpago— y se está preparando para alcanzar la primera posición y para aprovechar las inmensas oportunidades que ofrece al segmento fijo, tras el acuerdo firmado con Pan-gea, operador de una red de fibra óptica neutra de última generación, con una cobertura de más de cinco millones de hogares.

[Más información](#)

PERSONAS

Telefonía móvil (con o sin datos)

- ✓ Pospago
- ✓ Prepago
- ✓ Roaming internacional
- ✓ Internet móvil hogar
- ✓ Banda ancha fija inalámbrica
- ✓ Telefonía inalámbrica

Equipos y accesorios

- ✓ Teléfonos inteligentes
- ✓ Parlantes, audífonos, etc.
- ✓ SMS multioperador

EMPRESAS

Soluciones móviles

- ✓ Planes multimedia
- ✓ Planes banda ancha móvil
- ✓ Roaming de equipos
- ✓ Venta de equipos

Soluciones fijas

- ✓ Telefonía fija
- ✓ Red de datos
- ✓ Internet dedicado
- ✓ SD-WAN

Soluciones digitales

- ✓ Cloud computing
- ✓ Soluciones de ciberseguridad
- ✓ Seguridad gestionada
- ✓ Servicios de ciberinteligencia
- ✓ Servicios multicloud
- ✓ Aplicaciones de productividad (Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox)



Entel Call Center

Integra tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en Chile y Perú. Entre sus clientes se cuentan empresas privadas e instituciones gubernamentales.

Servicios omnicanal

- ✓ Servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service desk

- ✓ Mesas de ayuda técnica para empresas.
- ✓ Servicios back office.
- ✓ Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas

- ✓ Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, con servicio delivery.

Atención a clientes

- ✓ Modelos de atención inbound, con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo con el negocio.

Cloud contact center

- ✓ Implementación de plataformas bajo demanda.

Servicio de consultorías

- ✓ Análisis de voz bajo demanda.
- ✓ Auditorías de calidad y administración de personal.
- ✓ Instalación y soporte técnico en terreno.
- ✓ Servicio para clientes residenciales (internet, telefonía y TV cable).
- ✓ Asistencia a los colaboradores de clientes de Corporaciones.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Imagen corporativa

La confianza que los clientes han puesto en Entel es el resultado de una labor constante de adaptación a los cambios que vive la sociedad, impulsados en el último tiempo por una digitalización acelerada. A partir de 2022, comenzamos a desplegar un plan para afianzar nuestro posicionamiento como marca confiable, sobre la base de tres pilares estratégicos.

Una gran señal

Uno de los principales atributos que los clientes valoran de Entel es su buena señal. Se ha trabajado arduamente para garantizar esta característica, tanto en sectores urbanos como en zonas remotas. Muestra de ello es el rápido despliegue de la red 5G, cuyo objetivo es integrar a la mayor cantidad de personas y comunidades a los beneficios de la era digital. Entel fue la primera compañía en completar el 100% del despliegue comprometido con el regulador, incluidas dos antenas en Rapa Nui y la primera en superar el millón de clientes 5G en Chile¹. En Perú, ha llevado conectividad móvil 4G a Iquitos y otras localidades alejadas por medio de alianzas con distintas organizaciones.

Experiencia 360

Entel ha trabajado intensamente para mejorar la experiencia de sus clientes. Desde 2021, ejecuta un extenso plan enfocado en ese objetivo —Entel UP²—, que abarca desde el funcionamiento de la red hasta la atención brindada en cada uno de sus canales, pasando por una amplia gama de soluciones y servicios personalizados que se adaptan a las necesidades de cada usuario. De esta manera, en Chile ofrece planes móviles a bajo costo pensados exclusivamente para sumar a las personas mayores a la digitalización y les ofrece el recambio gratuito de celulares 2G en comunas apartadas. Además, en todas sus sucursales implementó atención dedicada para personas sordas que se comunican en lengua de señas y en creole, para el público haitiano. En Perú, ha sido galardonado por Señas que Conectan, programa de enseñanza de la lengua de señas a quienes atienden clientes en las sucursales Entel. Asimismo, cuenta con atención en quechua y liberó un aplicativo para usuarios de telefonía móvil con discapacidad visual.³

Más que una telco

Entel es reconocida por favorecer la inclusión digital, fomentar la seguridad de los usuarios en la internet y desarrollar una estrategia de sostenibilidad enfocada en las personas y sus comunidades. Un ejemplo de este afán por ir más allá de sus actividades comerciales, es la gira Reutiliza por Chile, que ha recolectado miles de celulares y computadores en desuso para reciclarlos o donarlos ya reparados a escuelas.

Además, fue la primera empresa de telecomunicaciones en ofrecer tarjetas SIM de plástico reciclado en Chile, participa en iniciativas de Fundación País Digital y del Gobierno, para crear conciencia sobre los riesgos cibernéticos y ayuda con conectividad gratuita a personas afectadas por catástrofes, como los recientes incendios e inundaciones.

En tanto, Entel Perú colabora en campañas como Recicla Consciente, que promueve el reciclaje con competencias de recolección de residuos electrónicos en escuelas⁴. Asimismo, en 2023 cientos de emprendedores de ese país pudieron capacitarse en marketing de experiencias e innovación, gracias a la Ruta Entel Empresas.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Cómo Entel garantiza la confiabilidad y calidad de su señal en el capítulo 5, "Experiencia distintiva", de esta memoria integrada.

2.- Entel UP en el capítulo 5, "Experiencia distintiva", de esta Memoria.

3.- Iniciativas de inclusión de Entel en el capítulo 6, "Sociedad y medioambiente", de esta Memoria.

4.- Más información sobre las campañas de reciclaje de Entel en el capítulo 6, "Sociedad y medioambiente", de esta Memoria.

Imagen corporativa

Poder de Marca en Chile

En 2023, Entel se mantuvo como la marca líder de la industria chilena, según las mediciones competitivas de brand power (poder de marca) que realiza periódicamente. El éxito de la estrategia de reforzamiento también se vio reflejado en una serie de premios:

✓ **Alco 2023:** Entel consiguió el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil en estos premios centrados en la lealtad del consumidor, medida con la metodología Net Promoter Score (NPS) por Alco Consultores y la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes. La compañía obtuvo la mejor calificación en política de precios, oferta correcta, cumplimiento de la promesa, flexibilidad y rapidez, interés, empatía y cortesía.

Más información



✓ **Brand Finance Chile 10:** Entel es la marca más fuerte de Chile y una de las tres más valiosas, de acuerdo con el informe Chile 10, de la consultora Brand Finance. El estudio señala que la solidez de Entel como marca le ha permitido “enfrentar un contexto macroeconómico complejo”, además de “consolidar su liderazgo en el negocio móvil y mostrar buenos resultados en aquellos segmentos en los que pretenden crecer, como el servicio de internet al hogar”.

Informe disponible aquí



✓ **Chile 3D:** Nuevamente el estudio de valoración de marcas realizado por GfK reconoció a Entel como líder del mercado. Según la consultora, los clientes valoran su buena señal y el trabajo que hace la compañía para mejorar sus experiencias.

Estudio disponible aquí



✓ **Marcas Ciudadanas:** Entel siguió siendo la empresa de telecomunicaciones mejor posicionada en esta encuesta de Cadem, ubicándose en el puesto 36 en el listado general correspondiente al segundo semestre del año reportado.

Informe disponible aquí



✓ **Merco Empresas:** Entel se consolidó como la empresa de telecomunicaciones con mejor reputación de Chile en la XIV edición de este estudio, que analizó 44.095 encuestas hechas a nivel nacional a ocho grupos de stakeholders, incluidos los consumidores y sus asociaciones. Al ubicarse novena a nivel general, por octavo año consecutivo la telco es parte del top 10 de Merco.

Ver ranking



✓ **Índice de Confianza de Clientes:** La empresa obtuvo el Premio a la Confianza de Clientes en la Industria de las Telecomunicaciones en la última edición del índice que elabora el Centro de Experiencias y Servicios de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Más información



En Perú, los estudios internos de poder de marca situaron a Entel en el segundo lugar de ese mercado, donde también llamaron positivamente la atención sus innovadoras campañas publicitarias. La empresa se alzó con siete premios Effie 2023, que destacan la efectividad en el marketing. Las campañas galardonadas fueron:

✓ **Plataforma de Líneas Adicionales:** Oro en la categoría Internet y Telecomunicaciones y bronce en Extensión de Línea.

✓ **Día de la Madre:** Plata en la categoría Marketing Estacional.

✓ **Team Prepago Power:** Oro en la categorías Redes Sociales, bronce en Internet y Telecomunicaciones y bronce en Marketing de Influencers.

✓ **Marca socialmente responsable con Mujeres en Gaming, Orgullo LGTBIQ+, Cyberbullying y Señas que Conectan:** Bronce en la categoría Reputación Corporativa.

Ver lista de ganadores



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Imagen corporativa

La señal oficial de los Juegos Panamericanos

Mediante el uso de inteligencia artificial, la Torre Entel se convirtió en la antorcha virtual más grande del mundo, para dar la bienvenida a los atletas que participaron en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos celebrados en Santiago y otras ciudades chilenas entre octubre y noviembre de 2023. Además, la empresa le entregó conectividad ilimitada y gratuita a atletas y organizadores por medio de 11 mil tarjetas SIM de plástico reciclado. Estas incluyeron planes de gigas y minutos ilimitados con vigencia de un mes, para que pudieran mantenerse vinculados con sus países durante su estadía. Al mismo tiempo, reforzó su red para brindar la mejor experiencia móvil al público. Todo esto, en virtud de un acuerdo firmado con los organizadores de la competencia.

Entre el 20 de octubre y el 5 de noviembre, más de 440.000 clientes de Entel pudieron navegar en internet y comunicarse a través de las tecnologías 4G y 5G sin problemas, gracias a los 101 sitios que entregaron cobertura a los distintos eventos de los Juegos Panamericanos. En promedio, diariamente unas 26.000 personas (con servicio 4G Y 5G) utilizaron la red de Entel en esos puntos, con un tráfico de datos de 34,7 terabytes (TB), siete veces más que el generado por un evento como Lollapalooza. Con esta acción, Entel se posicionó una vez más como líder tecnológico y una marca conectada con la realidad del país.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

03

Gobierno e integridad



- 3.1. Gobierno corporativo
- 3.2. Ética y cumplimiento
- 3.3. Denuncias y sanciones
- 3.4. Gestión de riesgos
- 3.5. Entorno normativo
- 3.6. Grupos de interés
- 3.7. Participación gremial



01. Introducción
y contexto

02. Perfil
corporativo

03. **Gobierno
e integridad**

04. Innovación y
adaptación

05. Experiencia
distintiva

06. Sociedad y
medioambiente

07. Organización
y cultura

08. Información
societaria y
financiera

09. Información
adicional
(Anexos)

 Volver
al índice

Gobierno corporativo

Entel S.A. es una sociedad anónima abierta que se rige por las disposiciones de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas y por los más altos estándares de gobierno corporativo, en el entendido de que son los pilares del crecimiento del negocio y de su propósito corporativo.

El gobierno corporativo de la compañía tiene por fin asegurar la creación de valor en el largo plazo. Sus políticas, normas y procesos se basan en tres principios:

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

Junta de Accionistas

Una vez al año, se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y definir los principales lineamientos y representantes para tomar decisiones en los siguientes periodos.

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril de 2023, se acordó repartir como dividendo definitivo sobre los resultados del ejercicio 2022, la suma de \$ 200.539.363.032, que representa un 43,9% de la utilidad del ejercicio, deduciéndole la cantidad de \$ 172.149.754.410, correspondiente al reparto de dividendos provisorios efectuados durante 2022. En consecuencia, se acordó pagar \$ 94 por acción.

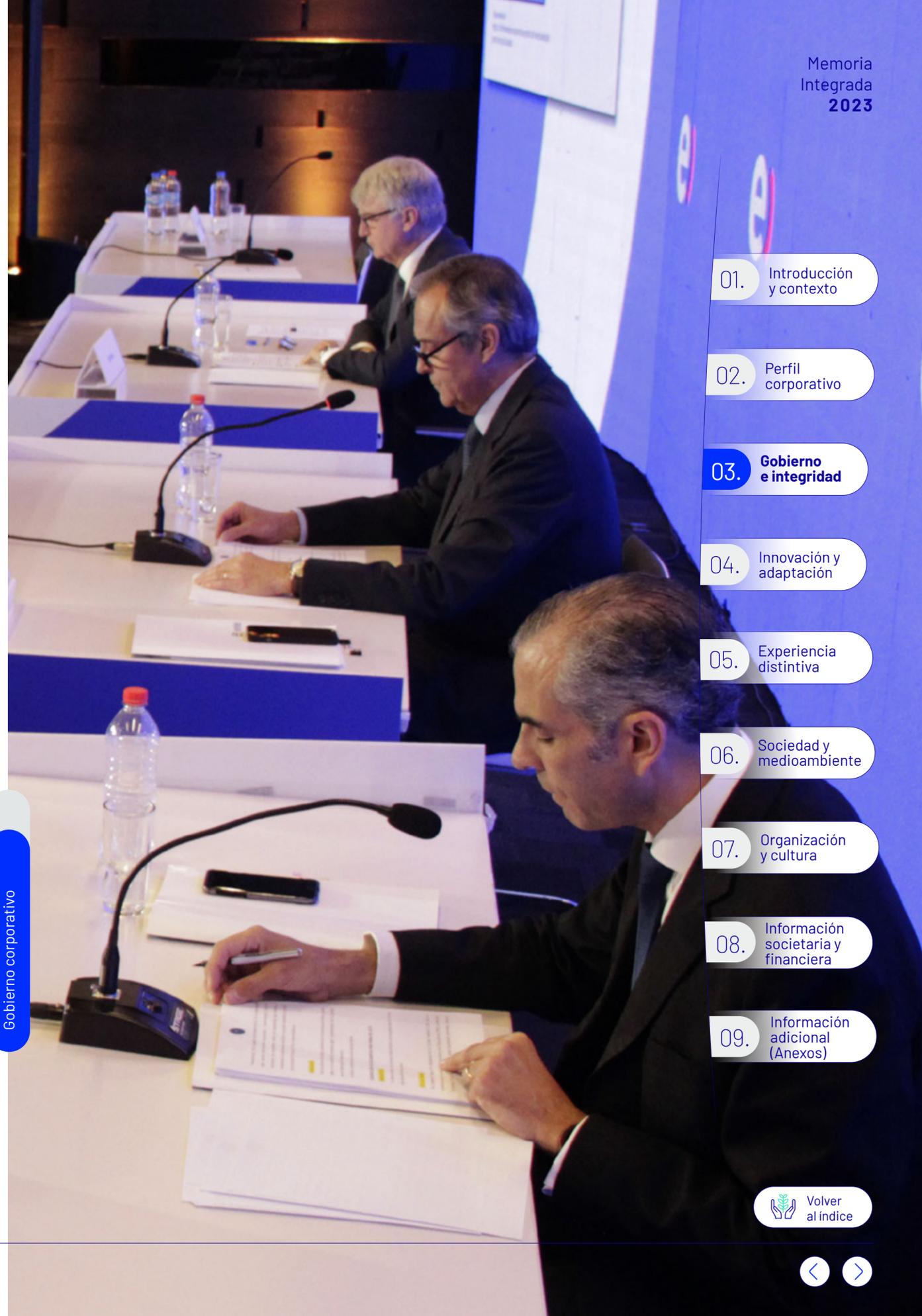
Además, se procedió a elegir a los candidatos a miembros del Directorio. El accionista AFP Provida, que posee más del 1% de las acciones de Entel, propuso como candidatos a Enrique Gundermann Wylie y a Luz Granier Bulnes, quienes hicieron llegar su declaración jurada oportunamente, de conformidad con lo establecido en la Ley 18.046, mientras que el controlador hizo llegar a la mesa las candidaturas de Juan Hurtado Vicuña, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larrain, Andrés Echeverría Salas, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc y Carla Brusoni Silvani, con sus correspondientes declaraciones de aceptar la postulación y no estar afectos a inhabilidades legales. Esta propuesta se aprobó por aclamación.

El resto de los acuerdos se encuentra detallado en el acta de la reunión.

[Ver acta](#)



Gobierno corporativo



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

En 2020, el Directorio aprobó la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta, que siguen vigentes a la fecha.

Gobierno corporativo

Relación con inversionistas

La Gerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, se dedica exclusivamente a mantener relaciones fluidas y transparentes con los accionistas, inversores institucionales, tenedores de bonos, analistas financieros y agencias de calificación de riesgo de la empresa. Esta unidad les proporciona información oportuna y de calidad sobre los principales temas financieros, estratégicos y operacionales de la compañía, ofreciendo una serie de instancias de interacción:

- ✓ **Conferencias de presentaciones de resultados trimestrales (virtuales y presenciales):** Se realizaron cuatro durante 2023, el 26 de enero, el 9 de mayo, el 8 de agosto y el 7 de noviembre.
- ✓ **Participación en conferencias de inversionistas locales e internacionales.**
- ✓ **Junta de Accionistas:** La sesión ordinaria se efectuó el 25 de abril de 2023. No hubo juntas extraordinarias durante el año.
- ✓ **Reuniones presenciales y virtuales.**
- ✓ **Rondas de presentaciones (roadshows y non deal roadshows).**

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

Cobertura de analistas

Entel cuenta con nueve coberturas de analistas, de las cuales seis son internacionales y tres nacionales.

Se consideran las coberturas de todos los informes provenientes de los principales corredores globales y locales, con excepción de aquellos que no han actualizado sus estimaciones en los últimos 12 meses.

Más información



229 participantes

en conferencias de presentaciones de resultados trimestrales

Participación en 6 conferencias

de inversionistas locales e internacionales

+ de 200 reuniones

presenciales y virtuales

+120 asistentes

a Investor Day

9 coberturas

de analistas locales e internacionales

1 NDRS

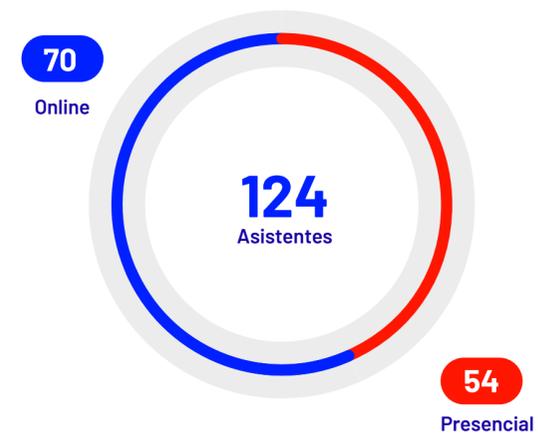
Investor Day

En 2023, Entel reanudó el tradicional evento realizado en las oficinas corporativas, al que asistieron 120 invitados de diferentes países de manera virtual y presencial. Estuvieron presentes los principales ejecutivos de Entel, que compartieron los aspectos más relevantes de la empresa en términos de estrategia, operaciones, sostenibilidad y entorno en el cual opera, además de sesiones de preguntas y respuestas.

Disponible en



Asistentes Investor Day 2023



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. **Gobierno e integridad**

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Directorio

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12

El máximo ente rector del gobierno corporativo de la compañía es el Directorio, que representa a los accionistas. En línea con lo dispuesto en el artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas, el Manual de Gobierno Corporativo de Entel (artículos 12 y 13) establece el procedimiento que debe utilizar el Gerente General para informar a los accionistas sobre el proceso de elección de directores, detallando la experiencia y el perfil profesional de quienes postulan a ese cargo.

Más información



COMPOSICIÓN

9 miembros elegidos individualmente en la Junta de Accionistas por periodos de tres años, con posibilidad de reelección indefinida. Al menos uno de los directores debe ser independiente y ninguno puede desempeñar cargos ejecutivos en la compañía. Todos los directores ejercen sus cargos en calidad de titulares ya que los estatutos de la Compañía no contemplan la existencia de Directores suplentes

FACULTADES

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

FUNCIONAMIENTO

- ✓ **Sesiones ordinarias:** Se celebran a lo menos una vez al mes, en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio.
- ✓ **Sesiones extraordinarias:** Tienen lugar cuando las cita el Presidente a petición de uno o más directores, previa calificación que haga el Presidente acerca de la necesidad de la reunión, salvo que sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores. Solo pueden tratarse los asuntos específicamente señalados en la convocatoria.
- ✓ En ambos casos, la citación debe enviarse al menos cinco días antes de la reunión.
- ✓ Se contempla el cambio a modalidades de trabajo virtual o a reuniones del Comité de Crisis en casos de emergencia, según se establece en los planes de continuidad operacional.

- ✓ El Directorio no ha definido el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial ni remota a las sesiones, si bien en la práctica el tiempo promedio de cada sesión mensual de Directorio fluctúa entre 2 horas y media, y 4 horas.
- ✓ El Gerente General reporta directamente al Directorio y participa de todas sus sesiones. Además, suelen asistir otros miembros de la alta administración, como el Vicepresidente de Finanzas y el Gerente Legal, quien actúa como secretario.

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir el Manual de Gobierno Corporativo de la compañía, el Código de Ética y su manual de aplicación. Todos estos documentos incluyen un capítulo dedicado a los conflictos de intereses. Adicionalmente, el Directorio ha implementado prácticas de gobierno corporativo basadas en diversas referencias nacionales e internacionales, si bien no adhiere de manera explícita

a códigos de buen gobierno emanados de organismos públicos ni privados, nacionales ni extranjeros.

Asimismo, el Directorio revisa anualmente los alcances de los principales casos de directores que han sido objeto de sanciones por infracción a sus deberes, así como casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Composición del Directorio en ejercicio durante 2023

Todos los directores fueron nombrados en la última elección de Directorio, el 25 de abril de 2023.



JUAN JOSÉ HURTADO VICUÑA

Fecha de primer nombramiento: 17 de marzo de 1994

Presidente

**INGENIERO CIVIL,
UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 5.715.251-6**

- Es miembro de los directorios de Grupo Consorcio y Pucobre, entre otros.
- Desde hace 25 años en el Directorio de Entel.



LUIS FELIPE GAZITÚA ACHONDO

Fecha de primer nombramiento: 29 de abril 1999

Vicepresidente

**INGENIERO COMERCIAL,
UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 6.069.087-1**

- Es presidente del Directorio de CMPC y miembro de Directorio de Softys S.A, filial del mismo grupo. Además, integra los comités de Riesgo, de Auditoría y de TI de CMPC.
- Es miembro de los directorios de Minera Valparaíso S.A, Pasur S.A. y Compañía Leasing Tattersal.
- Ha sido director de Colbún y Cruzados SADP.
- Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal O'Higgins y de la exportadora Gnarl OPS.
- Cuenta con experiencia académica en la Universidad de Chile, en materias de contabilidad financiera, y en la Universidad de los Andes, en marketing.
- Desde hace 21 años en el Directorio de Entel.



RICHARD HENRY BÜCHI BUC

Fecha de primer nombramiento: 5 de abril de 1994

Director

**INGENIERO CIVIL, UNIVERSIDAD DE CHILE.
MBA, WHARTON SCHOOL OF BUSINESS,
UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA.
C.I. 6.149.585-1**

- Es miembro del Directorio de Sociedad Punta del Cobre.
- Cuenta con más de 30 años de experiencia en telecomunicaciones, incluido el cargo de Gerente General de Entel entre 1994 y 2011.
- Fue Gerente General de Chilquinta.
- Posee experiencia en consultorías en estrategia, gestión y finanzas, y en investigación en tecnología digital a través de su participación en País Digital.
- Desde hace 13 años en el Directorio de Entel.



BERNARDO MATTE LARRAÍN

Fecha de primer nombramiento: 06 de abril de 2005

Director

**INGENIERO COMERCIAL,
UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 6.598.728-7**

- Preside el Directorio de Banco Bice.
- Es miembro del Directorio de Compañía Industrial El Volcán S.A.
- Desde hace 17 años en el Directorio de Entel.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo



ANDRÉS EDUARDO ECHEVERRÍA SALAS

Fecha de primer nombramiento: 6 de junio de 2011.

Director

INGENIERO COMERCIAL, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. MBA, UNIVERSITY OF CALIFORNIA, LA. C.I. 9.669.081-9

- Actualmente no participa en otros directorios.
- Es socio de Frontal Trust S.A.
- Tiene experiencia en administración de fondos de inversión en Latinoamérica y Estados Unidos.
- Desde hace 12 años en el Directorio de Entel.

JUAN JOSÉ MAC-AULIFFE GRANELLO

Fecha de primer nombramiento: 7 de abril de 1995.

Director

INGENIERO COMERCIAL, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. C.I. 5.543.624-K

- Participa en los directorios de Cimenta S.A., Parques S.A., Huingan S.A., y Consorcio Seguros de Vida S.A. En este último integra el Comité de Riesgo Operacional.
- Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A.
- Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal S.A. donde además desempeñó el cargo de Jefe del Departamento de Estudios.
- Fue académico en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica.
- Desde hace 29 años en el Directorio de Entel.

CARLA BRUSONI SILVANI

Fecha de primer nombramiento: 25 de abril de 2023.

Directora

INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. C.I. 7.620.642-2

- Actualmente no participa en otros directorios.
- Es gerenta de Estudios Financieros en Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., empresa en la que se desempeña desde hace 29 años y donde participa en el Comité de Inversiones.
- Cuenta con una larga trayectoria en el sector financiero y es miembro del Comité de Vigilancia de un fondo de inversión de BTG Pactual.
- Se ha desempeñado como directora en las empresas BioBio Cales y Multicaja.
- Desde hace un año en el Directorio de Entel.

LUZ GRANIER BULNES

Fecha de primer nombramiento: 25 de abril de 2023.

Directora independiente

INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN EN ECONOMÍA, UNIVERSIDAD DE CHILE. C.I. 7.040.317-K

- Es presidenta del Directorio de Desarrollo País (ex Fondo de Infraestructura S.A.), directora de Grupo Saesa y miembro de la Junta Directiva de la Universidad Andrés Bello.
- Fue Subsecretaria de Servicios Sociales y Jefa de Gabinete del Ministro de Obras Públicas, de Minería y de Energía.
- Se desempeñó durante más de diez años en la empresa AES Gener y también ha participado en directorios de los sectores de transporte, salud y energía, dentro y fuera de Chile.
- Desde hace un año en el Directorio de Entel.

ENRIQUE ARMIN GUNDERMANN WYLIE

Fecha de primer nombramiento: 28 de abril de 2020.

Director independiente

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. MBA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. C.I. 9.900.567-K

- Participa en el directorio de la sociedad Implementos S.A. (parte del Grupo Epysa).
- Fue Presidente del Directorio de Ikea para Chile, Perú y Colombia, Director del Global Home Improvement Network en Bélgica y ha integrado diversos directorios de empresas de retail en Latinoamérica.
- Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General Corporativo de Sodimac, donde también se desempeñó como Gerente General para Colombia y Argentina.
- Fue miembro del Comité de Riesgos de Sodimac.
- Desde hace cuatro años en el Directorio de Entel.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Dos directores son independientes según establece la legislación chilena y ocho califican como tales considerando los criterios de independencia para directores de la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) del índice Dow Jones.

No existe restricción al número de mandatos en otros directorios. No obstante, en la actualidad ninguno participa en más de cuatro directorios de otras sociedades anónimas abiertas.

Volver al índice

Gobierno corporativo

Habilidades y conocimientos del Directorio

GRI 2-17

Este gráfico presenta las habilidades de los directores de Entel en base a su experiencia en cargos ejecutivos y académicos.

Matriz Habilidades Directorio



Indicadores de diversidad y participación del Directorio

GRI 405-1

La Política de Diversidad de Entel aplica a todos los niveles de la compañía, por lo que no hay una política exclusiva para el Directorio. La nominación de directores se basa principalmente en aspectos de competencias profesionales, experiencia y visión de negocio, sin contemplar criterios asociados a diversidad.

Si bien a los directores no se les exige un porcentaje de asistencia mínima a las sesiones ordinarias, en los últimos años este ha sido superior al 95%.



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad**
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Carla Brusoni y Luz Garnier se incorporaron al Directorio de la compañía en abril de 2023.

Gobierno corporativo

Remuneraciones de los directores

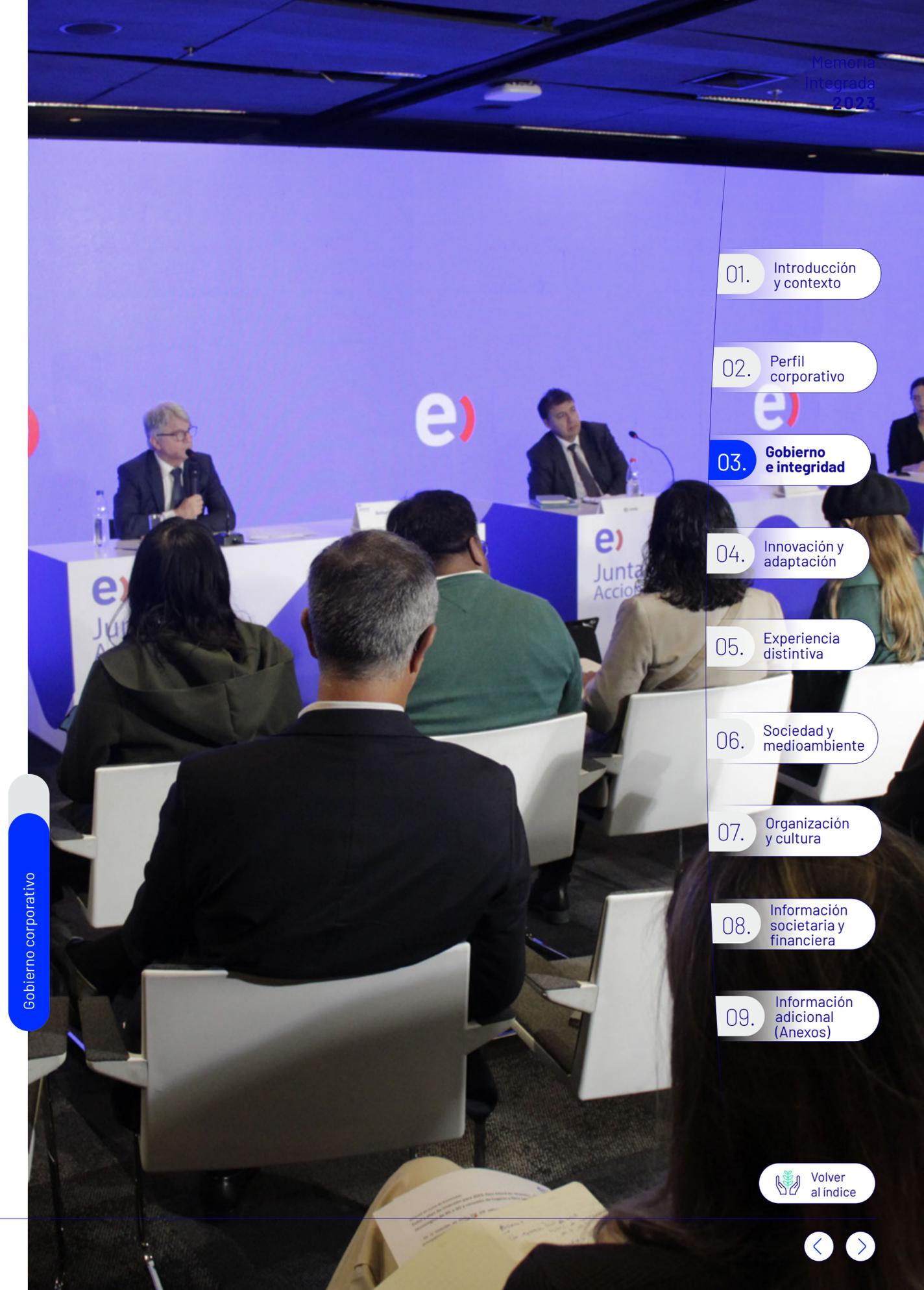
GRI 2-19, 2-20

La Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril de 2023, aprobó una remuneración mensual para todos los directores consistente en una suma fija de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), más 25 UTM por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes. El Presidente recibe el doble de la cantidad indicada y el Vicepresidente, una y media vez. No existe un diferencial salarial por sexo en la remuneración del directorio.

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

Director	Dieta Directorio		Comité de Directores		Remuneración total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Juan Hurtado	101.191.350	100.947.000			101.191.350	100.947.000
Luis Gazitúa	78.128.328	85.169.000	17.361.850	18.927.000	95.490.178	104.096.000
Andrés Echeverría	52.085.550	56.780.000	—	—	52.085.550	56.780.000
Juan Mac-Auliffe	52.085.550	56.780.000	—	—	52.085.550	56.780.000
Bernardo Matte	50.646.625	53.617.000	—	—	50.646.625	53.617.000
Richard Büchi	52.085.550	56.780.000	—	—	52.085.550	56.780.000
Jorge Salvatierra	52.085.550	18.679.000	17.361.850	6.226.000	69.447.400	24.906.000
Patricio Parodi	52.085.550	18.679.000	—	—	52.085.550	18.679.000
Enrique Gundermann	52.085.550	56.780.000	17.361.850	18.927.000	64.348.850	75.706.000
Carla Brusoni	0	38.100.000	—	—	0	38.100.000
Luz Granier	0	38.100.000	—	12.700.000	0	50.801.000
Total	542.479.603	580.411.000	52.085.550	56.780.000	594.565.153	637.191.000

La participación en el Comité de Auditoría y Riesgos no contempla pago de remuneraciones. No se contrataron asesorías externas durante 2023.



Gobierno corporativo

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad**
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Prácticas destacadas del Directorio

GRI 2-17, 2-18

1.- Inducción de directores nuevos

La compañía tiene una política formal de inducción de nuevos directores, a cargo del Gerente General, que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de Entel.

2.- Acceso remoto a la información

En el Portal de Directores —plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación—, cada director puede acceder a una minuta de las materias que se tratarán en cada sesión, los antecedentes que serán presentados e información adicional para prepararse con una semana de anticipación. Las actas aprobadas en las sesiones quedan disponibles en la plataforma un mes después. Allí es posible revisar las actas de los últimos tres años y la información de las exposiciones realizadas. Además, los directores tienen acceso al Canal de Denuncias y Consultas.

3.- Capacitación y asesoría permanente

Aparte de las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio y el Comité de Directores tienen el derecho de contratar a los expertos y profesionales que estimen necesarios para el apoyo de su rol, de acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas. En 2023, se detectaron dos áreas relevantes de desarrollo para el directorio: libre competencia y responsabilidad de directores, y Ley de Delitos Económicos; en las cuales sus miembros fueron capacitados. Estas capacitaciones fueron impartidas, para el primer

tema, por los abogados Cristóbal Eyzaguirre y Santiago Bravo, y para el segundo, por el abogado penalista Alex VanWeezel, todos socios de Claro y Compañía.

4.- Participación en el Comité de Auditoría y Riesgos

Tres directores —al menos uno de ellos independiente— participan en este comité creado en 2022 para asistir al Directorio en sus responsabilidades de supervisión de la gestión de riesgos, conforme a lo señalado en la Ley de Sociedades Anónimas y la Norma de Carácter General (NCG) 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). También concurren como invitados permanentes el Gerente General, el Gerente Legal, el Vicepresidente de Finanzas y la Gerente de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos Operacionales. El comité cuenta con un estatuto aprobado y tiene sesiones bimestrales, en las que se revisan temas relativos a los macro riesgos empresariales, control interno, el plan de auditoría y las denuncias recogidas por el Comité de Ética, su avance y casos destacados.

Evaluación de desempeño de los directores

Actualmente el Directorio no realiza una autoevaluación de acuerdo con la normativa existente.

El Directorio en pleno realizó visita en terreno al Centro de Operación de Redes (NOC) ubicado en el edificio corporativo del centro de Santiago, pieza fundamental de la operación de la red de telecomunicaciones de la compañía, aprovechando esta instancia para sesionar en las dependencias de dicho edificio.

Presentaciones al Directorio

GRI 2-13

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

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Comité de Directores

Órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas.

El comité se reúne trimestralmente con la Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos y trimestralmente con la empresa de auditoría externa. El Gerente General y otros ejecutivos principales participan en esas reuniones. Sin perjuicio de lo anterior, a los auditores externos se les ofrece la posibilidad de comentar cualquier tipo de materia sin la presencia del Gerente General y los ejecutivos principales.

La composición y facultades son las siguientes.

Tres directores que en su mayoría deben ser independientes.

En 2023 estuvo integrado por Enrique Gundermann Wylie, quien lo preside, y por Luz Granier Bulnes y Luis Felipe Gazitúa Achondo. Se deja constancia que la presente composición del Comité fue acordada por el Directorio de la Compañía en su sesión con fecha 8 de mayo de 2023, en cuya virtud asumió como miembro del Comité doña Luz Granier Bulnes, en reemplazo de don Jorge Salvatierra Pacheco, quien ejerció como Director de la compañía hasta el 25 de abril de 2023, fecha en la cual la Junta General de Accionistas eligió a los miembros del Directorio para el periodo 2023 -2026.

Facultades

Revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están:

- ✓ Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros;
- ✓ La nominación de los auditores externos y agentes calificadoros de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas;
- ✓ Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobiernos Corporativos;
- ✓ Las transacciones que trata el título XVI de la ley 18.046, que revisa mensualmente en virtud de lo establecido en la Política de Habitualidad de la compañía;
- ✓ Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de todos los trabajadores, gerentes y ejecutivos principales;
- ✓ El plan de trabajo de auditorías externas y la carta de control interno.

Frecuencia de presentaciones al Directorio

- ✓ Con periodicidad anual, reporta específicamente sobre el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Mensualmente, informa su revisión de las operaciones comprendidas bajo la Política de Habitualidad.

Operaciones relacionadas

En el año reportado, el Comité de Directores de Entel dio estricto cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la Ley 18.046. La sociedad celebró diversas operaciones relacionadas, conforme a la política de habitualidad de la compañía, las que se ajustaron en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalecían en el mercado al tiempo de su celebración, las que corresponden a negocios habituales propios del giro y de las cuales se da cuenta en la Nota 9 denominada "Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas" de los estados financieros consolidados de la compañía, incluidos en la sección "Información financiera" de esta Memoria.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. **Gobierno e integridad**

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Gastos del Comité de Directores

En la Junta Ordinaria de Accionistas se aprobó establecer un presupuesto anual de gastos de 900 UTM para cumplir sus funciones durante el año 2023.

Durante el ejercicio 2023, no se contrataron asesorías externas para este Comité.



Resumen de la gestión del Comité de Directores en 2023

Comité del 25 de enero 2023

- ✓ Exposición de FECU consolidada de 2022 por auditores externos.
- ✓ Revisión de política de gestión de compensaciones.
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de noviembre de 2022.

Comité del 21 de febrero de 2023

- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de diciembre de 2022.

Comité del 6 de marzo 2023

- ✓ Aprobación de informe anual de gestión.
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de enero de 2023.

Comité del 3 de abril 2023

- ✓ Proposición remuneración del Comité de Directores y Presupuesto.
- ✓ Proposición de auditores externos.
- ✓ Proposición de clasificadores de riesgo.
- ✓ Aprobación plan de trabajo anual del comité.
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de febrero de 2023.

Comité del 8 de mayo 2023

- ✓ Elección de presidente del Comité de Directores.

Comité del 5 de junio 2023

- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas de abril de 2023.

Comité del 3 de julio 2023

- ✓ Aprobación plan anual de auditoría externa.
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas de mayo de 2023.

Comité del 7 de agosto 2023

- ✓ Presentación auditores externos con la revisión limitada de los Estados Financieros de la compañía al 30 de junio de 2023.
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de junio de 2023.

Comité del 4 septiembre 2023

- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de julio de 2023.
- Comité del 2 de octubre 2023
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de agosto de 2023.

Comité del 6 de noviembre 2023

- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de septiembre de 2023.

Comité del 11 de diciembre 2023

- ✓ Revisión carta de control interno periodo 2023.
- ✓ Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de octubre de 2023.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

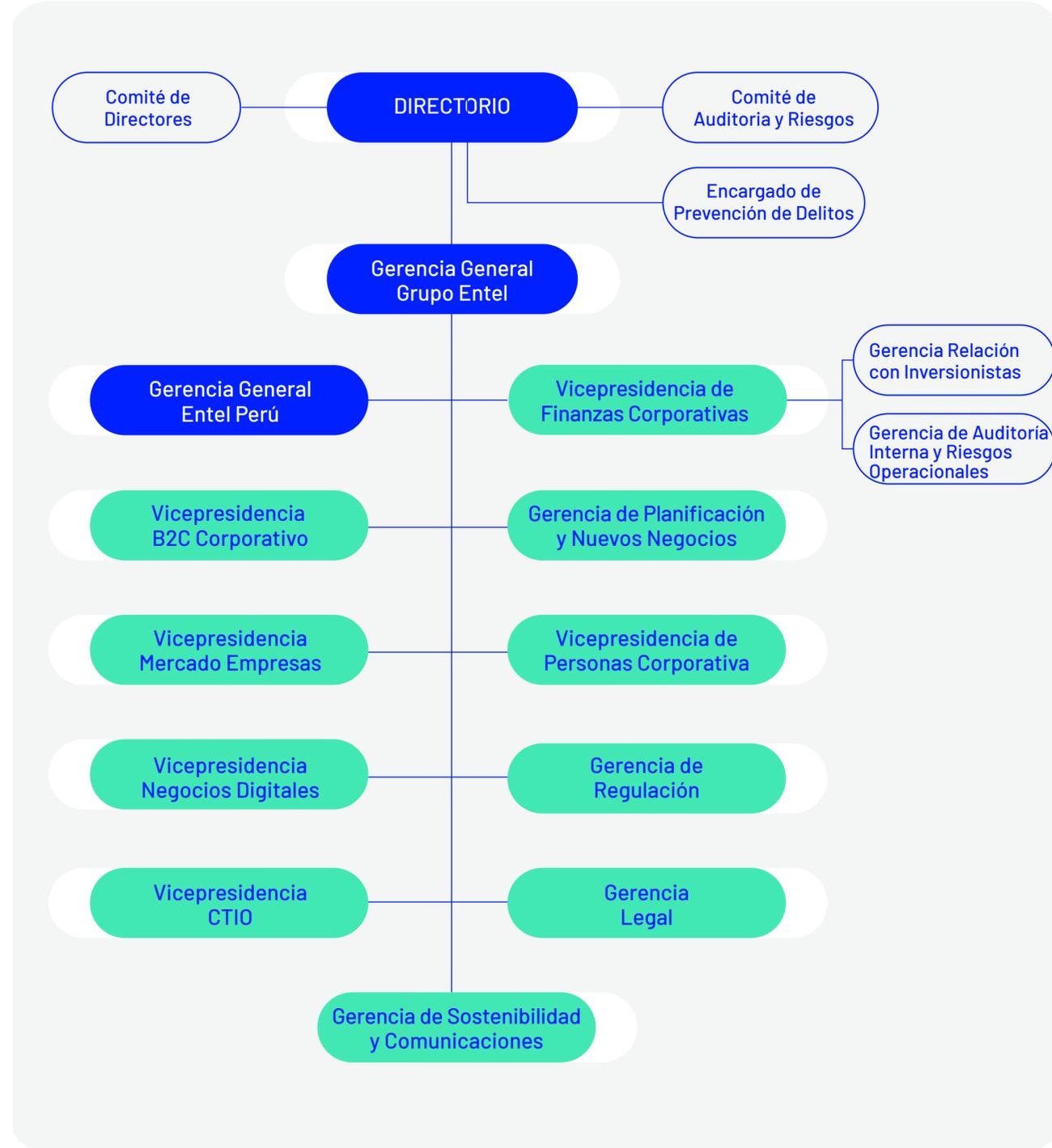
Gobierno corporativo

Administración

La actual estructura administrativa de Entel obedece a una estrategia de negocios centrada en sus diversos productos y servicios: los dirigidos al público masivo (Vicepresidencia B2C Corporativa), aquellos que apuntan a empresas de todos los tamaños (Vicepresidencia B2B) y los digitales que van más allá de la conectividad (Vicepresidencia de Negocios Digitales B2B). Cada una de estas vicepresidencias dispone de equipos de desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al

cliente. Además, reciben apoyo de áreas transversales como las vicepresidencias de Finanzas, Personas, Tecnología y Operaciones y las gerencias Legal, de Auditoría, de Regulación y de Sostenibilidad y Comunicaciones.

Todas las unidades operan bajo el liderazgo de la Gerencia General, que promueve una estrecha interrelación entre ellas, siguiendo el concepto de organización ágil.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Gobierno corporativo

Equipo ejecutivo



ANTONIO BÜCHI BUC

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

Gerente General del Grupo Entel

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MASTER OF ARTS IN ECONOMICS DE LA UNIVERSIDAD DE CHICAGO.
C.I. 9.989.661-2

JOSÉ LUIS POCH PIRETTA

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

Vicepresidente B2C Corporativo

INGENIERO COMERCIAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 7.010.335-4

MARIO NÚÑEZ POPPER

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

Vicepresidente B2B

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 8.165.795-5

JULIÁN SAN MARTÍN ARJONA

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

Vicepresidente de Negocios Digitales B2B

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS E INGENIERO EN COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 7.005.576-7

MARCELO BERMÚDEZ SÁENZ

En el cargo desde mayo de 2023.

Vicepresidente de Finanzas Corporativo

INGENIERO COMERCIAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE Y MBA DE LA UNIVERSIDAD DE DUKE.
C.I. 10.037.988-0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Gobierno corporativo

Equipo ejecutivo



SEBASTIÁN DOMÍNGUEZ PHILIPPI

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

CTIO

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MÁSTER EN ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CAMBRIDGE.
C.I. 10.864.289-0

ÓSCAR ZARHI VILLAGRA

En el cargo desde marzo de 2020.

Gerente Legal

ABOGADO DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, LL.M DE LA UNIVERSIDAD DE CHICAGO.
C.I. 10.788.082-8

MANUEL ARAYA ARROYO

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

Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS Y MBA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 10.767.214-1

MARÍA FRANCISCA FLORENZANO VALDÉS

En el cargo desde noviembre de 2022.

Gerente de Sostenibilidad y Comunicaciones

SOCIÓLOGA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MÁSTER EN SALUD PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CAMBRIDGE, DOCTORADA EN SALUD PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE, MÁSTER EN POLÍTICAS Y DESARROLLO SOCIAL DE LA LONDON SCHOOL OF ECONOMICS.
C.I. 7.047.502-2

ROBERTO DOUGLAS THOMPSON SÁNCHEZ

En el cargo desde noviembre de 2022.

Vicepresidente de Personas Corporativo

SICÓLOGO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MBA DE LA UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ
C.I. 12.845.574-4

ALEXIS ANTONIO LICCI PINO

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

Gerente General de Entel Perú

INGENIERO COMERCIAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
C.I. 12.856.166-8

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

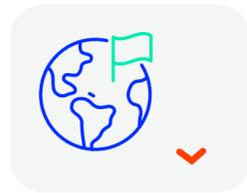
Volver al índice

Gobierno corporativo



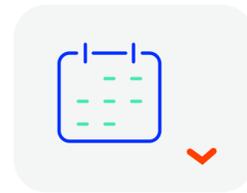
Género

Hombres	10
Mujeres	1



Nacionalidad

Chilenos	11
Extranjeros	0



Antigüedad

Menos de 3 años	4
Entre 3 y 6 años	2
Más de 6 años y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años años	5



Rango etario

Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40	0
Entre 41 y 50	2
Entre 51 y 60 años	8
Entre 61 y 70 años	1
Más de 70 años	0

Sucesión

En el artículo 25 del Manual de Gobierno Corporativo de Entel, se establece que, frente a la ausencia temporal del Gerente General, debe ser subrogado por el Vicepresidente B2C Corporativo y, en ausencia de este, por el CTIO. Cuando la pérdida o el abandono del cargo de Gerente General es definitivo, se convoca al más breve plazo a reunión del Directorio.

Remuneraciones del equipo ejecutivo

GRI 2-19

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

Los ejecutivos de Entel Chile, incluido el Gerente General, reciben un bono anual por gestión (MBO), que se calcula según fórmulas preestablecidas sobre la base del logro de metas corporativas, estratégicas y específicas de cada área, además de proyectos estratégicos. Esto permite alinear la gestión al plan de negocio, implementando también metas compartidas entre las diferentes áreas. Los MBOs definidos para evaluar el desempeño de diversas áreas de la compañía incluyen indicadores e iniciativas relacionadas con la gestión de la compañía en materias climáticas. Los incentivos relacionados con el cumplimiento de los MBOs son de carácter monetario.*

Existe un plan de incentivos de largo plazo (LTI) que considera pagos fijos y variables, con un tope superior para estos últimos. Los incentivos de largo plazo se definen a 6 años plazo y se otorgan cada 3 años en base a su cumplimiento. La proporción variable de esta bonificación está indexada al retorno total de la acción (TSR) de la compañía en comparación con el rendimiento del índice de las principales empresas que cotizan en la Bolsa de Santiago (IPSA) (replicando un modelo de phantom/performance shares). Estos incentivos no presentan cláusulas de devolución.

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

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

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

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

En 2023 la plana ejecutiva de Entel Chile recibió un total de CLP 5.545.528.620 por concepto de compensaciones; 51% de ese monto correspondió a compensación fija. La cifra es un 21% más baja que la del periodo anterior, lo cual se explica porque en 2022 hubo que pagar más indemnizaciones y bonos variables. Además, durante parte de 2023 estuvo vacante un cargo de vicepresidente.

Los integrantes de la plana ejecutiva de Entel Perú recibieron en conjunto durante el año 2023 un total de CLP 2.257.962.872 por concepto de compensaciones, un 69% de lo cual correspondió a su compensación fija.

* Esta compensación variable cubre el desempeño de la compañía con relación a los resultados de satisfacción de los clientes, Brand Power, RONA, flujo de caja, EBITDA, ingresos, participación de ingresos, rentabilidad, compromiso y rentabilidad de la acción.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Una gestión ética y el cumplimiento normativo son dos principios centrales de su propósito de transformar la sociedad responsablemente, así como de sus valores culturales, que llaman a hacer lo correcto. Además, la compañía está convencida de que la transparencia e integridad en los negocios trae beneficios económicos, ya que aumenta la confianza en los mercados, incentiva las inversiones, mejora la reputación corporativa y refuerza la lealtad de los clientes. También tiene impactos positivos en el medioambiente, al impulsar la adopción de prácticas sostenibles, y en las personas, al crear condiciones de trabajo justas, garantizando el respeto a los derechos humanos y la diversidad.

Por el contrario, prácticas comerciales no éticas pueden dar lugar a una mala reputación, sanciones y pérdida de clientes, lo que tiene el potencial de afectar la estabilidad económica de la empresa y su continuidad, además de los impactos negativos en el bienestar de las personas y el entorno natural.

Entel pone en práctica estos valores a través de una serie de políticas y procedimientos incluidos en su sistema de gestión de la ética y cumplimiento.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

Componentes del Sistema de Gestión de la Ética y el Cumplimiento

GRI 2-16-23-26

Código de Ética y su Manual de Aplicación

El Código de Ética¹ es uno de los documentos más importantes para la compañía, al que deben adherir todas las personas que trabajan para ella directa o indirectamente. Su actualización fue aprobada por el Directorio en junio de 2023. Junto con su Manual de Aplicación, fija normas de conducta aplicables a directores, ejecutivos, colaboradores y terceros que desarrollan actividades para Entel, que buscan una cultura de resguardo permanente de la integridad.

Comité de Ética

Presidido por el Gerente General e integrado por ocho ejecutivos, tiene la misión de velar por el seguimiento de las mejores prácticas. Es responsable de proponer mejoras al sistema de cumplimiento, gestionar las denuncias formuladas a través de los canales creados para ese propósito, subsanar las deficiencias que se constaten en la investigación de las denuncias y resolver cuestiones relativas a las normas internas. Sesiona mensualmente y reporta regularmente al Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio, sobre el funcionamiento del sistema.

1. [Versión en español](#)



2.- Sobre planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores y requisitos con orientación para su uso.

Modelo de Cumplimiento Normativo

GRI 2-27, 205-1

Consiste en un conjunto de recursos, políticas, protocolos y procedimientos de control y monitoreo, entre otros elementos para garantizar el apego a las normas externas e internas y prevenir los riesgos asociados a la libre competencia, la protección al consumidor y la corrupción, entre otros. Abarca a todas las operaciones de Entel y entre sus componentes se cuentan los siguientes modelos:

- ✓ Modelo de Prevención de Delitos (MPD), basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (20.393) de Chile. Junto con la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos, es el principal mecanismo de defensa de la empresa contra hechos de corrupción. En 2023 fue actualizado y renovó por dos años más la certificación otorgada por BH Compliance.
- ✓ Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia. En 2023 por primera vez se certificó, de parte de Feller Rate, por dos años.
- ✓ Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor. En consideración del artículo 24, inciso cuarto, letra c) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, así como de las circulares interpretativas emitidas por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y la Especificación Técnica INN/ET1² del Instituto Nacional de Normalización, Entel implementó un Plan de Cumplimiento sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que fue certificado por HD Systems.

Gobierno corporativo

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. **Gobierno e integridad**

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Ética y cumplimiento

En enero de 2024, el Sernac aprobó el Plan de Cumplimiento para los procesos de venta remota y garantía legal, aprobación que se puede encontrar en el link del registro oficial de la página web del servicio. Siendo Entel la primera empresa en contar con este tipo de aprobación. Existe un Encargado de Prevención de Delitos, Libre Competencia y Protección al Consumidor, que designa el Directorio, responsable de aplicar estos modelos con plena autonomía. Actualmente este rol lo asume la Gerente de Compliance.

Entel hace monitoreos semestrales de sus tres modelos de cumplimiento, cuyos resultados se reportan con la misma periodicidad al Directorio. También se realiza una revisión periódica de la matriz de riesgos de cada modelo, para evaluar si corresponde actualizarlos a la luz de nuevas legislaciones o de los resultados de los monitoreos, auditorías e investigaciones que se llevan a cabo.

Canal de denuncias y consultas

GRI 2-26

Entel posee un canal digital abierto para que todos sus grupos de interés puedan comunicar faltas o infracciones a las normas internas o a las leyes por parte de miembros de la organización. Lo administra y soporta tecnológicamente Fundación Generación Empresarial, un organismo independiente, correspondiéndole a la compañía el análisis, la investigación y la resolución de las denuncias y consultas ingresadas.

[Ir al CANAL DE DENUNCIAS](#)

La plataforma garantiza el anonimato del denunciante y la confidencialidad de la denuncia, permitiendo también hacer seguimiento de la tramitación. Su uso se promueve en instancias de inducción y capacitación, así como en el sitio web de Entel.

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

Nuevo Código de Conducta para Proveedores

En 2023 comenzó a regir un nuevo componente del sistema ético de Entel, el Código de Conducta de Proveedores, que los alinea a los estándares de cumplimiento de la compañía. Desde su publicación, Entel entrega físicamente o por correo electrónico un ejemplar de este documento a cada proveedor. Además, se encuentra en su sitio web y en los de sus filiales.

[Disponible en](#)

Políticas y procedimientos relacionados con la ética y el cumplimiento¹

Prevención de los conflictos de intereses	<ul style="list-style-type: none"> Política de Conflicto de Interés Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés Manual de Gobierno Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Regalos, Invitaciones y Viajes Política de Compras² Política de Donaciones Política de Auspicios y Patrocinios Protocolo de Relacionamento con Empleados y Funcionarios Públicos Política de Lobby 	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética y su manual de aplicación Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Procedimiento de Recepción e Investigación de Denuncias
Prevención de la corrupción, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo	<ul style="list-style-type: none"> Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos Política General de Cumplimiento Modelo de Prevención de Delitos y su manual Política Tributaria Política de Fondos por Rendir Política de Inversiones y Financiamiento 		
Prevención de las conductas que pueden afectar la libre competencia y la competencia leal	<ul style="list-style-type: none"> Política de Libre Competencia Modelo de Cumplimiento de Libre Competencia y su manual de uso Guía Práctica de Libre Competencia 		
Prevención de incumplimientos referidos a los derechos de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Política de Protección a los Consumidores Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor y su manual de uso 		

Actualizado en 2023

1. [Disponible en](#)

2. [Disponible en](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. **Gobierno e integridad**

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

Gestión preventiva en ética y cumplimiento

GRI 3-3, 412-1, 412-2

La Gerencia de Compliance es la encargada de administrar y seguir todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en la compañía, especialmente los relativos a la Ley 20.393, la libre competencia y la protección del consumidor. Su misión es fomentar una cultura de integridad junto con implementar y optimizar los procesos de control de los tres modelos de cumplimiento en la compañía y sus filiales, identificando oportunamente los riesgos a los que se exponen.

Para ello, existe una matriz de riesgos con los procesos más expuestos a delitos de corrupción, cuyo ambiente de control monitorean de cerca las gerencias de Compliance y de Auditoría Interna. Producto de estos seguimientos, así como de las auditorías e investigaciones realizadas periódicamente, se acuerdan planes de acción con las áreas involucradas, para mitigar los riesgos.

Asimismo, todos los años Entel aplica el Barómetro de Valores y Ética Empresarial de Fundación Generación Empresarial, una encuesta que mide la percepción de los colaboradores sobre la ética e integridad en la cultura corporativa.

Para evaluar su progreso en este ámbito, la empresa se vale de los siguientes indicadores:

- ✓ Porcentajes de personas capacitadas en los modelos de Protección al Consumidor. Prevención de Delitos y Libre Competencia
- ✓ Porcentaje de declaraciones de conflicto de intereses realizadas.
- ✓ Número de trabajadores que contestan la encuesta Barómetro.

En 2023, la Gerencia de Compliance se abocó al estudio de los más de 200 nuevos tipos penales que crea la Ley de Delitos Económicos y Atentados contra el Medio Ambiente (21.595), con el objetivo de determinar cuáles son más relevantes para Entel. En función de ese estudio, se inició un proceso de actualización de la matriz de riesgos y del Modelo de Prevención de Delitos.

Además, se desplegó un equipo de embajadores de ética compuesto por colaboradores de las distintas áreas con la misión de promover el compromiso con la ética en sus ámbitos de influencia.



Nuevas leyes sobre delitos económicos y responsabilidad administrativa

En Chile, el 17 de agosto de 2023, se publicó la Ley 21.595 sobre Delitos Económicos y Atentados contra el medioambiente, que introduce modificaciones en diversos cuerpos legales que tipifican delitos contra el orden socioeconómico y adecuó las penas aplicables. La ley define los delitos económicos como aquellos que por su naturaleza lo son y otros que pasan a serlo en determinadas circunstancias (cometidos en el ejercicio de un cargo en una empresa o por un funcionario público a instancias de alguien que ocupa un cargo en una empresa, como el cohecho). Además, añade los delitos contra el medioambiente en la categoría de delitos económicos. Entra en vigor para la persona jurídica el 1 de septiembre de 2024.

En Perú, el 13 de mayo de 2023 se publicó la Ley 31.740, que modifica la Ley 30.424 sobre Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas para fortalecer la normativa anticorrupción y promover el buen gobierno corporativo. En tal sentido, se amplía el listado de delitos por los que se puede atribuir responsabilidad penal a las personas jurídicas nacionales y extranjeras. La entrada en vigor del nuevo catálogo de delitos se difirió en seis meses.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

Prevención de los conflictos de intereses

GRI 2-15

Según la Política de Conflictos de Interés y su procedimiento, cada colaborador debe completar el formulario de declaración de conflicto de intereses de Entel al iniciar su carrera en la compañía y después, una vez al año o cuando tome conocimiento de la existencia de un conflicto real o potencial. Esto también es aplicable a los directores y ejecutivos principales, a quienes además se les consulta por las sociedades donde ejercen el control directa o indirectamente y por su participación en otros directorios. En el caso de los proveedores y otros terceros, también deben completar una declaración similar antes del inicio de una relación comercial con Entel y en cualquier momento en que exista un conflicto real o potencial.

Una vez recibidas, las declaraciones se clasifican según su riesgo para gestionarlas. Lo relativo a operaciones con partes relacionadas se rige de acuerdo con la Ley de Mercado de Valores (18.045) y el Manual de Gobierno Corporativo.

Formación y difusión en ética y cumplimiento

GRI 205-2

La Gerencia de Compliance cuenta con un plan de difusión y capacitaciones que aplica durante todo el año en toda la compañía, que incluye intervenciones especiales para las áreas más expuestas a riesgos de corrupción, libre competencia y protección al consumidor.

Semana de la Integridad (agosto)

Más de

1.000 colaboradores

de todo Chile participaron en charlas sobre el cumplimiento y la ética en los negocios, incluyendo al Gerente General y su equipo ejecutivo.

▼ Cursos y charlas en 2023

4 charlas

sobre la nueva Ley de Delitos económicos para directores, altos ejecutivos y colaboradores.

4 charlas

sobre libre competencia para altos ejecutivos y colaboradores.

2 charlas

sobre prevención de acoso laboral y sexual para altos ejecutivos y colaboradores de áreas seleccionadas.

Cursos presenciales

y en formato e-learning sobre prevención de delitos y libre competencia.

10 talleres

de dilemas éticos realizados con Fundación Generación Empresarial.

1 programa

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

17 colaboradores

recibieron formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos (17 horas en total).

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Denuncias y sanciones

GRI 2-16, 2-26, 2-27, 205-3, 206-1, 406-1

Entel cuenta con un Canal de Denuncias y Consultas. Durante 2023 se recibieron 156 denuncias en Chile y Perú, 30% más que en 2022. Este aumento es el reflejo de una serie de medidas para incentivar el uso del Canal, que incluyeron, entre otras, capacitaciones y difusiones, las que transmiten una mayor confianza en el sistema y su efectividad, permitiendo que el Canal sirva para identificar proactivamente posibles riesgos éticos. El Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio revisó las denuncias, cumpliendo con lo indicado en los estatutos. Los comités de Ética de Perú y de Chile examinaron los casos surgidos en sus respectivos países. El tiempo promedio de investigación fue de 32 días. Adicionalmente, se recibieron en el Canal 71 consultas, y 128 reclamos comerciales.



Entel Chile

80 denuncias

+50% vs. 2022

90 reclamos comerciales

Entel Perú

21 denuncias

-36% vs. 2022

38 reclamos comerciales

Entel Call Center (Chile y Perú)

55 denuncias

+77% vs. 2022

0 reclamos comerciales

Categoría	Número de denuncias recibidas	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas/mejoras aplicadas
Discriminación	10	3	2	1
Corrupción	2	0	0	0
Acoso laboral	35	13	4	9
Comportamiento inadecuado	20	11	0	11
Represalias	1	0	0	0
Acoso sexual	3	3	3	0
Fraude / suplantación de identidad	14	9	2	7
Otros de recursos humanos	25	11	0	11
Daños al medioambiente; riesgo de salud y de ambiente de trabajo seguro y saludable	5	3	0	3
Libre competencia	0	0	0	0
Protección de la privacidad o mal uso de datos de la compañía; uso incorrecto de activos, espacios comunes, bienes o servicios de la empresa	7	2	0	2
Conflicto de interés	12	2	0	2
Robo, hurto, malversación, suplantación de identidad	2	1	0	1
Otros tipos de denuncias	20	8	1	7
Total	156	66	12	54

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

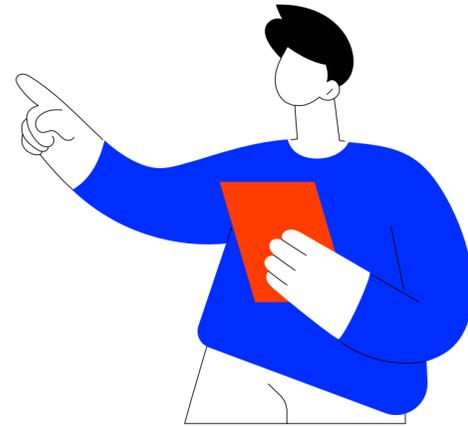
07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Denuncias y sanciones



Entel dispone de un Procedimiento de Recepción de Denuncias e Investigación para revisar los antecedentes relacionados con los casos de infracción al Código de Ética y al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad que hayan sido reportados. Este último reglamento establece las sanciones aplicables a los colaboradores cuando cometen tales infracciones.

- ▼ En 2023 no se recibieron multas ni amonestaciones no monetarias por casos de corrupción, soborno, infracciones a la libre competencia, lavado de dinero, uso de información privilegiada, discriminación, acoso, incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes, ni de normativas medioambientales.
- ▼ En Chile se pagaron CLP 39.578.750 por concepto de multas en materias de infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor.
- ▼ En cuanto a procedimientos judiciales pendientes, al cierre de 2023 no existen causas relativas a infracciones a la libre competencia en Chile. Existen 76 vinculadas a materias de protección de los derechos del consumidor y una por incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes¹.
- ▼ En temas de derechos laborales, no se recibieron multas ni amonestaciones no monetarias. En Chile existen 126 procesos judiciales en curso al cierre de este reporte. La prevención y detección de incumplimientos regulatorios referidos a los derechos laborales se realiza a través del proceso de Certificación Mensual del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.

1. Causa "Medina con Entel PCS", en rol C-13719-2020, seguida ante el 5° Juzgado Civil de Santiago. La parte demandante sostiene que se habría infringido la Ley 19.628 sobre protección de datos y vida privada, al haber permitido que se activaran líneas telefónicas sin su consentimiento. Al cierre de este reporte, la causa se encontraba con una condena de CLP 600.000 por concepto de indemnización de perjuicios y había sido apelada por Entel.



Gobierno corporativo

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad**
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Para que todas sus unidades puedan identificar oportunamente los riesgos que las afectan y establecer acciones de mitigación efectivas, Entel aplica un modelo de gestión y control interno único y transversal para todos los niveles de riesgos de la organización, alineado con los estándares COSO ERM¹, la norma ISO 31000² y al modelo de las tres líneas de control del Instituto de Auditores Internos (THEIA). El proceso se sustenta en la Política de Control y Gestión de Riesgos –elaborada según las pautas del Manual de Gobierno Corporativo y la NCG 461 de la CMF– y su procedimiento. La política se actualizó en julio de 2023, con la aprobación del Comité de Auditoría y Riesgos y el Comité de Gerentes.

La gestión de riesgos se considera parte integral de los negocios, por lo que las áreas organizacionales son las dueñas del proceso. Cuentan con el soporte de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, encargada de establecer el marco metodológico, entregar información y capacitación sobre la materia, asesorar a las unidades, hacer seguimiento a los planes de mitigación y rendir cuentas sobre el estado de los macro riesgos a la administración, al Comité de Auditoría y Riesgos y al Directorio.

A nivel operativo, el cargo de más alto rango responsable de gestionar que las unidades organizacionales reporten el estado de los macro riesgos, es la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, quien reporta funcionalmente al Comité de Auditoría y Riesgos. También es el puesto más alto responsable de monitorear y auditar el desempeño de esta actividad.

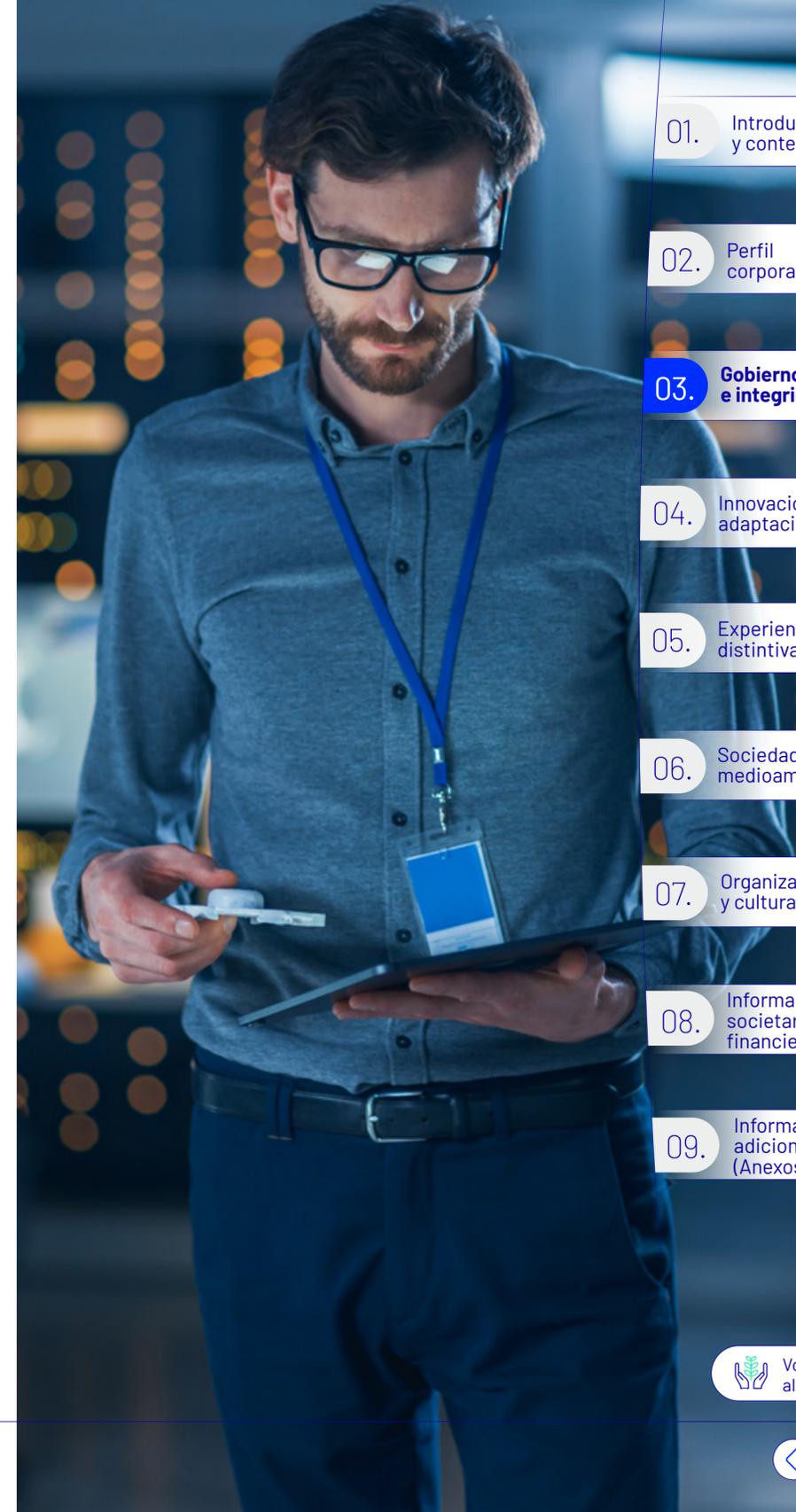
1.- Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway.
2.- El modelo sigue las directrices de la norma, pero no es certificable.

Modelo de Gobierno de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos



Comités de Riesgos

Para fortalecer los roles de la segunda y primera línea en la gestión de riesgos, Entel ha creado una serie de comités que sesionan periódicamente, tales como los comités de Ciberseguridad, Protección de Datos, Seguridad Física y de las Personas, Continuidad de Negocio, Macrozona Sur, Proveedores y Terceros, Medio Ambiente y Cambio Climático, entre otros. Todos cuentan con la participación de diferentes áreas según el tipo de riesgo tratado. Buscando incentivar aún más esta gestión colaborativa, en 2023 se crearon nuevos comités con foco en Gobierno de Fraude, Comunicaciones Corporativas, Invierno Altiplánico e Incendios.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Proceso de gestión de riesgos



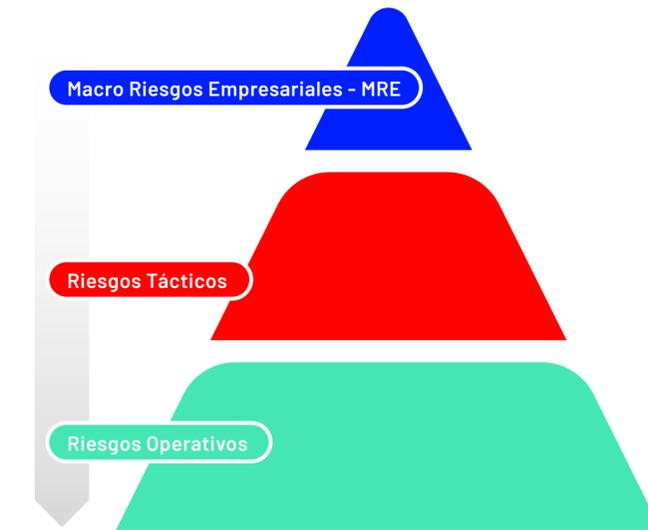
El proceso de gestión de riesgos está integrado en los diferentes estamentos y órganos de nuestra compañía. Para facilitar el proceso, nuestra metodología de trabajo está focalizada en identificar, evaluar, dar respuesta y seguimiento a los riesgos, en diferentes niveles, modelo que

vamos madurando y mejorando cada año, con el fin de trabajar eficiente y eficazmente en los objetivos estratégicos de la compañía; proteger los activos críticos y a la vez, ser responsables con todos los grupos de interés que interactúan con nosotros.

Los riesgos se clasifican en tres niveles:

- ✓ **Macro riesgos empresariales (MRE):** Atentan contra objetivos de la compañía, son de largo plazo (más de 3 años) y en su identificación y evaluación participan el Directorio y la alta gerencia.
- ✓ **Riesgos tácticos:** Impactan objetivos gerenciales, son de mediano plazo (entre 1 y 3 años), se desprenden de MRE y en su identificación y evaluación se involucran los gerentes y quienes les reportan directamente.
- ✓ **Riesgos operativos:** Atentan contra objetivos gerenciales y áreas relacionadas, son de corto plazo (hasta un año), se desprenden de los tácticos y se identifican y evalúan con las jefaturas y las áreas que tienen experiencia en el tema.

Los procesos de revisión y definición de los Macro Riesgos Empresariales se efectúan dos veces al año, sin perjuicio que, si algún riesgo cambió o se activó uno nuevo, se actualiza y valida en su particularidad. En términos de los procesos de gestión de riesgos, el apetito al riesgo es determinado en función de diversos criterios tales como el impacto financiero en el EBIT, el impacto en pérdida de clientes, la pérdida de activos, entre otros. Actualmente existen riesgos – tales como la pérdida de activos o de cantidad de clientes, el deterioro de imagen corporativa, incumplimiento regulatorio, efectos en el personal e impacto en el medio ambiente – para los cuales la evaluación es cualitativa. En otros riesgos, en tanto, se efectúa una evaluación cuantitativa en función del impacto financiero (pérdida potencial) en el resultado operacional. Con ello la empresa ha efectuado un análisis de sensibilidad, tanto para sus riesgos de carácter financie-



ro como no- financiero. Para el caso del riesgo financiero, Entel ha incorporado la metodología Weighted Average Cost of Capital (WACC), como fórmula para comparar bajo diferentes tasas el grado de rentabilidad que la estructura de la empresa puede ofrecer a largo plazo. Para los riesgos no financieros, se utiliza la escala corporativa de impactos considerando su impacto en los criterios recientemente mencionados.

Además, existen varias alternativas para que todos los colaboradores identifiquen y reporten riesgos:

- ✓ Los múltiples comités en los que participa la Subgerencia de Gestión de Riesgos Corporativa para impulsar la aplicación de la metodología.
- ✓ Talleres de consultoría y reuniones.
- ✓ El correo de gestión de riesgos, a través del cual se puede solicitar apoyo.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Para la mejora continua de estos procesos, el equipo de Gestión de Riesgos organiza reuniones de retroalimentación con personal clave de las áreas (gestores de riesgos), encuesta a los líderes principales y asiste a las reuniones de los comités específicos, donde se revisan las situaciones en curso y las medidas ejecutadas.

Con el fin de lograr un mayor involucramiento de toda la organización, el desempeño de los líderes se evalúa semestralmente según el cumplimiento de metas estratégicas relacionadas con riesgos y oportunidades para el periodo 2023-2025 y reciben incentivos financieros de acuerdo con los resultados. Asimismo, las contribuciones de los colaboradores en la consecución de estos objetivos forman parte de la evaluación de desempeño¹.

Plan de trabajo en 2023

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

1. A nivel operativo, todos los ejecutivos de primera línea son responsables de atender los riesgos específicos que atañen a sus funciones, y rendir cuentas al mencionado comité del Directorio. En su función de auditoría interna, la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos tiene la responsabilidad de monitorear la adecuada implementación del modelo de gestión de riesgos en la compañía y auditar su desempeño, para lo cual también se contrata una evaluación externa independiente.

Nueva estructura corporativa

A partir de abril de 2023, la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos asumió el liderazgo en este ámbito tanto en Chile como en Perú, lo cual tuvo varios impactos positivos en la organización:

- ✓ Se homologaron los procedimientos, difusiones, capacitaciones y talleres.
- ✓ Se comenzó a trabajar en la nivelación de la madurez del proceso y la cultura de gestión de riesgos en ambos países.
- ✓ Se obtuvo una visión más amplia de los MRE y se potenciaron las acciones mitigantes.

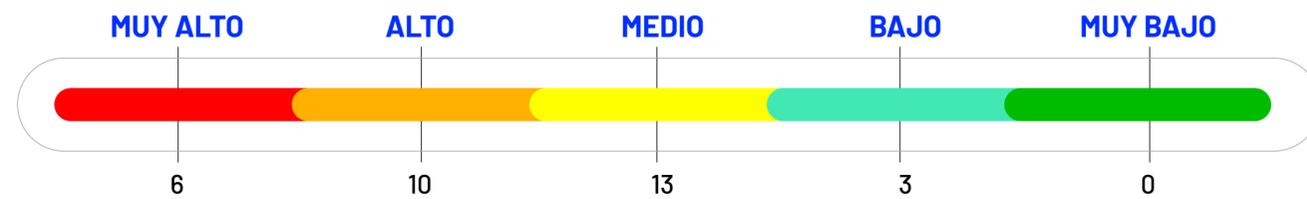
Actualización de los macro riesgos empresariales (MRE)

Se introdujeron cambios en el proceso de actualización de los MRE tendientes a ampliar el número de personas involucradas y su rol en las evaluaciones:

- ✓ Se invitó a participar en una encuesta a los directores del Comité de Auditoría y Riesgos de Entel Chile y a todos los vicepresidentes, gerentes y subgerentes corporativos de Chile y Perú. Con esto, el número de líderes participantes creció de 46 en 2022 a 201 en 2023, lo cual permitió detectar nuevas situaciones riesgosas relevantes para Entel.
- ✓ Para cada MRE se incorporó la evaluación individualizada de los impactos financieros, regulatorios, de pérdida de clientes y de reputación.
- ✓ Tras obtener los resultados de la evaluación, se organizaron talleres con gerentes y subgerentes claves, el Comité de Gerentes de Entel Chile y su similar en Perú (el Comité Staff).

Niveles de Criticidad

32 MRE fueron evaluados en 2023 en términos de impacto y probabilidad



Entre los nuevos MRE identificados en 2023 están la rápida disrupción de tecnologías emergentes (inteligencia artificial, incumplimientos éticos y normativos (nueva Ley de Delitos Económicos) y posibles cambios en el sistema de concesión de espectro.

Un 50% de los 32 MRE se comenzó a gestionar de manera unificada en Chile y Perú, de acuerdo con los cambios que la compañía implementó en marzo de 2023.

103 planes

o proyectos de mitigación ya están en operación y han permitido disminuir el nivel de criticidad de los MRE.

54 planes

de mitigación están implementándose y se monitorean mensualmente con apoyo de la herramienta corporativa (GRC Archer).

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

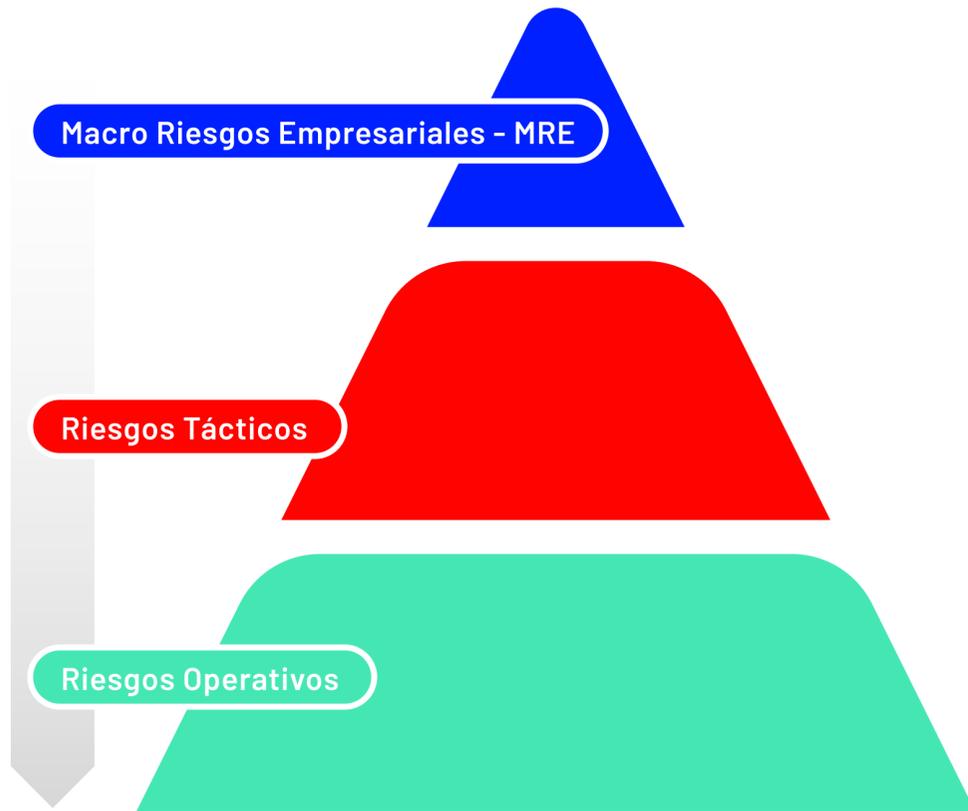
08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad



Financiero <ul style="list-style-type: none"> • Desequilibrio financiero y rentabilidad inferior al costo de capital Cumplimiento <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento legal y regulatorio • Incumplimientos éticos y normativos- Ley 20393 (delitos económicos) Estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en el sistema de concesión de espectro • Pérdida de posicionamiento competitivo, de valor y de marca. • Pérdida de liderazgo en la innovación de productos y servicios 	Operacional <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción en la experiencia y entrega de productos a clientes • Vulneración de información reservada y datos personales • Ineficiencia energética • Discontinuidad de procesos críticos • Débiles estrategias de atracción y retención de talentos digitales • Baja calidad de servicio de Conectividad que no permita mantener el nivel competitivo • Obsolescencia de Tecnología y/o procesos • Insuficiente gestión de proveedores, contratistas y terceros • Inadecuada adaptación al cambio climático • Ciberataque a plataformas críticas
---	--

Matrices de Riesgos Tácticos <ul style="list-style-type: none"> • Fraude – Empresas • Seguridad Territorial • Eficiencia Energética • Servicios Críticos Red Core • Comité Zona de precaución • Financiero - Contable • Protección de datos Corporativa SA • Gobierno MPD • Gobierno Libre competencia • Medioambiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio Climático • Protección de datos Corporativa ECC • Ciberseguridad Corporativa • Gobierno Corporativo de Continuidad de Negocio • Seguridad Física de infraestructura y tiendas • Seguridad de las personas • Gobierno Protección al consumidor • Gobierno DDHH • Proveedores y terceros. • Entre otras
---	---

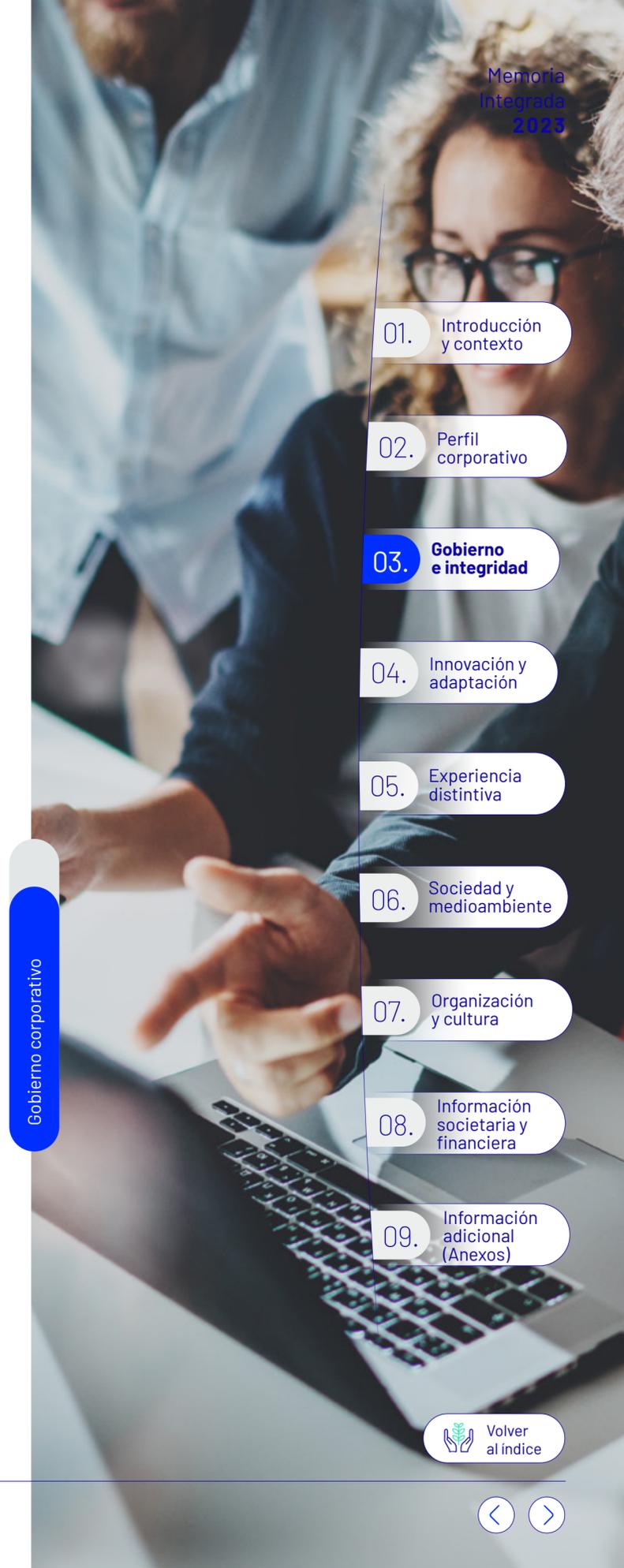
Matrices de Riesgos Operativos <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Modelo Prevención de Delito • Libre Competencia • Medio Ambiente • Certificación ISO 27001 • Servicios Críticos Red Core 	<ul style="list-style-type: none"> • Fraude • Seguridad Física de infraestructura y tiendas • Ciberseguridad • Protección de Datos • Protección al consumidor • Ley de control de armas • Entre otras
--	--

Actualización de riesgos tácticos asociados a MRE

A partir del segundo semestre de 2023, comenzó a aplicarse un nuevo procedimiento de actualización de las matrices de riesgo táctico que pone énfasis en el liderazgo de los responsables de los riesgos e introduce la exigencia de reportar a la Subgerencia de Gestión de Riesgos Corporativa dos veces al año.

Además, se agregaron nuevas matrices tácticas a las ya existentes: Fraude-Empresas, Seguridad territorial, Eficiencia Energética, Servicios Críticos Red Core y Gobierno de la Protección al Consumidor.

130 riesgos tácticos fueron detectados, evaluados y gestionados con sus respectivos controles y planes de mitigación en 2023.



Gobierno corporativo

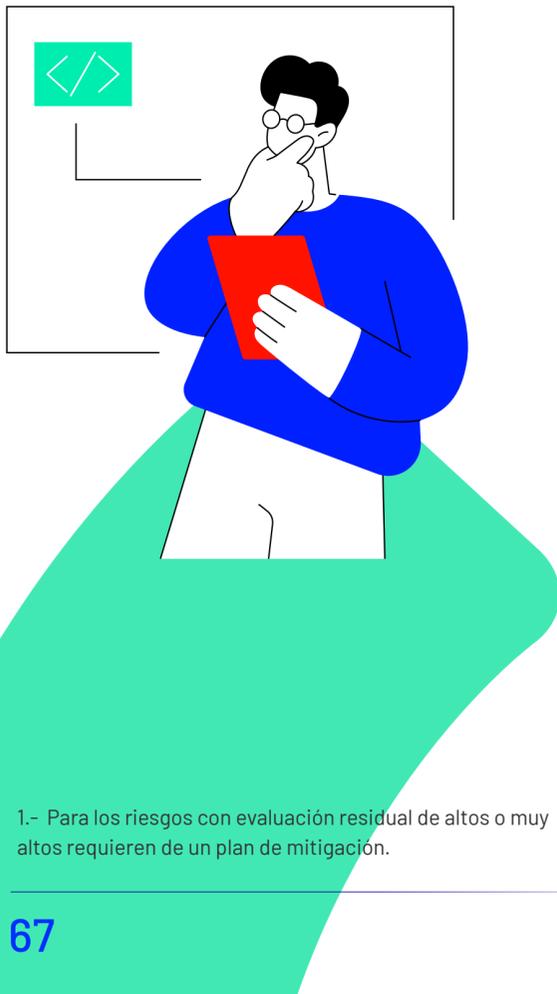
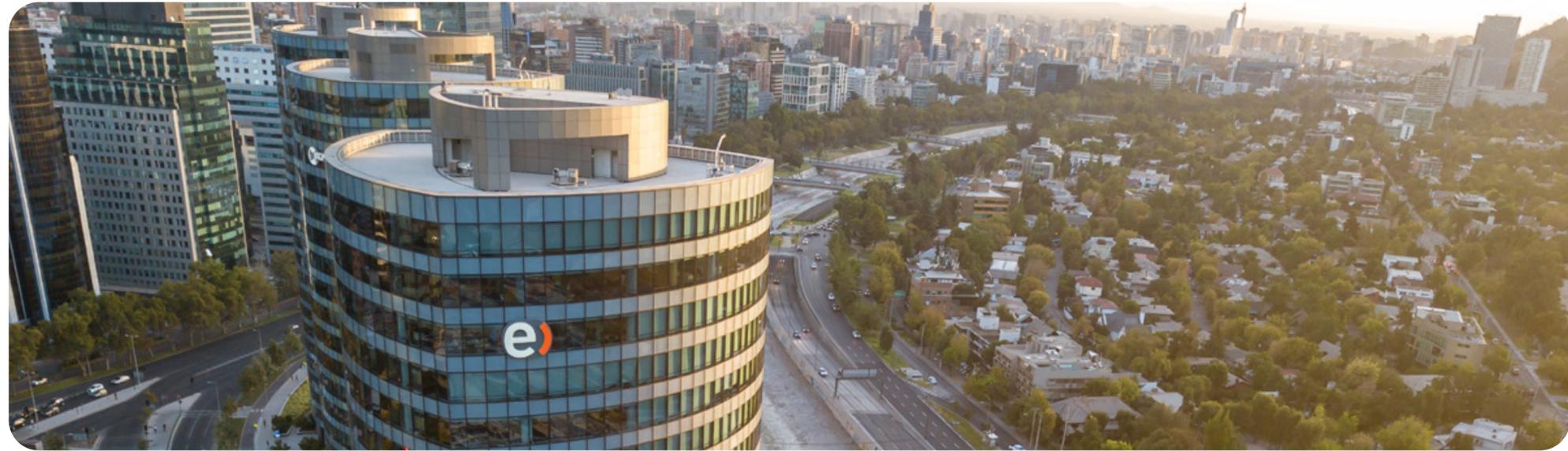
- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Actualización de la matriz de riesgos financieros

La Vicepresidencia de Finanzas Corporativa es la encargada de gestionar los riesgos financieros en Chile y Perú. En 2023 actualizó su matriz. De los nueve principales riesgos financieros de nivel táctico, seis bajaron su criticidad respecto de 2022, uno la elevó y dos la mantuvieron. Tal como lo indica la metodología de Entel, se establecieron nuevos planes de mitigación para aquellos en zonas altas o muy altas.¹



1.- Para los riesgos con evaluación residual de altos o muy altos requieren de un plan de mitigación.

N°	Riesgo	Evaluación residual 2022	Evaluación residual 2023	Nuevos planes de mitigación
1	Nivel de endeudamiento financiero	Muy alto	Medio	
2	Exposición al tipo de cambio	Alto	Medio	
3	Rentabilidad / obsolescencia evolución tecnológica	Muy alto	Muy alto	Plan estratégico Entel Chile
4	Ausencia de una estrategia ASG corporativa	Alto	Medio	
5	Baja calificación de riesgos otorgado por clasificadoras (grado de inversión)	Muy alto	Alto	Seguimiento continuo y cercano de las agencias de calificación de riesgo
6	Altos niveles de crédito con terceros e instituciones financieras	Medio	Muy alto	Presentación de plan anual al Directorio
7	Falta de liquidez	Medio	Bajo	
8	Inapropiada cobertura de seguros	Alto	Alto	Suscripción de plan regional de seguros generales.
9	Metas financieras de Entel Perú	Muy alto	Muy alto	Plan estratégico Entel Perú

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Incremento del nivel de madurez en la gestión de riesgos

Evaluación del nivel de madurez

Durante el primer trimestre de 2023, la consultora externa Deloitte hizo una evaluación del nivel de madurez de la compañía en gestión de riesgos, siguiendo los estándares internacionales de COSO ERM e ISO 31.000, además de las buenas prácticas de otros sectores productivos del país. Se analizaron cuatro componentes –gobernanza, procesos, personas y relacionamiento– desglosados en 23 prácticas. Los resultados muestran que el modelo de gestión de riesgos de Entel se sustenta en prácticas sólidas y ha madurado más rápidamente que el promedio de la industria. Además, la consultora hizo recomendaciones que se tradujeron en un plan de trabajo a tres años para seguir robusteciéndolo.

Evaluación de la cultura de riesgos

También se aplicó una encuesta para medir las percepciones que comparten las personas de la compañía (valores, creencias, actitudes, etc.) respecto de las prácticas vinculadas a la gestión de riesgos. Se abordaron cuatro aristas fundamentales –conocimiento de riesgos, organización, relaciones y motivación–, con un universo total de 415 ejecutivos (73% de los subgerentes, 55% de los gerentes departamentales y 46% de los gerentes divisionales).

Actualización de la tabla de impacto y probabilidad

Se incorporó el impacto en el medioambiente a la evaluación de los riesgos, en línea con los focos y objetivos de la compañía.

Evaluación cuantitativa para MRE altamente críticos

Se definió un proceso para analizar y determinar el peor escenario posible, con el fin de cuantificar sus impactos económicos en caso de materializarse.

Nuevo procedimiento para la detección y gestión de riesgos emergentes

Entre otras fuentes, los riesgos emergentes pueden surgir de cambios no reconocidos en la organización, los procesos, las tecnologías o en productos y servicios. Todos se caracterizan por su novedad y la escasa información verificable que existe para enfrentarlos. Pueden llegar a ser grandes amenazas para las empresas, pero también oportunidades. Por eso, la gestión de riesgos de Entel contempla su identificación y evaluación.

En 2023 se actualizó el procedimiento aplicado a esta tarea. El nuevo protocolo considera la revisión de reportes de empresas especializadas en avances tecnológicos y tendencias con potencial de constituirse en riesgos y una encuesta a los 400 ejecutivos principales de la compañía. Las propuestas surgidas en estas instancias fueron analizadas con las áreas especialistas de Entel –entre otras, las gerencias de

Impactos

1. Pérdida financiera (margen, multas, costos de recuperación)
2. Pérdida de activos
3. Pérdida cantidad de clientes
4. Deterioro de la imagen corporativa
5. Incumplimiento regulación y contractual
6. Efectos en el personal
7. Medioambiente

Innovación, de Ciberseguridad y Protección de Datos, Redes, TI, Planificación Estratégica y los mercados B2B– para corroborar la información disponible sobre los riesgos y sus posibles impactos.

88%

de los encuestados declaró tener conocimiento de riesgos.

81%

declaró que las áreas de Entel comparten voluntariamente información.

91%

declaró conocer cómo se estructura y qué es valioso en la gestión de riesgos.

87%

declaró que sus objetivos de desempeño lo motivan a gestionar los riesgos de manera efectiva.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Riesgos emergentes para el periodo 2023-2024

Riesgos Emergentes

Impactos

Tormentas solares que podrían afectar los servicios y continuidad de la red.

Distintos especialistas han advertido que el Sol está entrando en un período de actividad que podría generar grandes tormentas solares, fenómeno que puede afectar el funcionamiento de la tecnología terrestre. Existen advertencias a nivel mundial basadas en los ciclos del Sol, donde se plantea que la Internet puede estar no disponible por semanas o meses, debido a una tormenta solar extrema, fenómeno que también ha sido planteado por investigadores de la Universidad de Chile a través de un estudio publicado en la revista Space Weather.

La conectividad satelital como potencial sustituto de nuestros actuales servicios.

La telefonía satelital es un tipo de comunicación que utiliza satélites para transmitir voz y datos a a cualquier parte del mundo, sobretodo en áreas donde el servicio de telecomunicaciones tradicional no se encuentra disponible. Posee ventajas en la seguridad, ya que sus canales seguros, permiten que los datos no sean interceptados por terceros no autorizados. También ofrece un alto nivel de confiabilidad y calidad, ya que está diseñada para resistir condiciones climáticas extremas, o no se vería afectada por eventos de indisponibilidad de energía, lo que la convierte en una excelente opción para empresas y organizaciones que operan en áreas remotas.

Nuevo orden Geopolítico que podría generar cambios de estándares y nuevo ordenamiento de las nuevas tecnologías mundiales que podría afectar la infraestructura con la que cuenta Entel y las futuras decisiones de renovación tecnológica.

La geopolítica seguirá afectando a la tecnología, ya que la batalla tecnológica continuará entre EE. UU. y China en áreas como la inteligencia artificial, los chips, la tecnología cuántica y tecnologías claves innovadoras, como exploración espacial, biotecnología, robótica, entre otras. Los actuales controles y restricciones a las exportaciones, tanto en EE.UU. como en China, son indefinidos, y Estados Unidos esgrime la seguridad nacional como su principal preocupación y no está claro hasta dónde está dispuesto a llegar en términos de restricciones, tampoco está claro hasta qué punto los chinos tomarán represalias y cómo reaccionarán otros países.

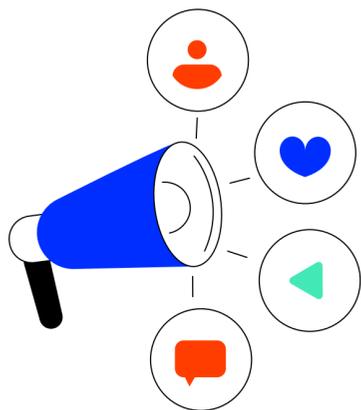
Evolución de Riesgo Emergente 2022-2023

Riesgos Emergentes

Impactos

Desarrollo de productos/servicios, asistidos por la Inteligencia artificial (IA), con impacto en la ética y aspectos legales.

- **Desarrollos asistidos por IA:** El uso de las tecnologías de inteligencia artificial, como la IA generativa y el machine learning (ML), para ayudar a los ingenieros de software a crear, probar y entregar aplicaciones. En 2028, el 75 % de los ingenieros de software de empresa utilizarán asistentes de codificación de IA, partiendo de menos del 10 % a principios de 2023. Fuente: Gartner
- **Aplicaciones de consumidores o empresas aumentadas con inteligencia artificial y con diferentes datos conectados procedentes de transacciones y de fuentes externas.** En 2026, el 30 % de las nuevas aplicaciones utilizarán la inteligencia artificial para impulsar interfaces de usuario personalizadas y adaptativas, partiendo de menos del 5 % actual. Fuente: Gartner
- **La capacidad de crear nuevo contenido neto (imágenes, voz, texto y otros)** y su disponibilidad generalizada democratizarán el acceso a información y habilidades, y la convertirán en una de las tendencias más disruptivas de esta década. En 2026, más del 80 % de las empresas habrán utilizado API de IA generativa o habrán implementado aplicaciones basadas en IA generativa en sus entornos de producción, partiendo de menos del 5 % actual.
- Estos cambios radicales de la tecnología nos llevan a plantear nuevos riesgos asociados a la ética de la IA, para lo cual es imprescindible anticiparnos a la regulación, de tal forma de prevenir la materialización de ciertos riesgos como; el afectar nuestra reputación por mal uso o falta de ética en los desarrollos tecnológicos hacia clientes, usos ilegales de los productos/servicios desarrollados o la pérdida de oportunidades de negocio por falta de uso de la IA.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos

En 2023 se continuaron reforzando los conceptos, roles y funciones que abarca este proceso.

Capacitación

- Se desarrollaron dos cursos en formato e-learning, disponibles en la plataforma corporativa Universidad Entel, uno centrado en el desarrollo de matrices de riesgo y el otro, en los liderazgos. Este último se continuará desarrollando durante 2024 en Chile y Perú.
- **Capacitaciones a nivel táctico:**
 - 376 colaboradores capacitados en la metodología (formato e-learning).
 - 60 talleres de consultoría interna.
 - 8 gerencias participantes.
- **Capacitaciones a nivel estratégico**
 - Taller para Comité de Gerentes de Entel Chile (10 VP y gerentes) y Perú (6 gerentes)
 - Presentación metodología al Comité de Auditoría y Riesgos (3 directores).
 - Capacitación general para directores en el proceso de gestión de riesgos conforme a la norma ISO 31000.
 - Formación general para directores en macrotendencias de riesgos relevantes para la organización (ciberseguridad, protección de datos, regulaciones, libre competencia, modelo de prevención de delitos, medioambiente, etc.).
 - Inducción en proceso de gestión de riesgos y auditorías relevantes para las nuevas directoras.

Actividades de difusión y otras

- Durante la Semana de la Ética e Integridad, se dictó la charla Cultura de Riesgos en Entel, con foco en fortalecer los valores, creencias, actitudes y conocimientos sobre riesgos.
- Se realizó un encuentro con los referentes de gestión de riesgos para compartir experiencias e identificar oportunidades de mejora en el proceso.
- En el Sexto Evento Anual de Reconocimiento a la Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio, se presentaron las metas logradas, casos de éxito en la organización y los colaboradores destacados en esta esfera.

Además, existe una herramienta interna de acopio de información (SharePoint) donde se registran y controlan las evidencias asociadas a la gestión de riesgos de cada área involucrada.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Estrategia y sistema de gestión de riesgos climáticos, según recomendaciones del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Durante 2023, la compañía consolidó la integración de esta materia en sus marcos de gestión de riesgos y gobernanza, además de avanzar en el desarrollo de sus estrategias climáticas y de descarbonización.

Gobernanza

Entel ha integrado la supervisión y gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático en sus estructuras de gobierno y reporte, abarcando el Directorio, la Alta Gerencia, y los equipos operacionales.

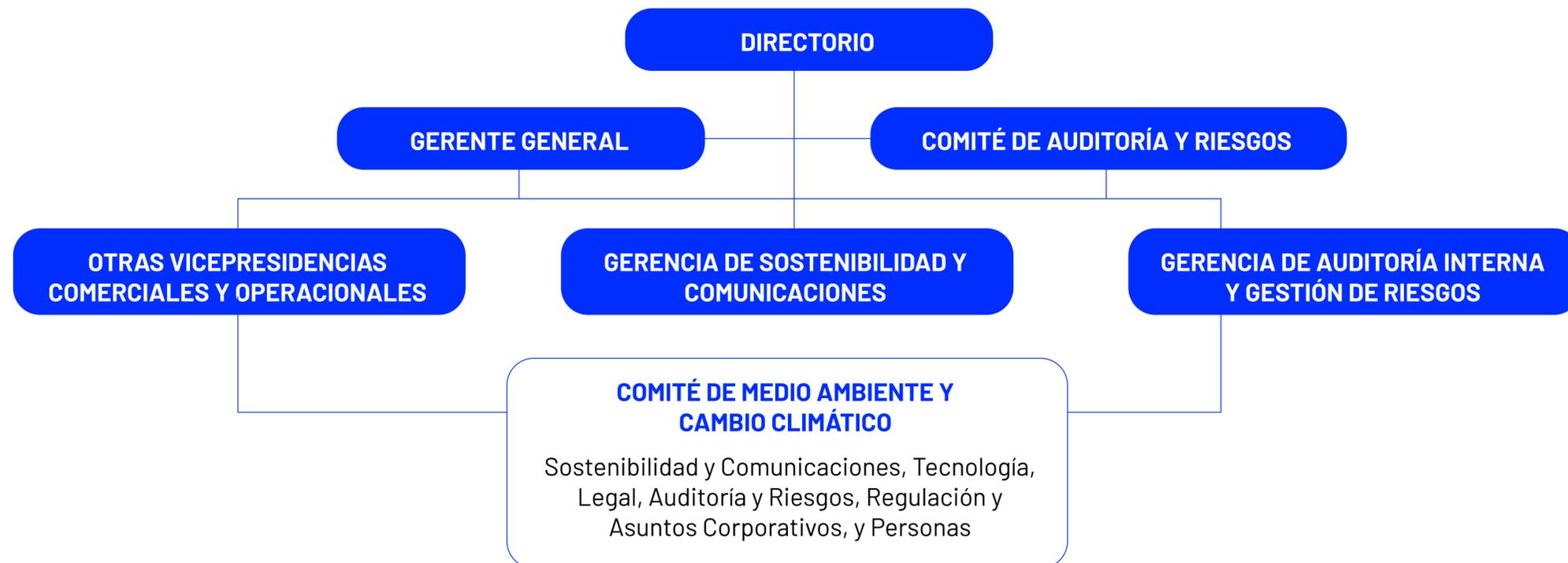
Supervisión por parte del Directorio

El Comité de Auditoría y Riesgos es el máximo órgano responsable de la supervisión de los riesgos relacionados con el cambio climático dentro de Entel. Con sesiones bimestrales, revisa temas relacionados con los macro riesgos empresariales, incluyendo el riesgo de Cambio Climático. Tres directores participan, además del Gerente General, el Gerente Legal, el vicepresidente de Finanzas, y la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos que son invitados permanentes. La Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos presenta bimestralmente al Comité de Auditoría y Riesgos, y al menos una vez al año revisa la matriz de riesgos de Entel, que incluye el macro riesgo empresarial de Cambio Climático.

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones informa anualmente al Directorio sobre los principales temas y avances en el área, incluyendo sobre temas medioambientales y relacionados con el cambio climático. Adicionalmente, informa anualmente al Comité de Auditoría y Riesgos. Estos informes están enfocados en la Estrategia de Sostenibilidad y las iniciativas relacionadas con la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático. Durante 2023, se presentó el plan de trabajo al Directorio Entel ámbito de Cambio Climático, el cual fue aprobado en la sesión de diciembre 2023.

Sobre la Evaluación de las habilidades y conocimientos del directorio, ver el detalle en la sección de esta Memoria en Gobierno Corporativo.

Gobernanza de los asuntos de cambio climático en Entel



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Roles y responsabilidades dentro de la organización

Las responsabilidades para gestionar los riesgos y oportunidades de cambio climático, incluida la definición e implementación de mitigación y adaptación, se distribuyen en distintos equipos.

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, liderada por la Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones, realiza el desarrollo y coordinación de la estrategia de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía. En la dimensión ambiental, dicta lineamientos ambientales a nivel empresarial, velando por el cumplimiento normativo ambiental vigente y una correcta gestión ambiental dentro de la operación, e impulsando iniciativas relacionadas con nuestros principales riesgos y oportunidades de cambio climático. Esto incluye liderar el trabajo durante 2023 para analizar oportunidades para descarbonizar nuestras operaciones y de la cadena de valor, además de coordinar actividades en el ámbito del marco TCFD.

En 2023, se creó el Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente conformado por los vicepresidentes, Gerentes y colaboradores que representan las áreas de Sostenibilidad y Comunicaciones, Medio Ambiente, Tecnología, Legal, Auditoría y Riesgos, Regulación y Asuntos Corporativos, y Personas. Este comité sesiona trimestralmente, con los siguientes objetivos:

- ✓ Establecer una red transversal y multidisciplinaria que trabaje de forma coordinada para aprovechar las oportunidades y anticiparse a los riesgos y oportunidades que pueden presentarse producto de la operación y servicio, incluyendo la materia de cambio climático.
- ✓ Dar cumplimiento a compromisos voluntarios para diferenciarnos en línea con las expectativas de los stakeholders en temas ambientales relevantes como la descarbonización y TCFD.
- ✓ Entregar lineamientos en materia ambiental que estén aprobados por la alta dirección y que se encuentren tanto dentro como fuera del alcance del SGA (Sistema de Gestión Ambiental) (Sistema de Gestión Ambiental), dando cumplimiento a la Norma Internacional ISO 14001:2015.

Dentro de la Vicepresidencia de Finanzas, la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos es responsable de definir y apoyar la implementación del marco de gestión de riesgos, incluyendo cuando se aplica a los riesgos del cambio climático. Esta área apoya a los equipos operativos en la aplicación de la metodología de gestión de riesgos, asegurando el mantenimiento y actualización periódica de las matrices de riesgos tácticos, incluyendo las que corresponden a los riesgos del cambio climático, y realizando el seguimiento mensual de planes de mitigación de riesgos definidos.

Otras Vicepresidencias participan en la identificación y gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático, y en la operacionalización de la estrategia de sostenibilidad en todo el negocio. Por ejemplo, la Vicepresidencia de Redes y Tecnología lidera la implementación del Sistema de Gestión Energética y los planes de eficiencia y gestión energética asociados. La Gerencia de Infraestructura cumple un rol crítico en la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que se pueden dar a nivel de las instalaciones propias de Entel en todo el territorio nacional.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Estrategia

Análisis de escenarios climáticos

A finales de 2022 Entel inició su primer proceso de análisis de escenarios de cambio climático, que culminó a principios de 2023. Como parte de este proceso, convocamos en dos talleres multidisciplinarios a representantes de distintas áreas de la compañía para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades que enfrentamos desde nuestros diversos focos de trabajo. Los escenarios describen cómo cambian las tendencias y las variables relevantes para las diferentes áreas de Entel en el corto, mediano y largo plazo, considerando el potencial tanto para impactos directos en los activos como indirectos en la cadena de valor (proveedores, clientes). En este primer análisis, se desarrollaron y analizaron dos escenarios principales:

1. Un escenario con una transición gradual y ordenada hacia una economía baja en carbono limitando el calentamiento global a 1,5-2°C (utilizando datos consistentes con el escenario NGFS Net Zero 2050).
2. Un escenario sin acción para mitigar las emisiones globales de GEI (Gases Efecto Invernadero) (usando datos consistentes con el escenario RCP8.5 del IPCC de la ONU (Organización de las Naciones Unidas) (Organización de las Naciones Unidas)).

Durante 2023, los resultados de este análisis se integraron a nuestro sistema empresarial de gestión de riesgos, como se describe en la siguiente sección.

Principales riesgos y oportunidades de cambio climático

Tipo	Riesgo
Riesgos físicos	Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos (p.ej., incendio, inundación, remoción de masa), con o sin afectación de la calidad o continuidad de servicios.
	Estrés adicional en los equipos por temperaturas aumentando las fallas y necesidades de mantención.
	Falta y/o limitación de la disponibilidad de agua para enfriamiento y operaciones.
Riesgos de transición	Aumento de los costos de energía como combustibles y electricidad y agua producto de factores climáticos como temperaturas y estrés hídrico.
	Aumento en el costo de las materias primas y otros insumos como productos y equipos por una baja de producción por efectos climáticos en los proveedores.
	Incumplimiento normativo relacionado con el agua u otros factores relacionados con la adaptación al cambio climático. Principalmente Ley Marco de Cambio Climático.
	Impacto reputacional negativo por no alinearse con las expectativas de los stakeholders o no cumplir con los objetivos.
	Regulación directa de la eficiencia energética en las operaciones, del uso de combustibles y las emisiones de GEI (Gases Efecto Invernadero) en las operaciones.
Oportunidades	Costos adicionales de cumplimiento para la medición de actividades e informes para cumplimiento normativo y reputacional.
	Aumento del riesgo de litigios en torno a la acción climática.
	Regulación de los productos vendidos en estándares de eficiencia para dispositivos u otros.
	Soluciones que ayudan a los clientes con el monitoreo, la gestión y la continuidad operacional frente a las amenazas climáticas físicas.
	Soluciones de conectividad, análisis y control para activos energéticos que se alinean con la transición hacia una economía baja en carbono.
	Lograr reducciones de costos a través de mejoras en la eficiencia energética.

Estrategias de adaptación y mitigación

Entel ha definido una serie de planes que responden a los principales riesgos climáticos y buscan fortalecer la resiliencia de nuestro negocio. Dentro del proceso de gestión de riesgos se definen controles específicos de mitigación y se asocian a riesgos específicos, donde la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos realiza un seguimiento mensual del cumplimiento y efectividad de estos planes con foco en minimizar el nivel de riesgo residual.

Plan	Riesgo	Iniciativas evaluadas e implementadas
Plan de Continuidad de Negocio / Resiliencia de la Red	<ul style="list-style-type: none"> • Daño de activos por eventos climáticos 	
Estrategia de Descarbonización y Plan de Eficiencia Energética	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de temperaturas y estrés en los equipos • Mayor consumo para enfriamiento • Regulación de eficiencia energética • Variabilidad o aumento en precios energéticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de set points • Modernización y optimización de sistemas de iluminación • Apagado de redes antiguas (por ejemplo, 2G) y equipos • Optimización de la red RAN • Aislamiento térmico • Renovación tecnológica • Incorporación de sensorización y automatismo • Gestión y optimización de valores atípicos • Incorporación de energías renovables (solar, eólica) a la red • Free cooling
Estrategia de Sostenibilidad y Economía Circular	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento normativo • Nuevas regulaciones y costos de cumplimiento • Impactos reputacionales negativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de metas y planes de acción que abordan temas ambientales y sociales estratégicos (ver p19-20) • Proceso para desarrollar una estrategia y metas de descarbonización • Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente • Programa para transitar hacia un modelo integral de economía circular

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Gestión de riesgos

Gestión de riesgo

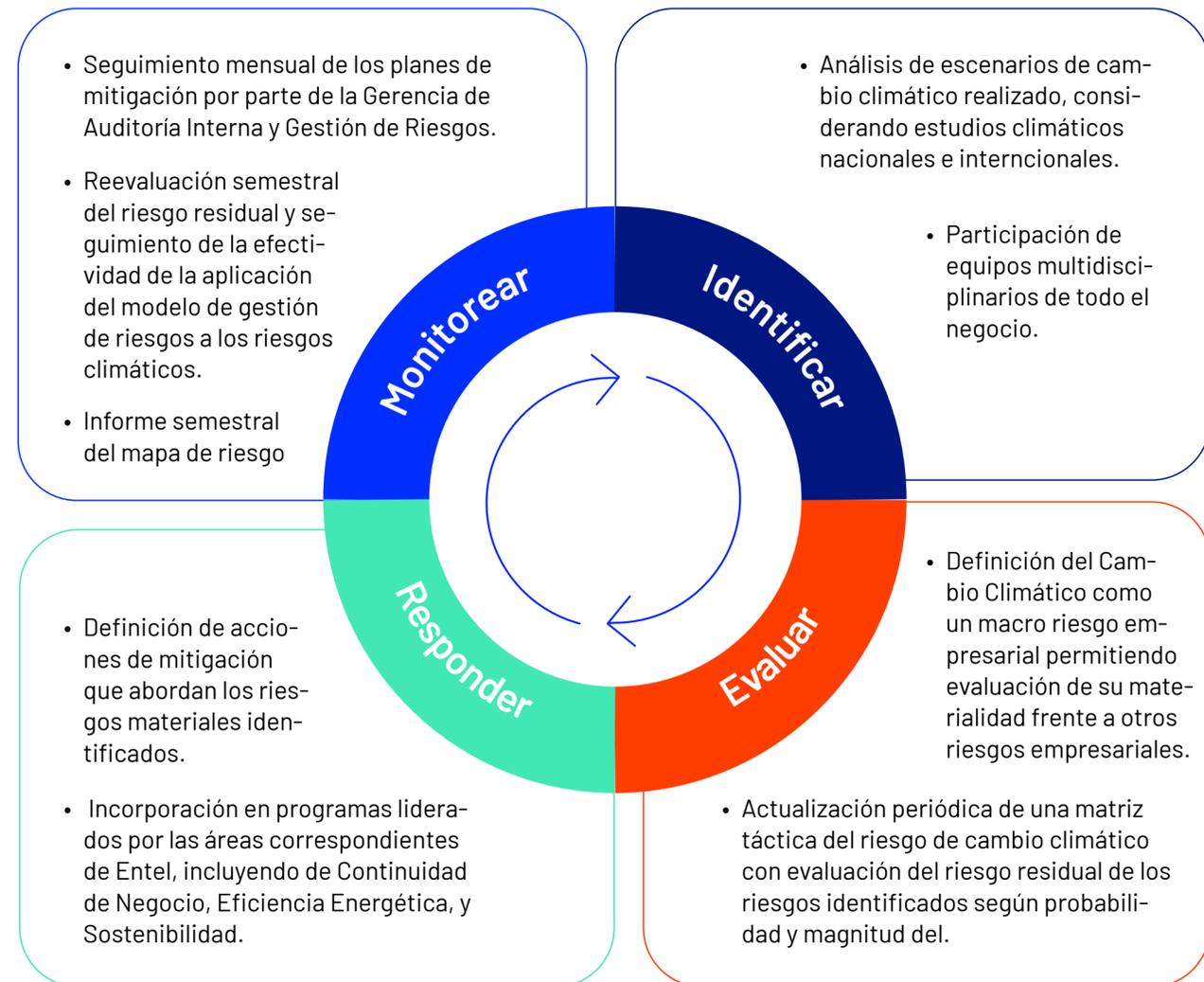
Entel ha integrado la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático en su modelo de gestión y control interno único y transversal. Esta metodología aplica el modelo de las tres líneas de control, siendo los equipos de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos los responsables de apoyar la aplicación del modelo y política de gestión de riesgos a los riesgos de cambio climático y evaluar su efectividad y cumplimiento.

Además del Cambio Climático, se han identificado otros cuatro macrorriesgos relacionados con las tendencias climáticas: Incumplir normativas y regulaciones medioambientales, Ineficiencia energética, Discontinuidad de procesos críticos, Débil divulgación de la gestión de sostenibilidad. Cada uno de estos riesgos cuenta con su propia matriz de riesgos tácticos que se actualiza periódicamente con una evaluación del nivel de riesgo para que se puedan definir controles de mitigación adecuados.

Durante 2023-24, se realizaron varias actividades para robustecer la gestión de la compañía con relación a los riesgos de cambio climático:

- ✓ Creación del Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente con el objetivo de realizar la actualización y seguimiento de los riesgos tácticos asociados con los Macros Riesgos Empresariales de Cambio Climático y Medio Ambiente.
- ✓ Actualización y validación de los riesgos de cambio climático y medio ambientales, incorporando en la matriz táctica de este macro riesgo los resultados del análisis de escenarios climáticos finalizado a principios de 2023
- ✓ Desarrollo e implementación del Plan "Primera Respuesta Entel" cuyo objetivo es la coordinación de la continuidad operativa y el aseguramiento de la conectividad de los clientes de la empresa que se ven afectados por emergencias y eventos críticos de origen climático. El detalle de este programa se puede consultar en la Estrategia de Sostenibilidad Entel 2024-2023.

Integración de riesgo climático en el sistema empresarial de gestión de riesgos



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Métricas y metas

Entel ha establecido una serie de métricas relacionadas con su desempeño ambiental y riesgos y oportunidades del cambio climático. Durante 2023, la compañía realizó un análisis de oportunidades para descarbonizar sus operaciones y cadena de valor, identificando y analizando su costo y la factibilidad, con miras a establecer una meta de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Categoría	Métricas y metas Entel	Página
Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de emisiones de GEI Alcance 1, 2 y 3 (tCO₂e) 	157-158
Riesgos de transición	<ul style="list-style-type: none"> Consumo energético total y por fuentes renovables y no renovables (MWh) 	158
	<ul style="list-style-type: none"> Intensidad energética por GB tráfico. Entel tiene el objetivo de reducir en un 5% la intensidad de consumo de energía al 2030 	22, 158
	<ul style="list-style-type: none"> Residuos generados (toneladas) y % de residuos recuperados 	162
	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de nuevas estaciones 5G 	138
Riesgos físicos	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de agua (m³) 	163
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Entel está en el proceso de estimar la huella CO₂ evitada en clientes (emisiones evitadas) 	22
	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de antenas con tecnologías de energía renovable integradas (solar, eólica) 	156
	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro económico (\$) y emisiones evitadas (tCO₂e) asociadas con iniciativas de eficiencia energética 	158
	<ul style="list-style-type: none"> Volumen de residuos recuperados a través de programas de Entel (toneladas) 	161
Despliegue de capital	<ul style="list-style-type: none"> Entel se encuentra en el proceso de definir su estrategia de descarbonización, incluyendo la evaluación de requerimientos de capital. 	156
Precio interno de carbono	<ul style="list-style-type: none"> Entel no ha establecido un precio interno del carbono. 	
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> Entel está en proceso de definición de los incentivos pecuniarios relacionados con las metas del Estrategia de Cambio Climático de la Empresa. 	55

Gobierno corporativo

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Riesgos y oportunidades del cambio climático

TEMA MATERIAL GRI 201-2, 3-3

A fines de 2022, Entel comenzó a alinear su sistema de gestión de riesgos climáticos a las recomendaciones del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En una primera etapa, fueron convocados representantes de distintas áreas de la compañía a dos talleres para identificar los riesgos y oportunidades que vislumbran desde sus diversos ámbitos de trabajo, en dos escenarios climáticos. Tras ese primer diagnóstico, cada riesgo se evaluó con un método de calificación cualitativa que abarca varios componentes: amenaza, exposición, sensibilidad, capacidad de adaptación, probabilidad y magnitud del impacto. Los puntajes obtenidos permitieron priorizarlos, con miras a establecer iniciativas de mitigación. Además, se anticipó cómo se manifestarían y cuál sería su severidad en el corto, mediano y largo plazo (hasta 2050). Esta metodología está alineada con el marco de TCFD.

Riesgos físicos

Según la clasificación del TCFD, los riesgos físicos son los potenciales impactos negativos causados por fenómenos climáticos, incluidos los eventos extremos y los cambios en los patrones de largo plazo. Para Entel se identificaron los siguientes:

Riesgos	Mitigantes
1.- Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos (como incendios, inundaciones y remoción de masa), con afectación de la calidad o continuidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Redes con diseño resiliente y redundante. • Ubicación de instalaciones críticas fuera de zonas con alto riesgo de eventos climáticos. • Instalación de cableado subterráneo. • Tala de vegetación que rodea el cableado para minimizar la probabilidad de incendios. • Plan de continuidad de negocios. • Funcionamiento del Comité de Medio Ambiente y Cambio Climático. • Funcionamiento del Comité de Crisis.
2.- Aumento de los costos de energía y agua producto de factores climáticos (p.ej., temperaturas, estrés hídrico...)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de eficiencia energética: aplicación de la ley 21.305 para disminuir la intensidad energética de al menos un 10%. • Funcionamiento del Comité Operativo de Eficiencia Energética.
3.- Desabastecimiento de hardware y otros insumos por impacto en las cadenas de suministro (producción, cadena logística).	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento del Comité de Proveedores y Terceros.
4.- Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos sin afectación de la calidad o continuidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación Programa "Primera Respuesta" Entel, frente a emergencias por eventos climáticos y desastres naturales.
5.- Estrés adicional en los equipos por temperaturas con aumento de fallas y necesidades de mantención.	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de medidores de temperatura para los grupos electrógenos.
6.- Falta o limitación de la disponibilidad de agua para enfriamiento y operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de soluciones tecnológicas que permitan ahorrar agua en data centers y redes.
7.- Amenazas climáticas aumentan los costos de seguros (necesidades de cobertura y primas).	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de riesgos que pueden implicar una mayor pérdida en la operación por un programa regional que incorpora a todas las empresas del grupo para así lograr mayor eficiencia, tanto en el monto asegurado como en la prima y la tasa de los seguros.
8.- Incumplimiento normativo relacionado con el agua u otros factores relativos a la adaptación al cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento del Comité de Medio Ambiente y del Comité Operativo de Eficiencia Energética. • Fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental de Entel, revisión y actualización para una correcta implementación en toda la operación de Entel. • Seguimiento de las nuevas regulaciones en cuanto a huella de carbono para no sobrepasar los límites. • Plan de eficiencia energética. • Implementación del modelo de economía circular.
9.- Impactos en la salud, el bienestar, la productividad y seguridad de la fuerza laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Derechos Humanos y creación del nuevo Comité de Derechos Humanos, que comenzará a sesionar en marzo de 2024.

1.- Un escenario donde el calentamiento global se limita a 1,5-2°C, con una descarbonización gradual, alineada con el Acuerdo de París (NGFS2 Net Zero 2050). Es utilizado por bancos centrales (incluido el de Chile). El otro escenario describe el peor de los casos, con emisiones de GEI elevadas a lo largo del siglo XXI (UN IPCC3 RCP8.5). Es utilizado por el Gobierno de Chile en su análisis de riesgo.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Principales riesgos de transición

El TCFD los define como riesgos derivados de la incertidumbre, asociada a los esfuerzos que hacen los países para reducir las emisiones globales de gases de efecto invernadero y mantener al mínimo los impactos del aumento de la temperatura planetaria, según lo establecido en el Acuerdo de París. En Entel se identificaron los siguientes:

Oportunidades del cambio climático

Principalmente responden a la capacidad de la compañía para habilitar sistemas de información y tecnologías que permitan a diferentes actores de su cadena de valor, mitigar o evitar sus propias emisiones de GEI o aspectos relacionados con la crisis climática. Existen actualmente proyectos en la Vicepresidencia de Negocios Digitales que han comenzado a integrar estas variables en su diseño.

Riesgos	Mitigantes
1.- Impacto reputacional negativo por no alinearse con las expectativas de los stakeholders o no cumplir con los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030. Plan de eficiencia energética. Plan de descarbonización, con reducción de emisiones de CO2 en alcances 1, 2 y 3. Matriz táctica de cambio climático liderada por el área de Gestión de Riesgos y actualizada por la Gerencia de Medio Ambiente y Sustentabilidad, para hacer seguimiento a las metas. Incorporación de mesas de trabajo para las distintas áreas involucradas en la estrategia de sostenibilidad para ir abordando de forma multidisciplinaria los objetivos. Funcionamiento del Comité Operativo de Eficiencia Energética. Implementación del modelo de economía circular.
2.- Regulación directa de la eficiencia energética en las operaciones.	
3.- Aumento o variabilidad de los precios energéticos (electricidad, combustibles).	
4.- Regulación directa del uso de combustibles y las emisiones de GEI en las operaciones.	
5.- Aumento en el costo de las materias primas y otros insumos (productos y equipos).	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de la fluctuación de precios en el mercado para tomar las mejores decisiones de forma paulatina y generar mayores utilidades.
6.- Costos adicionales de cumplimiento para la medición de actividades e informes.	
7.- Aumento de la demanda y la competencia por la contratación de habilidades técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto Diseño e Implementación de una Nueva Oferta Laboral.
8.- Aumento del riesgo de litigios en torno a la acción climática.	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015. Matriz de identificación de normativas medioambientales. Funcionamiento del Comité de Medio Ambiente.
9.- Regulación de los productos vendidos, por ejemplo, estándares de eficiencia para dispositivos.	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entorno normativo

Entorno normativo en Chile

Leyes modernas, junto a políticas que concitan un amplio consenso técnico y promueven la colaboración público-privada, le han permitido a la industria chilena de las telecomunicaciones hacer importantes avances a lo largo de los años.

Los principales instrumentos regulatorios aplicables al sector en Chile son la Ley General de Telecomunicaciones (18.168) y sus normas complementarias. Este cuerpo legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones; señala cómo deben someterse a concurso los servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando, por razones técnicas, solo es posible la participación de un número limitado de empresas; ordena la interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías; y permite la libre fijación de precios y tarifas a público para estas prestaciones.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es responsable de aplicar la Ley 18.168, lo que incluye organizar los concursos públicos para la asignación de concesiones de uso del espectro radioeléctrico.

En Chile, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias y permisos que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones, entre otros:

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

Cambios en el entorno normativo chileno en 2023

• Fijación de tarifas de los servicios afectos para el periodo 2024-2029

El 1 de marzo de 2023, la Subtel estableció las bases técnico-económicas definitivas para el proceso tarifario de Entel correspondiente al periodo 2024-2029. Dando cumplimiento al reglamento¹, Entel presentó el 30 de julio su estudio tarifario ante el órgano regulador, con todos los antecedentes, información, memorias de cálculos y metodologías adicionales utilizadas para respaldar, sustentar y reproducir cabalmente cada una de las tarifas propuestas. Los ministerios entregaron su Informe de Objeciones y Contraproposiciones con fecha 27 de noviembre de 2023.

Existiendo diferencias entre la propuesta de ministerios y la de Entel, durante diciembre la compañía solicitó la opinión de una comisión de peritos, conforme al reglamento de este proceso. Tras el pronunciamiento del comité, Entel adecuó su propuesta tarifaria y entregó su Informe de Modificaciones e Insistencias el 27 de diciembre. Al cierre de este reporte, se estaba a la espera de que la autoridad entregara su Informe de Sustentación, con las tarifas definitivas propuestas por los ministerios, e ingresara el Decreto Tarifario a la Contraloría para el trámite de toma de razón.

Los servicios afectos a fijación tarifaria son aquellos que se prestan entre concesionarias a través de las interconexiones. Entre ellos, los más relevantes son el servicio de acceso de comunicaciones a la red móvil (o cargo de acceso móvil), el servicio de tránsito de comunicaciones, el servicio de terminación de SMS (servicio de mensajería corta), el servicio de interconexión en los puntos de terminación de red y facilidades asociadas, las funciones administrativas suministradas a portadores por comunicaciones correspondientes al servicio telefónico de larga distancia internacional y las facilidades necesarias para establecer y operar el sistema multiportador.

• Finalización del proyecto técnico de despliegue de la red 5G

El 7 de septiembre de 2023, Entel entregó oficialmente el 100% de la segunda y última fase de su proyecto técnico 5G. La compañía fue la primera operadora del país en completar el despliegue comprometido en la última licitación de espectro, lo cual logró en tiempo y forma, dos meses antes del vencimiento del plazo².

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

1. Reglamento que Regula el Procedimiento, Publicidad y Participación del Proceso de Fijación Tarifaria establecido en el Título V de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N°4 de 2003, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo).

2. Más información en los capítulos 5 y 6 de este reporte integrado.

[Más información](#)

[Volver al índice](#)

Entorno normativo

• Bloqueo de sitios de apuesta en línea

El 12 de septiembre de 2023, la Corte Suprema ordenó bloquear el acceso desde Chile a 23 sitios de apuestas online, tras considerarlos ilegales. La Subtel y la Superintendencia de Casinos implementaron el fallo enviando a las empresas proveedoras de internet el listado de las URL que había que bloquear, medida que Entel acató.

• Nuevo concurso 5G

El 16 de octubre de 2023, la Subtel publicó las bases de un nuevo concurso público para licitar hasta cinco bloques de 10 MHz cada uno, en la banda de 3,5 GHz. Los interesados en participar tuvieron plazo para presentar sus propuestas hasta el 20 de Marzo de 2024. La apertura de sobres se realizó el 21 del mismo mes¹. Este concurso incluye la obligación de desarrollar cobertura con internet móvil 4G Advance Pro, hasta un total de 120 localidades rurales y hasta 21 rutas (1.479 km) de carreteras en zonas apartadas .

• Chile y Brasil implementan el cobro a tarifa local para los servicios de roaming internacional

La medida entró en vigor el 25 de julio de 2023, en el marco del acuerdo de libre comercio firmado por ambos países. Desde entonces, los usuarios de los servicios de telefonía y datos de Chile y Brasil puedan utilizar los servicios de roaming internacional en ambos países a las mismas tarifas que pagan a sus operadores locales. Es el mismo acuerdo que anteriormente se firmó e implementó con Argentina.

• Reformas al régimen concesional

El 30 de octubre de 2023, la Subtel dio a conocer a representantes de las empresas del sector las modificaciones al régimen concesional en las que está trabajando y que formaban parte de las acciones comprometidas en el programa del actual Gobierno. En la reunión participaron el presidente de Chile Telcos y ejecutivos de Entel, Claro, DirecTV, Movistar y WOM. El ciclo de citas continuó en las siguientes semanas con representantes de otros gremios, la academia y la sociedad civil. En la misma dirección, durante diciembre se realizó una consulta ciudadana para recibir opiniones de todos los interesados sobre la modificación al modelo autorizatorio del sector de las telecomunicaciones. Con esta información, se espera que la autoridad sectorial avance en una segunda consulta ciudadana, con el detalle específico de la propuesta para modificar el régimen concesional que se ingresaría como proyecto de ley.

• Aprobación de la venta de la infraestructura de fibra óptica

El 15 de diciembre de 2023, La Fiscalía Nacional Económica (FNE) informó la aprobación de la venta en Chile de la infraestructura de fibra óptica para la prestación de servicios de internet al hogar de Entel a ON*NETFIBRA, compañía de infraestructura mayorista de fibra óptica. En esta transacción también se acordó firmar un contrato marco para servicios de conectividad de fibra óptica de largo plazo, que le permitirá a Entel continuar con su oferta de servicios de internet para el hogar en el país, ahora sobre la red neutra,

más amplia y moderna, de la compañía mayorista, según se informó en un hecho esencial enviado a la CMF.

Al cierre de 2023, Entel alcanzaba 1,3 millones de hogares con factibilidad técnica. Producto de este acuerdo, se espera llegar a 4,3 millones en 2025, desde Arica hasta Aysén. Como parte de la aprobación de la FNE, una porción de la red será desinvertida en ocho comunas. La implementación de esta medida no afecta el monto total estimado de UF 10,2 millones (aproximadamente USD 432 millones), ya informado de la transacción.

• Nueva Ley Marco de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica

En diciembre de 2023, se aprobó la nueva Ley Marco de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica, que regula los deberes en esta materia de operadores esenciales y de importancia vital, entre los que se encuentra Entel como proveedor de telecomunicaciones y servicios digitales. Al cierre de este reporte, los reglamentos de la ley estaban en proceso de elaboración. También se publicó la segunda versión de la Política Nacional de Ciberseguridad, para el periodo 2023-2028, basada en los cinco objetivos centrales de la primera: infraestructura resiliente, derechos de las personas, cultura de ciberseguridad, coordinación nacional e internacional y fomento de la Industria y la investigación científica.

Monitoreo legislativo

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos de Entel Chile hace un seguimiento y análisis de los proyectos de ley discutidos en el Congreso que pueden modificar el marco regulatorio del negocio. Para ello, se vale de la información pública disponible, siguiendo los lineamientos de la Política de Lobby de Entel, basada en la Ley de Lobby chilena, que norma las interacciones con los legisladores y reguladores.

Los de mayor interés en 2023 fueron:

- El proyecto de Ley de Protección y Tratamiento de Datos Personales, que actualiza la legislación vigente según los estándares internacionales y propone una agencia de protección de datos personales.
- El proyecto de Ley Marco de Ciberseguridad, aprobado en diciembre.

Entel aprovecha todas las instancias permitidas por la ley para expresar su opinión sobre posibles cambios regulatorios, ya sea de manera individual o a través de Chile Telcos.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)



Entorno normativo

Entorno normativo en Perú

El modelo peruano de telecomunicaciones se caracteriza por promover la inversión privada, con un marco normativo general que ha empujado el desarrollo de la industria y una alta intensidad competitiva en el mercado móvil. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el órgano rector del sector, mientras que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) asume el rol regulador.

Las principales normas que rigen al sector son la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura. Este marco normativo establece las competencias de las autoridades sectoriales, las directrices generales y las políticas de concesiones (reglas de acceso al mercado), de asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), de acceso universal, de interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías, de libre y leal competencia, y la libre fijación de tarifas, entre otras materias.

Estas reglas generales son complementadas por diversos planes nacionales y técnicos expedidos por el MTC, relativos a espectro, numeración y señalización, entre otras disposiciones, así como por regulaciones emitidas por Osiptel sobre las condiciones de uso de servicios públicos de telecomunicaciones, tarifas, interconexión, reclamos de usuarios, cobertura y calidad de atención y servicio, entre otros temas.

Entel Perú cuenta con distintas concesiones y registros que lo habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:

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

Cambios en el entorno normativo peruano en 2023

• Acuerdo entre Entel Perú y Pangea

El 7 de julio de 2023, se informó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) sobre la entrada del fondo KKR y de Entel Perú en el capital social de Pangea, compañía mayorista de fibra óptica propiedad de Telefónica. Entel Perú ingresó con un 10% y KKR, con 54%, manteniendo Telefónica un 36% de su capital. Como parte de la transacción, Telefónica del Perú (TPD) y Entel venderán a Pangea ciertos activos de su infraestructura de fibra óptica hasta el hogar. Asimismo, se suscribirán una serie de contratos para la prestación de servicios mayoristas de conectividad, tanto con TDP como con Entel Perú. El cierre de la operación está sujeto a las autorizaciones regulatorias correspondientes.

• Aumento del canon por cobertura

A través de la Resolución Ministerial N 364-2023-MTC/01.03, publicada el 31 de marzo, el MTC propuso aumentar de 40% a 60% el porcentaje del pago, por uso del espectro que los operadores de telecomunicaciones pueden destinar a inversiones en infraestructura en las zonas rurales de Perú. Previamente, el MTC presentó el documento "Innovar para conectar: estrategias y medidas de regulación inteligente para reducir la brecha digital", que propone políticas públicas para fomentar el despliegue de infraestructura, actualizar tecnologías y expandir los servicios de internet móvil en el territorio nacional, principalmente en áreas rurales o de interés social.

• Nueva ley peruana para reducir la brecha digital

Publicada a fines de junio de 2023, la Ley 31.809 apunta a cerrar la brecha digital en los servicios de telecomunicaciones de Perú y facilitar su despliegue en zonas rurales y de interés social. La normativa está centrada en cinco medidas para incentivar la instalación de redes de banda ancha fijas y móviles:

- ✓ La obligación de hacer un análisis de impacto regulatorio ex ante para toda normativa que busque regular el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones de banda ancha.
- ✓ Una revisión integral por parte de Osiptel del marco regulatorio vigente, con foco en la simplificación.
- ✓ La creación de una ventanilla única digital para procedimientos de gobierno.
- ✓ Identificación por parte del MTC de las zonas rurales y de interés social para el despliegue de infraestructura, y las condiciones técnicas y económicas para el despliegue de redes de transporte y acceso.
- ✓ Modificación de la normativa sobre velocidad mínima garantizada: la obligación de 70% de velocidad mínima, así como la simetría y asimetría máximas entre la relación de carga y descarga, son aplicables a "las contrataciones de los servicios de internet de banda ancha que soporten redes de acceso a tecnología de nueva generación".

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. **Gobierno e integridad**

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)


 Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

GRI 2-29

La Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de Entel (2023) entrega lineamientos para definir formas de interactuar bidireccionalmente con estos grupos, robustecer las capacidades de interacción de los diversos actores que se vinculan con la compañía e identificar los riesgos asociados. Es aplicable a todas las empresas de Entel y a sus proveedores, especialmente aquellos que se relacionan con terceros y comunidades. El área encargada de estas tareas en Chile es la Dirección de Grupos de Interés y Territorios, siendo el cargo de más alto rango responsable de su gestión la Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones. En Perú, es la Gerencia Legal, Regulatoria y de Relaciones Institucionales, cuyo gerente es el cargo más alto responsable.

Gobernanza de Relacionamiento con Grupos de Interés

COMITÉ DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Gte. Sost. y Comp Corp.	Gte. Experiencia de Clientes.
Gte. Regulación y Asuntos Corporativos.	Dir. de Sostenibilidad y Medio Ambiente.
Gte. De Relación con Inversionistas.	Dir. de Grupos de Interés y Territorio.
Gte. Divisional de Redes.	Dir. de Sost. e Impacto Social.
Gte. División Infraestructura.	Dir. Com. y Reputación Corp.

El comité es el encargado de establecer los lineamientos estratégicos del relacionamiento con los grupos de interés, debiendo aprobar la estrategia del plan de trabajo anual y las métricas asociadas, eligiendo a los colaboradores que tomarán el rol de embajadores y dando cuenta al Gerente General de los principales avances. Además, debe apoyar en el desarrollo de los proyectos establecidos, identificando contingencias, riesgos y oportunidades.

EMBAJADORES DEL VÍNCULO

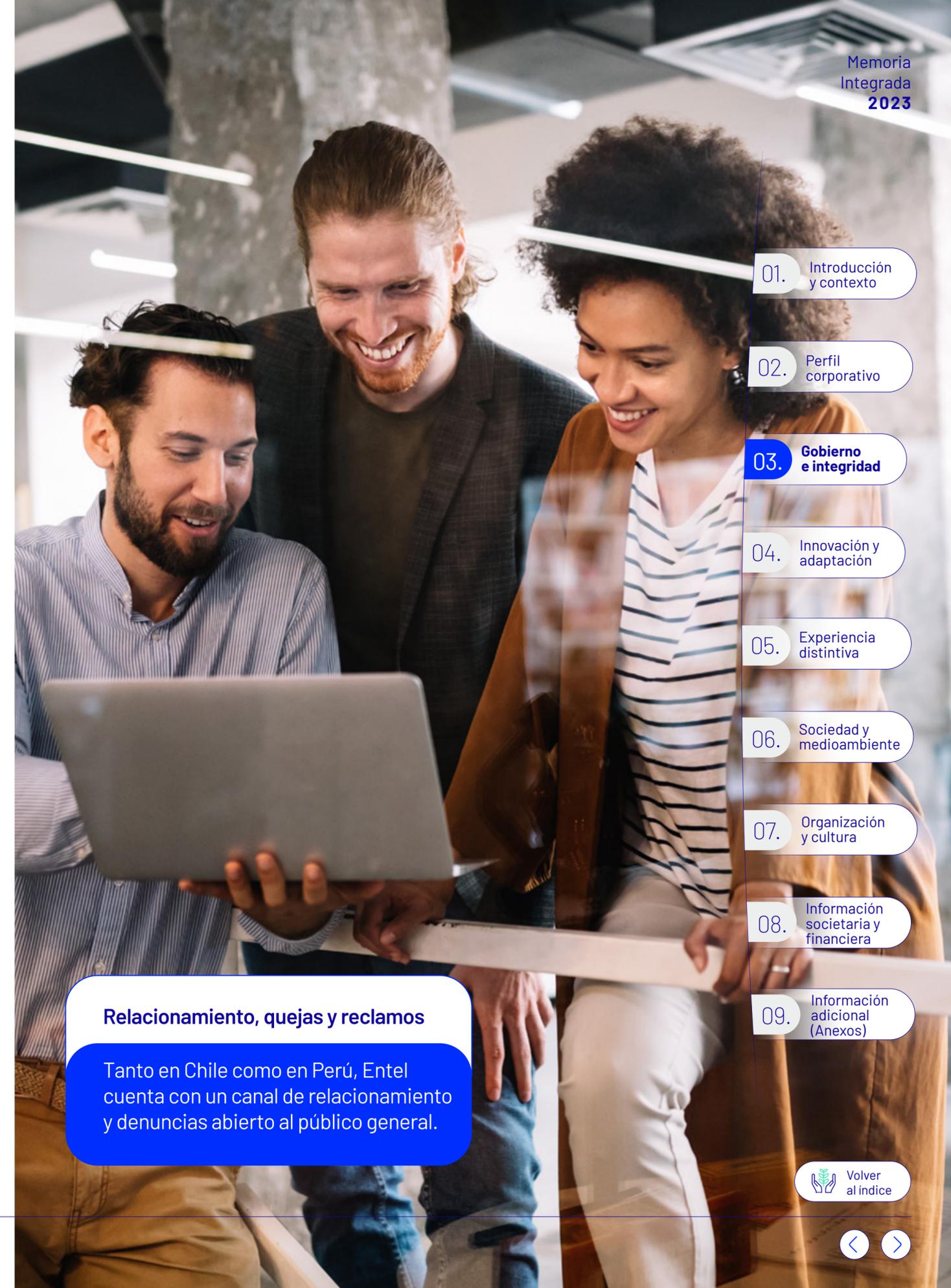
Directora de Grupos de Interés y Territorios.

Director de Asuntos Públicos.

Equipo de colaboradores de distintas áreas de la compañía, quienes diseñan e implementan las propuestas y programas que permiten concretar un vínculo con los grupos de interés, gestionando los planes de acción definidos

DIRECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y TERRITORIOS

Corresponde a la dirección que actuará como apoyo permanente al Comité de Grupos de Interés, a los Embajadores del Vínculo y a la compañía en general en el diseño, implementación, seguimiento, evaluación y proceso de mejora continua de la política.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Relacionamiento, quejas y reclamos

Tanto en Chile como en Perú, Entel cuenta con un canal de relacionamiento y denuncias abierto al público general.

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Metodología, definición y priorización de grupos de interés

Para una gestión efectiva de nuestros grupos de interés, hemos desarrollado una metodología que nos permite priorizarlos en una matriz, a partir de los niveles de interés e influencia que tengan respecto de la operación de la compañía, y viceversa, definiendo así su rol y relevancia.

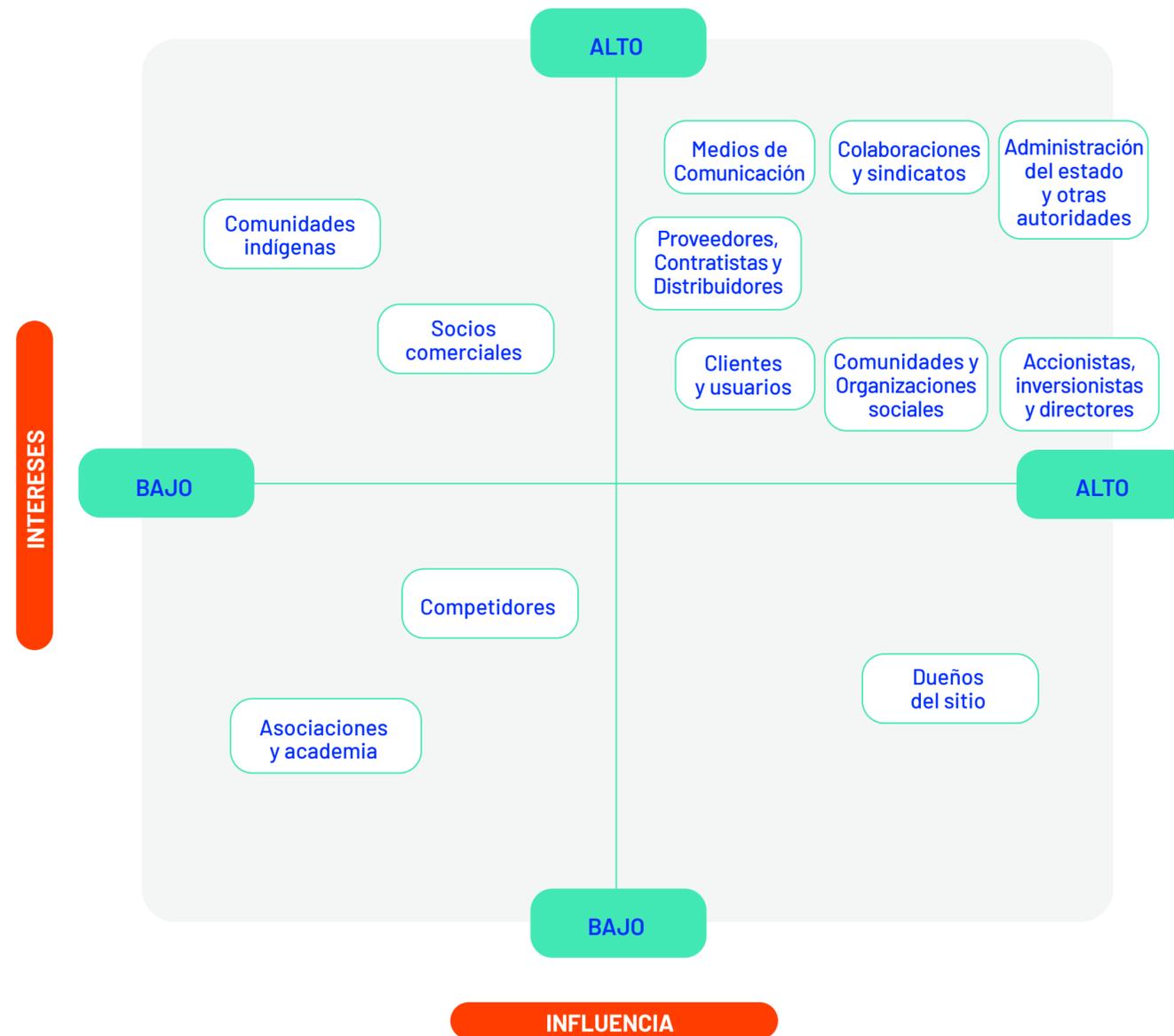
Los criterios que Entel considera en su proceso de identificación y priorización de sus grupos de interés son los siguientes:

- ✓ Grupos que interactúan con Entel, o que se ven afectados de manera directa o indirecta por las operaciones de Entel.
- ✓ Grupos que tienen una influencia positivo o negativo en la capacidad de operación de Entel.

Adicionalmente, realizamos un análisis para determinar la predisposición de los grupos de interés para vincularse con la marca. Definiendo si tienen una actitud favorable, neutral o desfavorable.

Debido a que el análisis y la matriz de riesgo no es estática, por la naturaleza dinámica de los vínculos e intereses, nuestra priorización de riesgos y oportunidades es sometida a revisión semestral. Esta revisión semestral considera análisis de riesgos y oportunidades asociados a cada grupo, revisión y ajuste de los grupos prioritarios y validación por medio de consultas a equipos claves de la compañía

Matriz Grupos de Interés Entel vigente a diciembre 2023



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

A su vez, para asegurarnos de que nuestros diferentes grupos de interés posean la capacidad necesaria para interactuar eficazmente con nosotros, Entel ha desarrollado y adoptado una serie de guías y políticas. Estas herramientas no solo establecen cómo nos relacionamos con estos grupos, sino que también definen las expectativas que la empresa tiene respecto a los estándares que deben cumplir:

Colaboradores

Para garantizar que nuestros colaboradores se relacionen de manera efectiva con la empresa, Entel implementa políticas de capacitación y establece directrices claras. Entre estas, destacan:

✓ **Código de Ética:** Este documento es esencial para orientar la conducta de nuestros colaboradores, acompañado de un Manual de Aplicación que proporciona pautas detalladas para su implementación.

[Más información](#)

Directores

✓ **Manual de Gobiernos Corporativos:** Este manual de Gobiernos Corporativos es una guía fundamental para los directores, asegurando que comprendan y apliquen las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.

[Más información](#)

Proveedores

✓ **Código de Conducta:** Con el objetivo de establecer una relación sólida y transparente con nuestros proveedores, hemos desarrollado un Código que detalla los términos, condiciones y objetivos de esta colaboración. Este Código es un recurso clave para capacitarlos y asegurar que cumplan con nuestras expectativas de interacción.

[Más información](#)

Clientes

Canales en donde se les capacita en diversos temas.

✓ **Servicio de atención a clientes:** página web, tiendas, autoatención, soluciones a empresas, etc.

[Más información](#)

Estas directrices y políticas son fundamentales para asegurar que todos los grupos de interés entiendan y estén capacitados para interactuar de manera eficiente y alineada con los valores y objetivos de Entel.

Fortalecimiento de Capacidades

El fortalecimiento de las capacidades de los grupos de interés implica mejorar las habilidades, estructuras, procesos y recursos de los actores claves para facilitar el relacionamiento con Entel. Para avanzar en este plano, hemos redefinido un modelo con fases de vinculación y actividades de construcción de capacidades.

Fase	Actividades de construcción de capacidades
Análisis de la situación	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de capacidades y brechas: <ul style="list-style-type: none"> Recolección de datos: información del contexto y de los grupos de interés relevantes Evaluación de capacidades actuales: análisis de las habilidades, conocimientos y recursos existentes de los grupos de interés. Identificación de brechas de capacidad: detecta las diferencias entre las capacidades actuales y las necesarias para alcanzar los objetivos del proyecto. Identificamos interesados locales y nacionales que podrían apoyar actividades de desarrollo de capacidades. Mapeo estrategias existentes de desarrollo de capacidades e integración los objetivos relacionados con las iniciativas existentes, en lugar de crear programas independientes de desarrollo de capacidades.
Estrategia de Construcción de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del plan de construcción de capacidades que resuma los resultados de la evaluación de capacidades y liste todas las prioridades identificadas.
Implementación del plan de desarrollo de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> Implementación plan de desarrollo de capacidades. Seguimiento de la implementación del plan de desarrollo de capacidades e informes sobre el progreso.
Evaluación y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de los aprendizajes del desarrollo de capacidades Indicadores de medición del progreso en el desarrollo de capacidades.

"Road Shows" para Compartir Mejores Prácticas

Entel continuamente comparte sus mejores prácticas entre los países y áreas. Esto se lleva a cabo de manera informal a través de reuniones spot cuando un área quiere aprender de algún proceso de otra área, entrevistas o reuniones ampliadas, según lo requiera la ocasión. De manera formal se establece un cronograma en donde los ejecutivos visitan diferentes unidades operativas para presentar los avances de la empresa, las mejores prácticas que han aplicado otras tiendas en el manejo de grupos de interés o áreas, a través de demostraciones prácticas o estudios de casos. Además, en Entel se fomenta el intercambio de ideas entre diferentes equipos y el diálogo para entender los diferentes desafíos de cada unidad operativa.

[Más información](#)

[Manual de Aplicación](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Proyectos destacados con grupos de interés



Algunos de los programas de desarrollo de capacidades que se trabajan mediante nuestra Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés:

- ✓ Programas de concientización ambiental para colaboradores.
- ✓ Programas de formación técnica y desarrollo profesional a colaboradores.
- ✓ Capacitación en el uso de plataformas digitales a proveedores para la gestión eficiente de la cadena de suministro.
- ✓ Desarrollo de sistemas de reporte para cumplir con regulaciones.
- ✓ Programas de sensibilización y capacitación en tecnología para la comunidad.
- ✓ Colaboración con socios estratégicos a través de talleres para desarrollar mejores prácticas de colaboración y ética empresarial.
- ✓ Fortalecimiento de relaciones a través de la comunicación regular y feedback con proveedores.
- ✓ Establecer un diálogo regular para comprender mejor las expectativas regulatorias y asesorar en los cambios regulatorios relacionados con las empresas de telecomunicaciones.
- ✓ Envío de informes detallados sobre rendimiento y estrategia empresarial.
- ✓ Programas de intercambio de conocimientos y expertos con instituciones académicas.



Caso de éxito: Recambio tecnológico por el apagado 2G

El proyecto de apagado de la red 2G es un destacado ejemplo de éxito reciente. Esta iniciativa surgió como respuesta a la obsolescencia de esta tecnología, impulsada por el avance constante en el campo de las telecomunicaciones y la telefonía móvil. El objetivo principal ha sido mejorar progresivamente el servicio y proceder con el apagado gradual de la red 2G, garantizando que ningún usuario quedara marginado. Al evaluar inicialmente esta transición, se descubrió que un significativo número de personas aún dependía de la red 2G, incluyendo a individuos con menor familiaridad digital. Entre ellos, se encontraban usuarios de teléfonos de teclas grandes, modelos con tapa, y dispositivos más sencillos, siendo los adultos mayores el grupo más afectado.

Para abordar esta situación, se implementó una estrategia integral basada en tres pilares fundamentales:

Compromiso Ambiental: El reemplazo de la red 2G fomenta un uso más eficiente de la energía, acompañado de iniciativas para reciclar los equipos obsoletos.

Red Más Eficiente: Se busca modernizar la infraestructura de red para ofrecer una experiencia de navegación superior a los usuarios.

Plan de Recambio de Equipos: Con el fin de facilitar la transición tecnológica para todos, se desarrolló un programa de apoyo y capacitación destinado a actualizar los dispositivos móviles de los usuarios de la red 2G.

Estas medidas aseguran una transición tecnológica inclusiva y sostenible, manteniendo el compromiso de no dejar a nadie atrás.

Para más información accede a los siguientes links:

- [Más información](#)
- [Más información](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Procedimiento para manejar los riesgos del relacionamiento con los grupos de interés

Junto con el trabajo realizado de actualización de la identificación de los grupos de interés prioritarios y definición del plan anual de interacción bidireccional con cada uno de ellos, trabajamos en avanzar en el desarrollo de sus capacidades para participar activamente en este modelo de relacionamiento. Paralelamente, hemos realizado un exhaustivo levantamiento de los riesgos más relevantes para la empresa, los cuales, en su mayoría, están intrínsecamente relacionados con estos grupos de interés.

Este proceso está claramente delineado en la Política General de Control y Gestión de Riesgos de Entel y sus filiales. Dicha política, alineada con el Manual de Gobiernos Corporativos y la normativa N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero, establece un marco estructurado para la identificación, control y gestión oportuna de los riesgos que pueden impactar tanto en los planes y grupos de interés prioritarios de la compañía como en sus operaciones.

Dentro de la gestión de riesgo la empresa ha establecido niveles de riesgos. Teniendo tres niveles:

- ✓ Macro Riesgo Empresarial (MRE)
- ✓ Táctico
- ✓ Operativo

Los últimos dos niveles son gestionados por las gerencias en virtud de los grupos de interés relevantes. Cada Gerencia tiene objetivos claves definidos para medir la gestión de riesgos.

Metodología y priorización de grupos de interés



Implementación de la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés:

Ejecución

Proceso de categorización de los grupos de interés prioritarios e identificación de los de mayor prioridad:

En 2023 se trabajó en una Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, aplicable a todas las áreas y estamentos de la organización. Los pasos que definen el proceso de identificación y definición de grupos de interés crítico de Entel son:

Diagnóstico General

1. Análisis e Identificación de grupos de interés:

- ✓ Análisis de documentos, visitas a terreno, realización de entrevistas, focus groups y encuestas para comprender a la empresa y sus grupos de interés.
- ✓ Enumeración de los posibles grupos de interés, incluyendo clientes (y los diferentes tipos de clientes), usuarios, socios comerciales, medio ambiente, proveedores, contratistas, distribuidores, colaboradores y sindicatos, reguladores, competidores, comunidades, organizaciones sociales, accionistas, inversores, directores, medios de comunicación, asociaciones gremiales y la academia.
- ✓ Desarrollo de benchmark para contrastar con competidores e industria, extrayendo buenas prácticas y analizando cómo estamos en nuestra gestión de grupos de interés en comparación con la industria.

2. Journey por grupos de interés:

- ✓ Análisis de acciones, interacciones y dependencias:
 - El tipo de relación que se tiene con los grupos de interés: contractuales, regulatorias, colaborativas, de competencia, laborales, de inversión, de negociación, comunitarias, reputacionales, etc.
 - La frecuencia y forma de las interacciones con cada grupo.
 - La dependencia de Entel respecto a cada grupo y viceversa.
 - A partir de los datos obtenidos en cada encuentro, extraer y analizar los datos como forma de ir mejorando el journey y comunicación con nuestros grupos de interés.
 - La naturaleza de la relación con cada grupo de interés: contractual, regulatoria, colaborativa, competitiva, laboral, inversora, negociadora, comunitaria, reputacional, etc.
 - La frecuencia y modalidad de las interacciones con cada grupo.
 - La dependencia mutua entre Entel y cada grupo de interés.
 - Análisis de la información recogida en cada punto de contacto para mejorar continuamente el recorrido y la comunicación con nuestros grupos de interés.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Canales de relacionamiento y comunicaciones con nuestros grupos de interés

Grupos de Interés	Temas materiales prioritarios para el grupo de interés	Principales canales de relacionamiento y comunicación con grupos de interés	Unidad a cargo del relacionamiento
Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y digitalización de la economía Protección y tratamiento de datos personales Uso responsable de productos y servicios Ética y responsabilidad corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de atención a clientes Tiendas Atención web Sitio web Redes sociales Memoria integrada Medios de comunicación Publicidad y campañas de marketing 	Comunicaciones Corporativas, Marketing y Experiencia de Clientes. Todos nuestros clientes y usuarios pueden ingresar un reclamo 24/7 llamando al 105.
Vicepresidencia de Personas Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Expansión y adaptación de la red Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado Innovación y digitalización de la economía Desarrollo de habilidades digitales 	<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidencia de Personas Corporativas Reuniones de equipo Reuniones de jefatura Sindicatos Comunicaciones internas Memoria Integrada 	Vicepresidencia de Personas Corporativa
Accionistas, inversionistas y directores	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación del negocio a /en un entorno digital acelerado Gestión ambiental y eficiencia energética Innovación y digitalización de la economía Expansión y adaptación de la red 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria integrada Reuniones Junta de Accionistas Entrega de información específica según requerimientos Conferencias Página web 	Relación con Inversionistas ir@entel.cl
Proveedores, contratistas y distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y digitalización de la economía Expansión y adaptación de la red Protección y tratamiento de datos personales Seguridad de la información y ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Contacto permanente desde el área de Proveedores Reuniones de trabajo 	Compras (gestión de proveedores) y transversal a distintas áreas del negocio. Más información proveedores
Comunidades y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de habilidades digitales Protección y tratamiento de datos personales Expansión y adaptación de la red Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado 	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo Visitas en terreno Reuniones específicas según requerimientos de información Sitio web Redes Sociales Medios de comunicación Publicidad y campañas de marketing 	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones y transversal a distintas áreas del negocio. Sostenibilidad@entel.cl
Administración del Estado y otras autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Expansión y adaptación de la red Protección y tratamiento de datos personales Seguridad de la información y ciberseguridad Ética y Responsabilidad Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas a partir de requerimientos Mesas de trabajo Envío de información según normativa Memoria integrada Visitas en terreno Alianzas estratégicas Sitio web Redes sociales 	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas del negocio Soperacional@entel.cl
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Protección y tratamiento de datos personales Expansión y adaptación de la red Seguridad de la Información y Ciberseguridad Diversidad e inclusión en el trabajo Desarrollo de habilidades digitales 	Comunicación directa desde Comunicaciones Corporativas y comunicaciones de la compañía.	Comunicaciones Corporativas y Marketing
Asociaciones y academia	<ul style="list-style-type: none"> Protección y tratamiento de datos personales Expansión y adaptación de la red Seguridad de la Información y Ciberseguridad Diversidad e inclusión en el trabajo Desarrollo de habilidades digitales 	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo Alianzas y proyectos en conjunto Reuniones 	Transversal a distintas áreas del negocio

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Además, todos nuestros grupos de interés pueden hacer denuncias y consultas en nuestro Canal de Denuncias y Consultas.

[Más información](#)

También puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales:


[Volver al índice](#)

Participación gremial

Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa

GRI 2-28, 3-3, 415-1

Buscando colaborar a que el marco legal sea un habilitante de la modernización de las telecomunicaciones y la ampliación de la conectividad, Entel trabaja junto a gremios, autoridades, empresas, universidades, centros de estudios y demás instancias donde pueda aportar su visión y experiencia. Esta participación se centra sobre todo en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, la protección de la información privada de sus clientes y el impulso de la tecnología 5G.

En 2023, los aportes y pagos de membresías a las entidades con las que Entel se relaciona fue de CLP 279.194.453 en Chile y CLP 59.812.632 en Perú. En tanto, las contribuciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a CLP 433.128.000, por concepto de donaciones y CLP 624.813.000 en otras actividades de valor distribuido. Estas dos últimas son reguladas por la Política de Donaciones y su procedimiento, que forman parte del Modelo de Prevención de Delitos. Adicionalmente, la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos de la compañía identifica las donaciones como un posible mecanismo de soborno, por lo que establece normas y procedimientos para asegurar que se materialicen en el marco de la ley. Entel no hace contribuciones a partidos políticos, en consecuencia, no hubo aportes a instituciones de este tipo durante el ejercicio, ni gastos o pagos a agencias de intermediación público-privada o lobby.

En 2023 la empresa se relacionó con las siguientes entidades:

CHILE

- Fundación Prohumana
- Unión Social de Empresarios, Ejecutivos y Emprendedores Cristianos (USEC)
- Pacto Global
- ACCIÓN Empresas
- Fundación Generación Empresarial
- Chile Transparente
- Acceso TV A.G.
- Global System for Mobile Communication Association (GSMA)
- Chile Telcos (Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G.)
- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)
- Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)
- Centro de Estudio del Desarrollo
- Centro de Estudios Públicos
- Congreso del Futuro
- Fundación Libertad y Desarrollo
- Fundación País Digital
- SOFOFA
- Pride Connection
- Red + Activa
- ICARE (Instituto Chileno de Administración Nacional de Empresas)

PERÚ

- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (Am-Cham)
- Cámara de Comercio de Lima
- GSMA
- Red de Empresas Perú Sostenible
- Red de Empresas y Discapacidad
- Pride Connection Perú



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

04

Innovación y adaptación



- 4.1. Transformación de la industria y nuevos desafíos
- 4.2. Modelo de innovación
- 4.3. Gestión de datos y seguridad de la información
- 4.4. Continuidad de negocio

01. Introducción
y contexto02. Perfil
corporativo03. Gobierno
e integridad**04. Innovación
y adaptación**05. Experiencia
distintiva06. Sociedad y
medioambiente07. Organización
y cultura08. Información
societaria y
financiera09. Información
adicional
(Anexos) Volver
al índice

Transformación de la industria y nuevos desafíos

TEMA MATERIAL

La innovación es un pilar estratégico para la compañía, especialmente en un entorno altamente complejo como el actual. Por un lado, le permite visualizar los nuevos desafíos que enfrentan las personas y empresas para responder con una oferta de productos y servicios transformadores, novedosos y sostenibles, que produzcan impactos positivos en el bienestar y progreso de sus clientes. Por otro, es una herramienta crucial de adaptación a un entorno de transformación digital cada vez más acelerado.

La constante evolución de la tecnología lleva a que cada año ganen protagonismo nuevas innovaciones que cambian la manera en que vivimos, abriendo también nuevas oportunidades de negocio y mejoras en los procesos industriales. 2023 fue el año en que la inteligencia artificial (IA) generativa hizo su entrada triunfal en la cotidianidad de las personas y sin duda seguirá jugando un rol importante. Su impacto ha sido profundo en las empresas, al transformarse en una pieza clave para dar poder relacionarnos con la inmensa cantidad de datos que hoy es posible recopilar a través de una interface más amigable. El

70% de las empresas chilenas ya la está utilizando en sus negocios y su mercado mundial alcanzará los USD 1,3 billones (millones de millones) en 2032, según proyecciones de Bloomberg Intelligence.²

Pero, según anticipan analistas, la principal tendencia tecnológica de 2024 será otra: la convergencia del internet de las cosas (IoT por sus siglas en inglés) con la quinta generación de tecnología celular y la computación en la nube. El IoT se refiere a la interconexión de dispositivos físicos a internet, algo que ya está bastante extendido en una amplia gama de aplicaciones, como la monitorización de hogares, la gestión de energía y la logística. De hecho, se calcula que hay más de 3.600 millones de aparatos conectados a internet. Con la llegada de la red 5G y la masificación de nuevos dispositivos de sensorización, se espera que esta cifra crezca en forma explosiva, lo mismo que el tráfico de datos y la capacidad de almacenarlos en la nube³. Esta confluencia va a crear un sinnúmero de nuevas oportunidades.

Las múltiples caras del IoT

El sector de la salud es uno de los ámbitos que el internet de las cosas está revolucionando. Se anticipa que el mercado de dispositivos de salud habilitados con IoT crezca de USD 267.000 millones en 2024 a USD 280.000 millones en 2028⁴. En este avance será clave el complemento de la computación en el borde (edge computing), paradigma de computa-

1.- Comunidad Empresas Entel (agosto de 2023). Inteligencia artificial para los negocios: ejemplos de aplicaciones. [Disponible en:](#)

2.- Agenda País (26 de diciembre de 2023). Las tendencias tecnológicas que marcarán el 2024. [Disponible en:](#)

3.- Comunidad Empresas Entel (mayo 2023). Las principales tendencias del Internet de las Cosas. [Disponible en:](#)

4.- Joosten, David (42 de enero de 2024). 2024 Predictions: The Trends that Will Shape the Industry in the Coming Year. Forbes. [Disponible en:](#)

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. **Innovación y adaptación**
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Innovación y adaptación

ción distribuida que acerca el almacenamiento de datos a la ubicación donde estos se necesitan, para acortar los tiempos de respuesta y ahorrar ancho de banda. Ya estamos viendo los resultados de esta convergencia en parches cutáneos que monitorean parámetros médicos e incluso implantes capaces de leer señales neurológicas que potencialmente podrían ayudar a personas con parálisis a recuperar el control de sus cuerpos.

Potenciada por la inteligencia artificial, la combinación de 5G e IoT se utiliza cada vez más para crear gemelos digitales: modelos virtuales que reflejan con exactitud un objeto físico, proceso o sistema. Permiten hacer simulaciones para estudiar el comportamiento del modelo digital y después adaptar las soluciones al producto real. Su creación exige recopilar la mayor cantidad de datos posible sobre el objeto que se quiere replicar, de ahí que sean claves los dispositivos conectados a internet, el ancho de banda que provee 5G y la capacidad de procesamiento de la IA. Estos tres factores también resultan críticos para el desarrollo de vehículos autónomos, que deben ser capaces de interactuar con el entorno.

Asimismo, se proyectan rápidos crecimientos de estas tecnologías en ámbitos como las ciudades inteligentes, donde se están implementando sensores para

registrar datos en tiempo real sobre diversas variables, como rutas a pie, uso compartido de autos, ocupación de edificios y flujo de aguas residuales.

Los anteriores son solo algunos casos de uso. Según McKinsey, para el año 2030 se estima en hasta USD 12.600.000 millones el valor capturado por los productos y servicios IoT².

Asociaciones en la nube

Otra tendencia tecnológica que marcará este y los próximos años, es la profundización de las alianzas entre compañías de telecomunicaciones y proveedores de servicios en la nube. Fortune Business Insights predice que el tamaño de este mercado alcanzará los USD 97.070.000 millones en 2030, impulsado por el trabajo remoto e híbrido y la demanda por mejores funcionalidades de red³. Estas alianzas ayudarán a las empresas telco a enfrentar la competencia de los desarrolladores de apps y proveedores de servicios OTT, que también han comenzado a proveer servicios de voz y datos a través de sus aplicativos. Pero primero deben resolver desafíos de interoperabilidad para ambientes multicloud y de estandarización en infraestructuras de nube híbrida, así como nuevas regulaciones sobre protección de datos.

1.- BBC News (30 de enero de 2024). Cómo funciona Telepathy, el chip cerebral que Elon Musk asegura que se implantó en un humano (y qué dudas genera). [Disponible en:](#)

2.- McKinsey Alumni Center (sin fecha). The accelerating value of the Internet of Things. [Disponible en:](#)

3.- Fortune Business Insight (diciembre de 2023). Telecom cloud market. [Disponible en:](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación de la industria y nuevos desafíos

Impactos de la innovación tecnológica

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Las innovaciones derivadas de tecnologías como el IoT y la IA generativa no solo representan grandes oportunidades, sino también retos éticos y adaptativos que involucran temas como la privacidad, la seguridad y la autonomía personal. Es imprescindible abordarlos de manera adecuada para garantizar un desarrollo responsable y beneficioso de estos avances.

El desafío de la seguridad

En un mundo hiperconectado, con millones de procesos de todo tipo confiados a dispositivos autónomos, la seguridad informática y de red será uno de los mayores retos para las empresas, sobre todo en el sector de las tecnologías de la información. Forbes estima que en 2024 las compañías líderes IT van a priorizar las inversiones en infraestructura física y en ciberseguridad integral por sobre otros ítems¹. En ese contexto, Gartner proyecta que el gasto mundial en seguridad y gestión de riesgos ascenderá a USD 215.000 millones este año, un 14,3% más que en 2023². Este auge estará marcado nuevamente por las posibilidades de la inteligencia artificial generativa, que está ayudando a detectar riesgos y a responder a los ciberataques con mayor eficacia³.

Reemplazo de la fuerza laboral

Otra preocupación relacionada con las nuevas tecnologías, especialmente con la IA generativa, es la eventual obsolescencia de millones de puestos de trabajo. Una encuesta de Resume Builder a 750 líderes de negocio que utilizan IA mostró que un 37% había reemplazado trabajadores por esta nueva tecnología en 2023⁴. Otros estudios son menos preocupantes. De acuerdo con el Asuntos Económicos de la ONU, la IA cambiará la forma en cómo trabajamos, sin gatillar un desempleo masivo. La clave será aprender a trabajar con las nuevas herramientas⁵.

Exposición de la privacidad

El Informe de riesgos globales 2023 del World Economic Forum⁶ señala que la proliferación de dispositivos que recopilan y procesan datos personales, podría constituir una amenaza a la privacidad de las personas si los países no establecen legislaciones integrales y coherentes. Por otro lado, las personas suelen consentir a esta recolección para un mejor aprovechamiento de un servicio o producto tecnológico, pero investigaciones advierten que los datos incluidos en un consentimiento particular pueden terminar revelando mucho más que lo previsto cuando se agregan a otros grupos de datos. Esto se conoce

1.- Joosten, David (24 de enero de 2024). 2024 Predictions.

2.- Gartner (28 de septiembre de 2023). Gartner Forecasts Global Security and Risk Management Spending to Grow 14% in 2024.

3.- Vodafone Business (10 de diciembre de 2023). 24 Tendencias de Tecnología y Negocios para 2024.

4.- Resume Builder (8 de noviembre de 2023). 1 in 3 Companies Will Replace Employees with AI in 2024.

5.- Joosten, David (24 de enero de 2024). 2024 Predictions.

6.- World Economic Forum (2023). The Global Risks Report 2023.

Disponible en:

Disponible en:

Disponible en:

Disponible en:

Disponible en:

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



como el efecto mosaico², un nuevo desafío para las empresas que gestionan bases de datos personales.

Grupos vulnerables al acoso

Aun cuando los menores de edad sean nativos digitales, muchas veces no son conscientes de los riesgos de la hiperconectividad. Según el Segundo Estudio de Aun cuando los menores de edad sean nativos digitales, muchas veces no son conscientes de los riesgos de la hiperconectividad. Según el Segundo Estudio de Percepciones de Jóvenes sobre

Ciberacoso y Salud Mental, elaborado por Fundación Katy Summer y el Ministerio Secretaría General de Gobierno, el 52% de los jóvenes chilenos de entre 15 y 19 años ha sido acosado virtualmente al menos una vez en los últimos tres meses. En tanto, cifras del Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio del Interior (CSIRT) indican que el 80% de las víctimas de grooming son niñas menores de 14 años, mientras que una de cada cuatro conversaciones con extraños en internet termina en acoso sexual².

Las tecnologías y el cambio climático

Calcular la huella de carbono digital es crítico para implementar soluciones más sustentables. Los datos hasta ahora son mixtos.

Si bien la computación en la nube es más eficiente que los servidores, se calcula que es responsable de entre un 2,5% y 3,7% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero, superando a los vuelos comerciales⁴. Por otro lado, se estima que, en dos años, la implementación de la tecnología 5G contribuye a ahorrar 40 millones de toneladas de CO2 en países de alto ingreso y 10 millones de tCO2 en naciones emergentes al optimizar la eficiencia en el transporte, la manufactura, el consumo de energía y los edificios⁵.



Innovación y adaptación

1.- World Economic Forum (2023). The Global Risks Report 2023. **Disponible en:** [\[link\]](#)

2.- Rocher, Luc et al (2019). Estimating the success of reidentification in incomplete datasets using generative models. Nature Communications, 2019. **Disponible en:** [\[link\]](#)

3.- CSIRT (4 de agosto de 2022). Ciberguía de mediación parental. **Disponible en:** [\[link\]](#)

4.- Lavi, Hessam (abril de 2022). Measuring greenhouse gas emissions in data centers: the environmental impact of cloud computing. Climatiq. **Disponible en:** [\[link\]](#)

5.- Zagdanski, Jakub y Castells, Pau (2023). Spectrum: the Climate Connection. GSMA. **Disponible en:** [\[link\]](#)

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación**
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación de la industria y nuevos desafíos

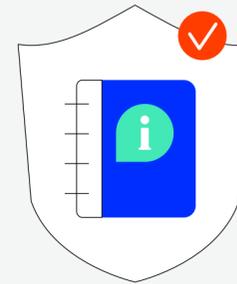
Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico

GRI 3-3

Entel asume con responsabilidad las oportunidades y riesgos que conllevan las nuevas tecnologías, buscando mantenerse relevante en el mercado digital, pero también abordando las preocupaciones éticas y sociales relacionadas. Con ese fin, implementa una serie de estrategias adaptativas:

- ▼ **Innovación tecnológica:** Entel invierte constantemente en nuevas tecnologías como IA, Big Data y automatización para mejorar su eficiencia y competitividad, al mismo tiempo que desarrolla nuevos productos y servicios tecnológicos que contribuyen a que sus clientes puedan adaptarse al entorno cambiante.¹ Paralelamente, Entel se encuentra en la fase de exploración de integrar tecnologías de realidad extendida (XR), evaluando sus posibles funciones y beneficios.
- ▼ **Capacitación y desarrollo de habilidades:** La empresa despliega constantemente programas para capacitar a sus colaboradores en competencias digitales, tanto para permitir que participen en los nuevos desafíos corporativos, como para mejorar su empleabilidad.²

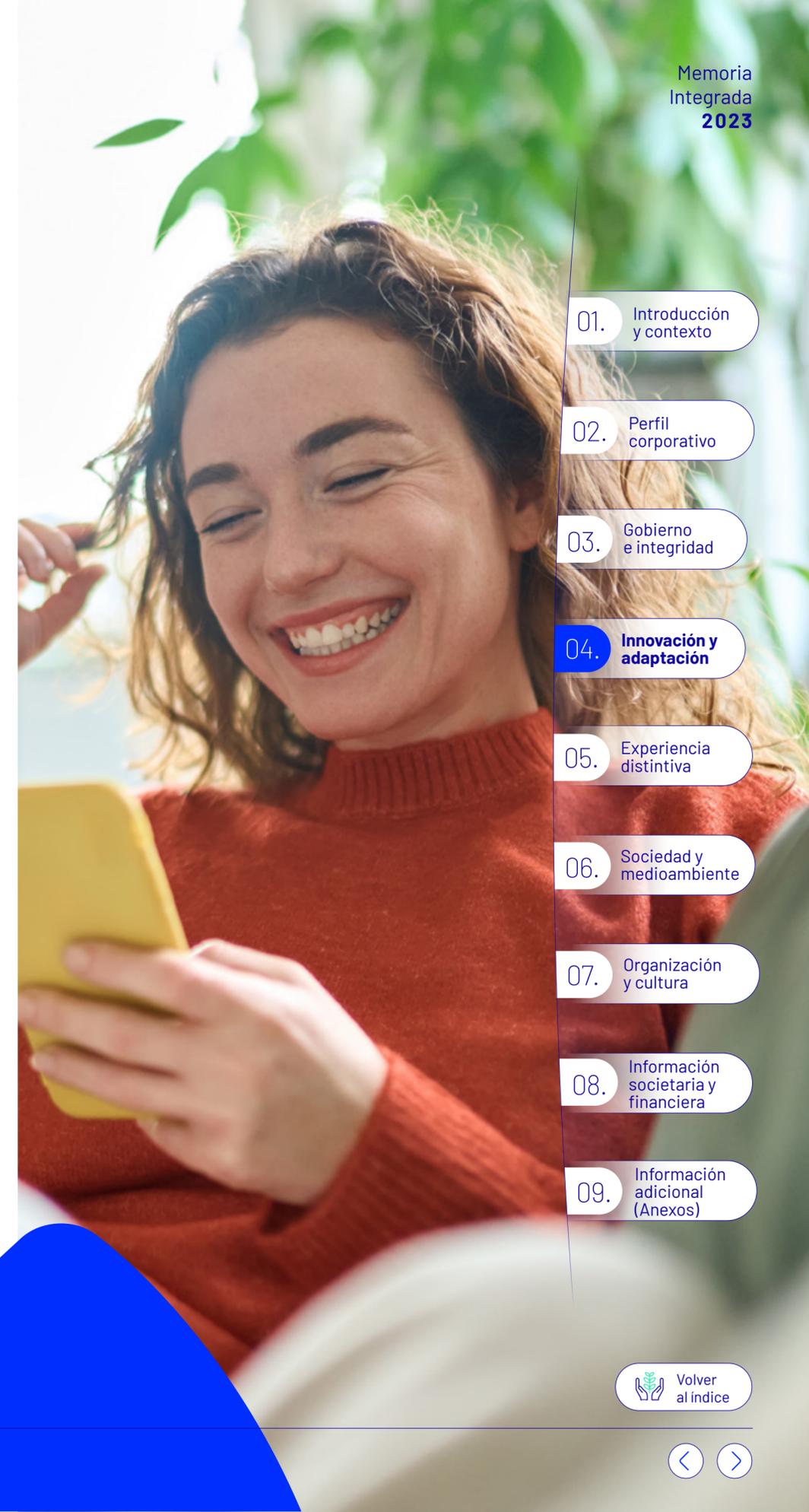
- ▼ **Seguridad y privacidad de datos:** Existen políticas internas estrictas para proteger la información de los clientes, colaboradores y proveedores, cumpliendo con las regulaciones y los más altos estándares de privacidad³. La nueva Estrategia de Sostenibilidad para el periodo 2024-2030 aborda la promoción de espacios digitales seguros, con foco en clientes, colaboradores, niños y adolescentes.
- ▼ **Sostenibilidad y responsabilidad ambiental:** Desde hace años Entel lleva a cabo iniciativas para minimizar el impacto ambiental y social de sus operaciones digitales. Estos programas fueron actualizados en la nueva Estrategia de Sostenibilidad⁴.
- ▼ **Adaptación organizacional:** A través de la reestructuración de procesos, Entel busca ser una organización más ágil y flexible, atributos indispensables para el éxito en el mercado digital.⁵



Guía para una navegación segura

La preocupación por educar y crear conciencia sobre los riesgos cibernéticos motivó a Entel, Fundación País Digital y la CSIRT a elaborar en conjunto una guía para navegar por internet de manera segura, protegiendo la información en redes sociales y evitando delitos como estafas y grooming¹. El documento fue difundido en febrero de 2023, en el Día Internacional de Internet Segura.

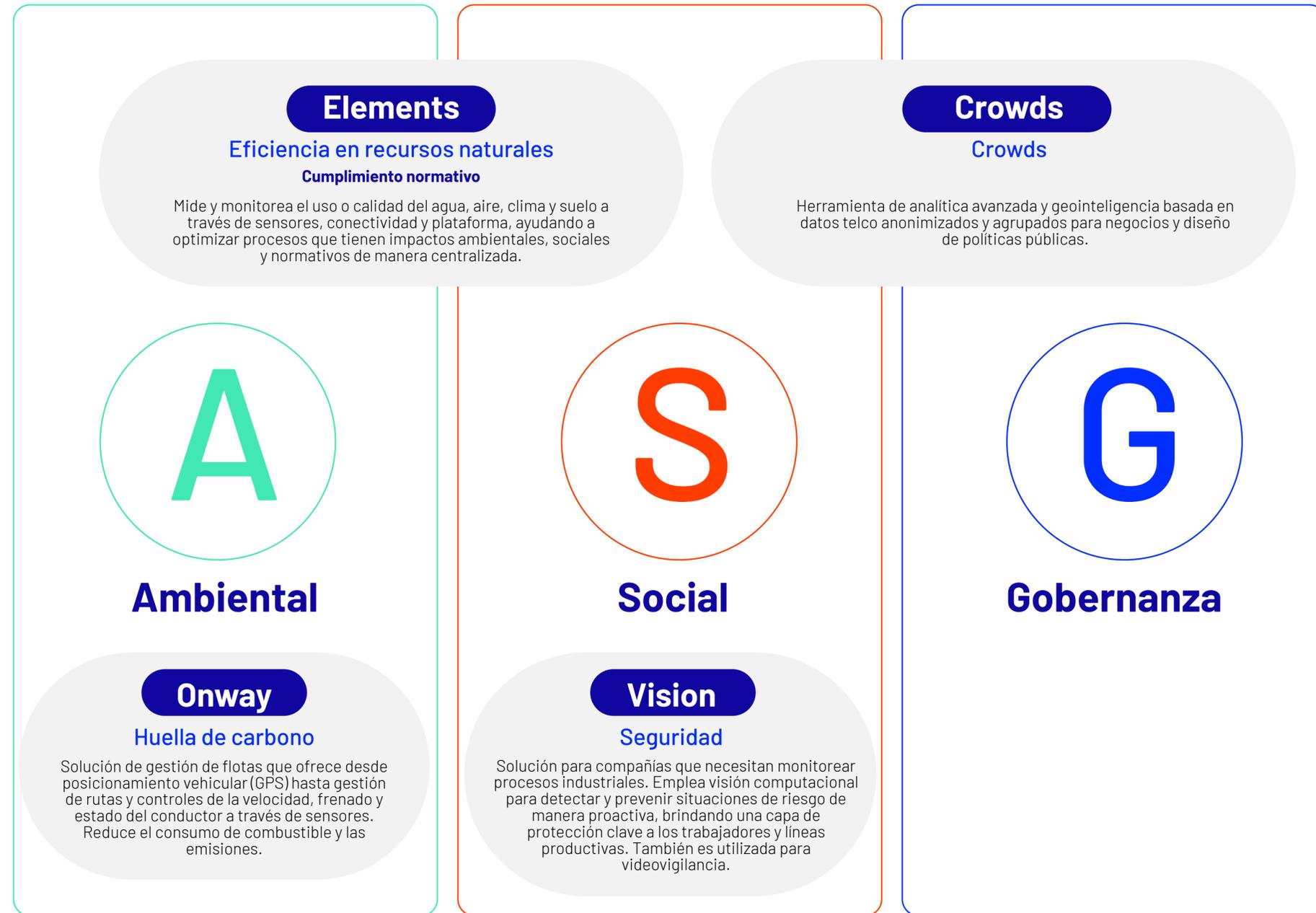
- 1.-
- 2.-
- 3.- Capítulo 1 Capítulo 6
- 4.- Capítulo 1 Capítulo 7
- 5.- Disponible en:



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. **Innovación y adaptación**
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Soluciones digitales de Entel con foco ASG



Innovación y adaptación

1.- Disponible en:

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación**
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Modelo de innovación

Para Entel, la innovación cumple dos grandes objetivos. El primero, en línea con su propuesta de valor, es promover la mejor experiencia de uso para mantener su liderazgo. El segundo es asegurar la transformación tecnológica y organizacional que exige el entorno, incorporando sistemas y tecnologías que potencien a las unidades de negocio con más autonomía, flexibilidad y agilidad. La empresa ha desarrollado un modelo de innovación que articula estrategias, procesos, cultura y capital humano en torno a estas metas.



Promotores del proceso de innovación de Entel

Gerencia de Planificación y Nuevos Negocios Corporativa	Vicepresidencia de CTIO	Vicepresidencia de Negocios Digitales
<p>Área creada en 2023 para fortalecer el foco en los proyectos estratégicos, la innovación y la analítica avanzada con una perspectiva global para Chile y Perú.</p> <p>Gerencia de Innovación Corporativa Creada en 2011, durante el año reportado pasa a ser corporativa con la misión de que Entel sea un referente en tendencias tecnológicas innovadoras en los distintos mercados donde opera, a través del desarrollo de una oferta de valor transformadora, atractiva, novedosa, sostenible y situada en las fronteras de la tecnología y los negocios.</p>	<p>Se reconfiguró en 2023 para maximizar el desarrollo tecnológico de Entel dando soporte a sus negocios y garantizando la mejor experiencia a sus clientes. Algunas de sus funciones abarcan a Chile y Perú, como CIO y Ciberseguridad, con equipos locales en ambos países.</p> <p>CIO Unidad responsable de diseñar, desarrollar y mantener sistemas de información para Chile y Perú.</p>	<p>Siguiendo la huella de Ocean, esta vicepresidencia nació en 2023 para abrirse paso en el rubro tecnológico con la entrega de soluciones digitales que aplican inteligencia artificial y computación en la nube. También presta servicios TI tradicionales, pero ahora desvinculados de los data centers y para todos los segmentos de empresas.</p> <p>Se ha definido como estratégica para el crecimiento de la compañía.</p> <p>De cara al público, es conocida como Entel Digital.</p>

Medición de la innovación	Medición del impacto financiero del gasto en I+D
<p>Indicador interno de Madurez Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Se basa en una encuesta desarrollada por TM-Forum para medir el grado de digitalización de las empresas en diversas áreas. Sus resultados se utilizan para alinear los focos de la Agenda Digital de la compañía con el fin de acelerar la captura de oportunidades vinculadas a los nuevos negocios digitales. 	<p>Ranking Most Innovative Companies</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta que realiza ESE Business School Chile y MIC Business Consulting sobre la capacidad innovadora de las empresas en el país. Requiere presentar información corporativa sobre prácticas de innovación que se evalúan anualmente. <p>Se miden tres indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Impacto en el crecimiento de ventas. Impacto en el crecimiento y el margen del EBIT. Ahorros en costos y gastos.

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación**
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Modelo de innovación

Interacción con el ecosistema de innovación

Para acelerar el desarrollo de nuevas soluciones a través de la transferencia de conocimiento y tecnología, la empresa se vincula con los principales actores del ecosistema de innovación nacional e internacional en diversas instancias.

Convenios académicos	CENIA	Entel Chile firmó un convenio de colaboración con el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (CENIA), al que hace aportes pecuniarios y no pecuniarios. El centro está compuesto por académicos y desarrolladores de diversas universidades que trabajan en proyectos de investigación y desarrollo en el ámbito de la IA.
	Cátedra de Transformación Digital Sostenible	Por segundo año, se desarrolló esta cátedra que Entel imparte con la Pontificia Universidad Católica de Chile, para la cual se comprometieron fondos anuales. La iniciativa busca crear y difundir conocimiento con perspectiva ecosistémica e interdisciplinaria.
Alianzas con la industria	GSMA	Entel forma parte de la principal asociación de la industria móvil, representante de más de 750 operadores y 400 compañías de todo el mundo, incluidos fabricantes de teléfonos, desarrolladores de software y proveedores de internet. A través de esta asociación, Entel interactúa con diferentes grupos que trabajan temas como nuevos estándares de conectividad, tecnologías emergentes e impactos sociales y ambientales de la industria, entre otros.
	Vodafone	Entel es miembro del círculo global de partner markets del grupo Vodafone, telco líder en Europa y África. Esta alianza le permite acceder a valiosos programas de consultoría y acompañamiento en aspectos de estrategia comercial y tecnológica, tales como la implementación de la red 5G o la aproximación digital y sostenible al cliente, entre otros.
	OutSystems	En 2023, la empresa firmó un acuerdo con OutSystems para fomentar el uso de herramientas Low Code en Chile y Perú. Además, Entel será dueño de los derechos de propiedad intelectual de las aplicaciones que desarrolle con el software de OutSystems.
Desafíos de innovación	Inventing the Future	En febrero concluyó la tercera edición del concurso impulsado por Entel y ChileGlobal Ventures, para empresas emergentes con soluciones innovadoras para necesidades de los clientes de Entel. Fueron tres desafíos: gestión digital de solicitudes y reclamos (auto-seguimiento y gestión de extremo a extremo); gestión digital de la devolución y cambio de productos; y auto-agendamiento del servicio técnico para hogar. Los seleccionados tienen la posibilidad de desarrollar un piloto con Entel.
	Socialab	Junto a esta consultora de innovación con impacto social, Entel explora nuevas soluciones tecnológicas a nivel internacional. El desafío en 2023 —levantado en conjunto con los equipos de Sostenibilidad, Innovación e Infraestructura de Poder y Clima de la empresa—, era la sensorización y monitoreo del consumo y comportamiento eléctrico efectivo de radios base de antenas móviles, para tomar acciones que permitan un uso óptimo de las fuentes. La exploración derivó en una solicitud de propuesta donde se incorporaron las startups y empresas tecnológicas detectadas.
	Programa StartUp	Iniciativa de Entel que ayuda a que emprendedores tecnológicos evolucionen digitalmente a través de un programa organizado con Microsoft Chile, consistente en la entrega créditos cloud, soporte especializado y participación en eventos del ecosistema innovador, entre otros beneficios.
	Premios Avonni	Desde 2012, estos premios buscan visibilizar casos de éxito que estén creando valor mediante la innovación. Entel apoya especialmente la categoría de servicios digitales. En 2023 el concurso fue lanzado por primera vez en Perú de la mano de la empresa.
	EtMday Santiago	La compañía apoya y participa de este evento organizado por la Corporación Emprende Tu Mente para conectar a empresas, inversionistas y mentores en charlas y ruedas de contacto, entre otras actividades. La asistencia promedio es de 30.000 personas por ciclo.
	Made Inn Conce	Realizado en Concepción, Entel auspicia y participa en este ciclo de encuentros sobre innovación y emprendimiento para articular a actores del ecosistema innovador de la Región del Biobío.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Modelo de innovación



Open Gateway: abiertos a la colaboración

La compañía inició un cambio relevante en su lógica de relacionamiento con el ecosistema tecnológico al unirse a la iniciativa global Open Gateway, lanzada por la GSMA en 2023. Se trata de un marco de trabajo común acordado entre los operadores de telecomunicaciones para facilitar que los desarrolladores de nuevas funcionalidades obtengan la información que necesitan sobre las redes móviles. Esto se da a través de puntos de acceso, las API¹, que funcionan como puertas de entrada comunes a los datos sobre las capacidades de la red. Así, los desarrolladores ya no tendrán que compatibilizar sus códigos para trabajar con distintos proveedores de conectividad o en distintos países. Más de 30 operadores de todo el mundo ya se han unido. Para Entel, significa la posibilidad de habilitar una serie de nuevos servicios y vías de creación de valor. Para la industria, representa un cambio de paradigma en la forma en que se introducen nuevas aplicaciones móviles y servicios digitales al mercado. Su objetivo es mejorar las experiencias digitales en las redes 5G, beneficiando a los clientes, a la sociedad y a la economía.

Desarrollo de productos y servicios

La innovación enfocada en la experiencia de los clientes se desarrolla de dos formas:

- ✓ **Innovación incremental:** Busca mantener la oferta actual siempre relevante, explorando nuevas oportunidades de mejora. Se desarrolla sistemáticamente a través de programas corporativos transversales, que motivan a los colaboradores a desafiar los servicios, con el cliente siempre en el centro.
- ✓ **Innovación adyacente:** Permite expandir las posibilidades tecnológicas creando nuevas experiencias y servicios, a través de la exploración de tendencias y tecnologías emergentes. Las adyacencias se abordan a nivel transversal, incentivando a las unidades de negocio a explorar potenciales nuevos negocios.

En el último proceso de reflexión estratégica Entel 2030, se establecieron compromisos sobre innova-

ción adyacente que se plasman en planes anuales. La compañía mide su avance de forma semestral, junto con la revisión del resto de las iniciativas de innovación de cada mercado. En 2023, los desarrollos abarcaron una amplia gama de tecnologías.

Primera red comercial NarrowBand (NB)-IoT

En octubre, Entel liberó la primera red comercial NB-IoT de Chile, una tecnología de radio móvil perteneciente a las redes LPWA (Low-Power Wide-Area) que es clave para masificar el internet de las cosas. A diferencia de otras tecnologías celulares –diseñadas para conectar teléfonos inteligentes y similares–, la NB-IoT fue desarrollada para la conexión de dispositivos con necesidades específicas, como sensores que requieren baterías más autónomas y cobertura en zonas de difícil acceso. Estos atributos explican que haya sido adoptada en gran parte del mundo. Según la GSMA, hay 130 redes móviles de este tipo en 33 países, destacando su desarrollo en Estados Unidos, Europa y China, lo que asegura un amplio ecosistema de proveedores y posibilidades de escalamiento.⁶³

Coberturas

7 veces más extensas

en 81 activos críticos con controles de acceso en Chile.

+5.900 sitios

en la red.

1.- Application programming interface o interfaz de programación de aplicaciones. Es una pieza de código que permite a diferentes aplicaciones comunicarse entre sí y compartir información y funcionalidades.

2.- [Más información en:](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Modelo de innovación

Starter Kit IoT

Para impulsar las soluciones IoT en el país, Entel y la Universidad de Chile están codesarrollando conocimientos y herramientas relacionadas con la conectividad de dispositivos a internet. En 2023, esta iniciativa tuvo como fruto un kit basado en componentes Arduino para la habilitación sencilla de conectividad móvil amplia (LTE, 5G, NB-IoT) en prototipos y desarrollos de hardware. Además, se publicaron librerías de programación asociadas a este hardware, de modo de facilitar aún más la incorporación del kit a los flujos de trabajo del ecosistema tecnológico y emprendedor. El proyecto postuló a un concurso de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).

Experiencia de realidad virtual Torre Entel

Aprovechando sinergias entre diversos equipos de la compañía, se desarrolló una experiencia inmersiva en realidad virtual con la Torre Entel como protagonista. Estrenada en el Investor Day 2023, cuenta la historia y las características del edificio icónico de Santiago, además de ofrecer una vista privilegiada desde su cima, normalmente inaccesible. Hoy se está probando en el proceso de bienvenida a los nuevos colaboradores de Chile y Perú. Más allá de su buena acogida, esta experiencia constituye uno de los primeros desarrollos propios de contenidos basados en tecnologías de realidad extendida, un medio cada vez más demandado por los clientes, por lo que los aprendizajes serán de gran valor en el futuro cercano.

Desarrollos adaptativos

Entel ha incorporado tecnologías emergentes como la IA y la analítica avanzada para optimizar sus procesos internos, con casos de uso que incluyen la eficiencia energética. En Perú, algunas estaciones apagan o encienden automáticamente las señales portadoras en función del tráfico de la red gracias a algoritmos que se calibran durante tres semanas. Otro ejemplo es al mantenimiento predictivo de antenas mediante algoritmos que analizan datos de distintas fuentes —radios base, alarmas, provisión de energía, etc.—, los correlacionan con patrones preestablecidos y de esa forma calculan la probabilidad de falla de cada estación. Eso les permite a los equipos en terreno priorizar sitios y definir sus rutas.

En 2023 hubo varios casos exitosos de uso de tecnologías emergentes para optimizar procesos.

Conectividad Inteligente

Este proyecto considera la creación de un gemelo digital de la red de Entel para la visualización de datos y la simulación de escenarios, como cantidades variables de dispositivos conectados o nuevas herramientas operando sobre la red. Esto facilitará tanto la introducción de nuevos productos y servicios digitales, como una gestión más eficiente de la infraestructura.

Operación E-commerce 3.0

Integrar las operaciones de comercio electrónico en Chile y Perú era uno de los objetivos estratégicos del proceso de unificación que se llevó a cabo en 2023, especialmente por la necesidad de flexibilizar cruces de inventarios y nuevas formas de aseguramiento de la disponibilidad de productos. Para ello se seleccionó a Omnix, una empresa chilena con múltiples soluciones de inteligencia artificial, entre ellas, una especial para optimizar procesos de logística e inventario, detectada gracias a la participación de Entel como aportante en el fondo CLIN de Venture Capital.

Q&A de contratos basado en IA Generativa

Durante el año, se trabajó en el desarrollo de una herramienta basada en grandes modelos de lenguaje (LLM) multimodales que permite procesar texto e imágenes —por ejemplo, inspecciones de antenas grabadas con drones— para facilitar la gestión de contratos en la compañía. Entre otros atributos, posee una interfaz tipo chatbot que hace validaciones y verificaciones de forma sencilla y eficiente. El proyecto también es una oportunidad para desarrollar competencias internas en procesamiento de grandes volúmenes de información, uno de los casos de uso de IA con más alto potencial.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Modelo de innovación

Promoción del ecosistema innovador interno

Programa Digital Flow

Este programa, lanzado en 2023, tiene tres objetivos: promover la adopción tecnológica en la compañía; difundir capacidades y conocimientos técnicos específicos; y desarrollar portafolios de ideas que utilicen tecnologías de interés para la empresa, mediante una competencia interna de iniciativas centradas en una tecnología determinada.

Su primera edición tuvo lugar en la Vicepresidencia de Negocios Digitales, con foco en las técnicas de automatización. Junto a UIPath —empresa de software que desarrolla plataformas para automatización— se realizaron varias sesiones de capacitación, para luego seleccionar las iniciativas, prototipar las más prometedoras y finalmente elegir a los ganadores.

Se efectuó una segunda versión en la Vicepresidencia CTIO, centrada en la inteligencia artificial, en la que se levantaron más de 70 ideas que fueron priorizadas para su exploración en 2024.

24 iniciativas
potenciales levantadas.

5 soluciones
prototipadas.

3 equipos
premiados.

Programa de Inteligencia Artificial

Frente a la velocidad y empuje que muestra el avance de la inteligencia artificial generativa, Entel inició un proceso de reflexión estratégica con la meta de definir un marco de acción concreto para esta herramienta. Las actividades efectuadas en 2023, incluyeron encuentros de líderes de equipos con actores incumbentes, sinergias con el programa Digital Flow y la validación de un sistema de gobernanza. Se espera seguir avanzando en 2024.

Lab Entel

Desde 2023, se destina un espacio del primer piso del edificio corporativo para el testeo y prototipado de iniciativas innovadoras internas, con el fin de acelerar la creación de nuevos desarrollos. En su primer año, alojó proyectos conjuntos de las unidades de negocio y la Gerencia de Innovación, tales como nuevas soluciones sobre plataforma SDWAN, una solución de apoyo a los ejecutivos (Simple) y la profundización de la propuesta de valor de Netsuite para los clientes empresas.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

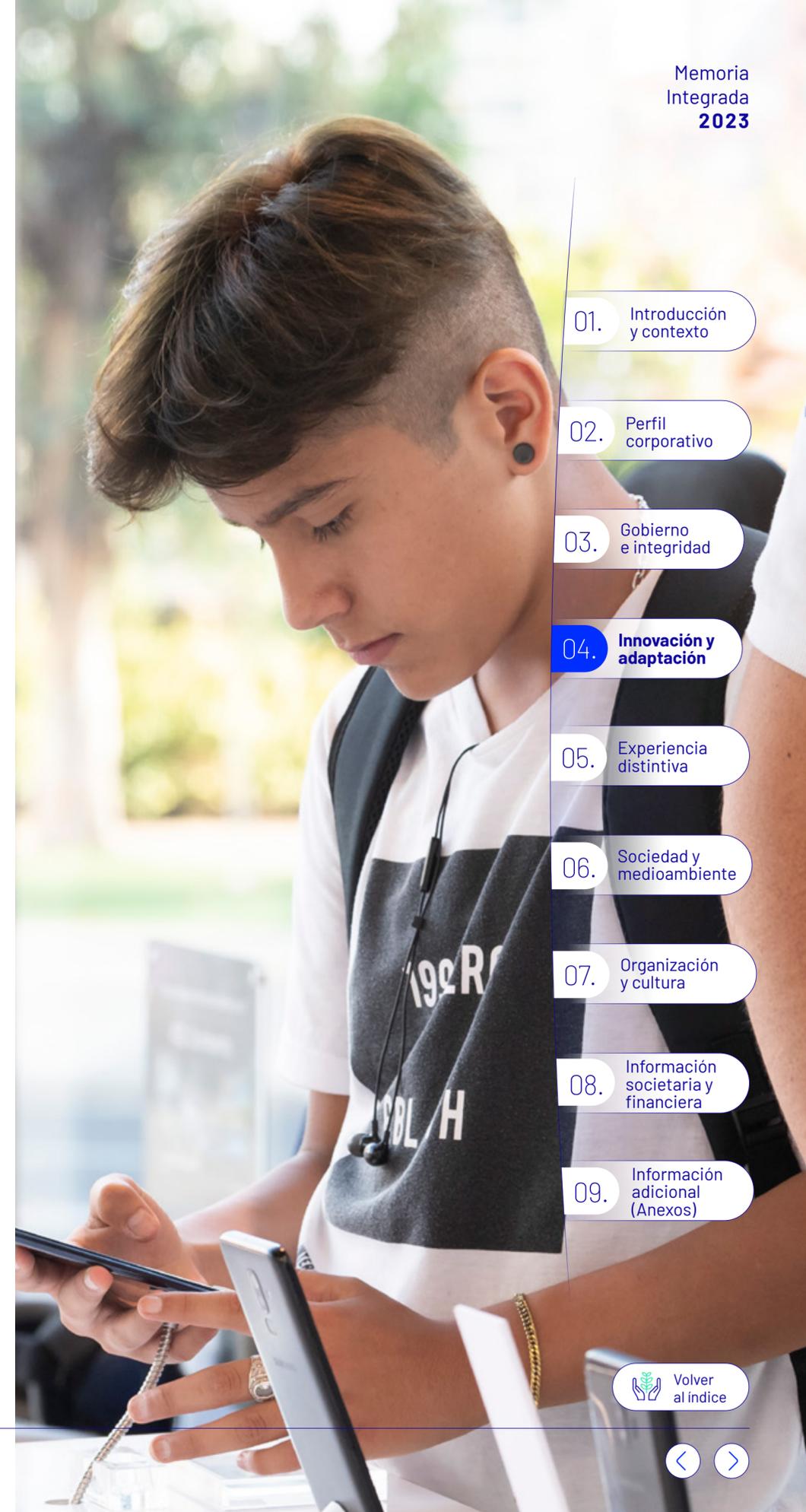
06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Gestión de datos y seguridad de la información

TEMA MATERIAL

Hoy es posible recopilar y almacenar una cantidad inmensurable de datos sobre personas, máquinas y sistemas que pueden ser procesados en tiempo real mediante algoritmos cada vez más complejos, para hacer análisis predictivos y tomar decisiones oportunas en beneficio de las organizaciones y sus grupos de interés. Por eso, los datos son actualmente un activo estratégico para las compañías y requieren una gobernanza transversal que involucre a todos los niveles.

Gobierno de datos

Entel se ha propuesto ser una empresa impulsada por datos, que crea valor a partir de la información, a la vez que garantiza el resguardo de la privacidad de sus clientes, colaboradores y proveedores. Para ello ha establecido una gobernanza que promueve la toma de decisiones sobre sus activos de datos en un marco de trabajo colaborativo que cumple las regulaciones y los lineamientos internos. En este esquema, la Gerencia de Analytics & Data Governance es la responsable de liderar la gestión de datos de extremo a extremo, facilitando su explotación responsable mediante el desarrollo del Programa de Gobierno de Datos en Chile y Perú.

Principales componentes del gobierno de datos

Política de Ownership	Publicada en 2023, establece los roles que tienen autoridad para tomar decisiones sobre el uso de datos estratégicos de Entel y en qué condiciones pueden hacerlo.
Política de Data Management	También desarrollada en 2023, entrega directrices y reglas para garantizar que los activos de datos de Entel se gestionen de forma coherente y adecuada.
Programa de Gobierno de Datos	Programa corporativo creado para reconocer los datos como un activo organizacional, generar habilitadores para su monetización, asignar responsabilidades sobre los datos, asegurar que sean gestionados de acuerdo con la legislación aplicable y las políticas internas, y promover una cultura del dato alineada con la estrategia de Entel. Abarca diversas iniciativas centradas en cuatro ámbitos: estrategia, organización, modelo de gobierno y gestión. En 2023 su estado de avance se presentó en cuatro sesiones del Comité Ejecutivo en Chile y en una en Perú.
Programa de Privacidad de Datos	Está compuesto por diversas iniciativas para fortalecer el resguardo de la privacidad de los datos personales, cumpliendo la normativa vigente e incorporando buenas prácticas del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) u otros estándares del sistema de gestión de la privacidad de ISO/IEC 27701. Estas iniciativas están integradas a la gestión corporativa de riesgos desde 2020 y abarcan a Chile y Perú.
Programa de Gestión del Cambio	Considera actividades de concientización y capacitación para garantizar que todos los niveles de la compañía adopten las buenas prácticas en esta materia.
Comité de Gerentes	Valida las estrategias asociadas al gobierno y privacidad de datos y revisa el estado de los programas relativos a esta materia.
Comité de Auditoría y Riesgos	Desde 2023, este comité del Directorio supervisa la gestión de los riesgos relacionados con la privacidad.
Comité de Data Privacy	Vela por el cumplimiento de la estrategia global de la compañía en materia de protección de datos personales y el seguimiento de los planes definidos, en línea con las regulaciones y las mejores prácticas del RGPD.
Comité de Gobierno de Datos Corporativo Chile-Perú	Creado en 2022, tiene como objetivos alinear la estrategia de negocio con la gobernanza de los datos, asignar líderes, revisar el progreso de las iniciativas de gobernanza de datos e impulsar el desarrollo y cumplimiento de estándares y mejores prácticas en este ámbito. En 2023 sesionó dos veces dentro de la Vicepresidencia B2C.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Privacidad de datos personales

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Entel revisa continuamente sus políticas y protocolos sobre protección de datos personales, cumpliendo estrictamente la regulación local y tomando como referencia el RGPD. Las principales políticas y protocolos en esta materia son:

- ✓ **Política de Privacidad de Clientes de Entel:** En Chile fue actualizada en 2022¹ y en Perú, en 2020². Forma parte de los contratos de suscripción de los clientes.
- ✓ **Lineamientos de Ética Digital:** Incorporados en el Código de Ética de Entel, contiene los principios para un uso ético y responsable de las nuevas tecnologías relacionadas con datos e IA.
- ✓ **Política Interna de Protección de Datos:** Integrada a los procesos de gestión de riesgos y de cumplimiento, es aplicable a todos los trabajadores, proveedores y terceros que tengan alguna relación con el tratamiento de datos personales.

- ✓ **Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores de Entel:** Es aplicable a todos los proveedores de servicios de Entel y sus filiales que, en virtud de los servicios contratados, tengan acceso a activos de información de Entel. Regula las obligaciones que deben cumplir respecto a la conectividad a la red; al acceso, uso potencial y divulgación de la información de Entel y sus sistemas, y a la privacidad, protección y seguridad de los datos personales.

Además, en 2023 se incorporaron lineamientos de ética digital en el Código de Ética de Entel.

Todos estas políticas y principios se materializan en diversas acciones preventivas que lleva a cabo la empresa como parte del Programa de Privacidad de Datos, entre las que destacan:

- ✓ **Privacidad por diseño:** Los desarrollos tecnológicos asociados a datos son evaluados durante todo su ciclo de vida en relación al cumplimiento de un conjunto de exigencias orientadas a mitigar los riesgos de privacidad de los usuarios.

- ✓ **Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (DPIA, por sus siglas en inglés⁴):** Es un proceso de evaluación continua de los riesgos que implica el tratamiento de datos personales, tomando como base el proceso exigido por el más reciente RGPD.
- ✓ **Implementación de soluciones tecnológicas de clase mundial para el resguardo de la privacidad:** Entel destina un presupuesto y asigna un equipo de trabajo para ese fin. Entre las últimas soluciones implementadas están las que permiten gestionar cookies, consentimientos y los derechos ARCO.
- ✓ **Mesa de trabajo multidisciplinaria:** Equipo focalizado en la revisión de controles de seguridad y privacidad de datos en los procesos comerciales.
- ✓ **Auditorías:** Para evaluar la efectividad de las medidas de resguardo, se ejecuta un plan de auditorías aprobado por el Directorio que abarca la aplicación de la normativa local, de las buenas prácticas de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y del RGPD. Por otra parte, se realizan auditorías externas de recertificación en la norma ISO 27001 para la gestión de incidentes, incluyendo los relacionados con protección de datos personales.

En 2023, continuó el seguimiento a la auditoría interna iniciada en 2022. En materia de protección de datos, se participó en la auditoría AT205, evaluación independiente de controles, para cumplir los requerimientos de los clientes del segmento banca (uno de los aspectos revisados fue la privacidad de los proveedores). También se realizó la auditoría interna "Custodia y uso de información de clientes y corporativa" en Perú.

76% de la dotación

ya aprobó el curso de protección de datos personales, 70% en Chile y 81% en Perú.

830 colaboradores

de áreas críticas en el manejo de datos, participaron en capacitaciones y talleres en 2023.

1.660 horas

dedicadas en total a capacitaciones en privacidad y seguridad de la información en 2023.

100% de los colaboradores

de Entel en Chile y Perú tienen cláusulas de protección de datos en sus contratos o en anexos de contratos.

89% de los proveedores

críticos de negocio ha firmado la política de seguridad y privacidad de proveedores³.

89% de los proyectos

tradicionales que utilizan datos personales provenientes de la gestión de la demanda, califican para realizar un DPIA

1.- Disponible en:

2.- Disponible en:

3.- En Perú no hay una política para proveedores sobre esta materia, pero el 70% de los contratos de los proveedores críticos incluye cláusulas de protección de datos.

4.- Data Protection Impact Assessment.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Gestión de los riesgos de privacidad

GRI 3-3, 418-1

La Subgerencia de Gobierno de Datos lidera la gestión y control de los riesgos de privacidad, definiendo e implementando las políticas, normas y estándares en este ámbito. También es responsable de controlar y mitigar los peligros, asistir a quienes realizan tratamiento de datos y formar a los colaboradores en la importancia de estos temas. Adicionalmente, hay un Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos que es parte del Modelo de Cumplimiento Normativo y de la gestión de riesgos de toda la compañía.

Entel está permanentemente mejorando sus procesos, anticipándose a las normativas y cambios en el entorno asociados a protección de la privacidad de datos.

Nuevas normativas en materia de protección de la privacidad

La Ley 19.628, promulgada en 1999, busca resguardar en Chile la privacidad de la información personal de los ciudadanos. Al cierre de este reporte, estaba próximo a ser promulgado un nuevo proyecto de ley sobre datos personales, basado en el RGDP, que eleva sustancialmente los estándares de protección vigentes. Las mayores innovaciones normativas son:

- ✓ Ajustes al concepto de dato personal y sensible, incluyendo datos de salud y biométricos.
- ✓ Nuevos deberes que debe cumplir toda entidad que trate datos personales, como limitarse a utilizar solo aquellos que resulten necesarios.
- ✓ Reforzamiento de los derechos de los titulares de los datos (personas naturales), que podrán ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad frente a todo aquel que trate sus datos personales, en cualquier momento y de manera gratuita.
- ✓ Creación de una Agencia de Protección de Datos que atenderá los reclamos de los titulares y podrá sancionar de oficio a quienes incumplan la ley. Además, se encargará del Registro Nacional de Cumplimiento y Sanciones, donde se individualizarán públicamente aquellos responsables del tratamiento que hayan adoptado modelos certificados de prevención y quienes hayan sido sancionados.
- ✓ Incremento de las infracciones a la nueva norma: las multas más altas serán de 20.000 UTM.

En Perú, la Ley 29.733 sobre Protección de Datos Personales data de 2011. Entre las principales obligaciones que les impone a los titulares de bancos de datos personales, están efectuar el tratamiento solo previo consentimiento del titular, guardar confidencialidad de los datos e inscribir los bancos en un registro nacional. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales es la encargada de hacer cumplir la ley. En agosto de 2023, esta entidad dio a conocer un proyecto de nuevo reglamento —el actual es de 2013— para recibir sugerencias. Al cierre de este reporte, se esperaba que estuviese listo en el primer trimestre de 2024. Las principales novedades que incorpora son:

- ✓ Obligación de designar un representante cuando el titular del banco de datos personales no se encuentre en territorio peruano.
- ✓ Regulación más detallada del tratamiento de los datos personales de menores.
- ✓ Obligación de notificar a la autoridad los incidentes de seguridad.
- ✓ Portabilidad de datos personales: el titular podrá solicitar la transferencia de sus datos a otra empresa.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

 Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Fuentes de información sobre los derechos de los clientes de Entel

Derecho	Chile	Perú
Conocer la naturaleza de la información recopilada y su uso	Información contenido en la Política de Privacidad de Clientes. ¹	Información contenida en la Política de Protección de Datos Personales para clientes. ²
Consentimiento de suscripción	En cumplimiento con la normativa vigente, Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en todas las comunicaciones comerciales se indica cómo suspender las suscripciones	En los contratos de suscripción, se encuentra la solicitud de consentimiento para envío de publicidad. ³
Decidir cómo se recopilan, utilizan, retienen y procesan los datos privados	Los clientes pueden reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos a través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel, llamando al número 105 o en el canal de denuncias, abierto a cualquier persona.	
Opción de exclusión	En el Centro de Privacidad está disponible un formulario para realizar solicitudes relacionadas con los derechos ARCO.	A través del ejercicio de los derechos ARCO. ⁴
Acceder a los datos en poder de la empresa	Para la opción de exclusión, además se dispone de un formulario web expedito y fácil para suspender las comunicaciones comerciales.	
Solicitar la corrección o eliminación de los propios datos	También existe información sobre el derecho de acceso en la Política de Privacidad.	
Cesión de los datos personales a otros proveedores de servicios	En ambos países existe el proceso de portabilidad numérica, que le permite al cliente cambiar de proveedor de servicio telefónico móvil o fijo manteniendo su número, de acuerdo con la regulación vigente. ⁷	
Tiempo que se conserva la información en los archivos corporativos	Según las regulaciones vigentes y las necesidades de la empresa para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, entre otros factores.	

Gestión de cookies

Cuando un usuario ingresa por primera vez a los sitios web de Entel Chile y Entel Perú, se despliega un aviso de texto que informa sobre la utilización de cookies y el tratamiento que se les da a los datos recopilados. Ambos sitios disponen de funcionalidad que permite al usuario administrar las cookies en cualquier momento, aceptándolas o rechazándolas al navegar por las páginas de Entel, sin afectar su desempeño. Junto con eso, en el sitio público están publicadas las políticas de cookies de cada país.⁸

- 1.- Disponible en:
- 2.- Disponible en:
- 3.- Disponible en:
- 4.- Disponible en:
- 5.- Disponible en:
- 6.- Disponible en:
- 7.- Más detalles para el caso de Chile en:
- 8.- Disponible para Chile en:
- Disponible para Perú en:

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad

GRI 418-1

Indicadores	Chile	Perú	Total
Violaciones de privacidad Reclamos por violaciones de la privacidad del cliente recibidos por terceros y corroborados por la organización	0	1	1
Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	0
Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	0%	0%	0%
Número de clientes afectados	0	0	0
Monto total de pérdidas monetarias o multas relativas a procedimientos legales asociados con la privacidad de datos del cliente	0	0	0
Uso de datos Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	10.381.000	2.100.000	12.481.000
Porcentaje de los datos de los clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	100%	91%	96%
Solicitudes legales de datos Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	10.276 ¹	19.032	31.308
Número de usuarios cuya información fue solicitada	88.270 ²	23.880	112.150
Porcentaje que dio lugar a la divulgación	97%	50%	73%

1.- Interceptaciones legales de comunicaciones.
2.- Número total de solicitudes de información.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Ciberseguridad

GRI 3-3

Pese a que muchas organizaciones en Chile ya han iniciado su proceso de transformación digital y fortalecimiento de la ciberseguridad, el país cayó diez puestos en el National Cyber Security Index (NCSI) de 2023¹. SSe ubicó en el lugar 56 a nivel mundial y cuarto en la región —por debajo de Paraguay, Argentina y Perú—, lo que muestra una mayor vulnerabilidad ante ataques cibernéticos y fraudes en línea. de acuerdo con otras mediciones es uno de los países más afectados por el aumento del *phishing*, con tres veces más bloqueos de intentos que Chile.²

Para Entel, la ciberseguridad constituye una preocupación permanente, por lo que es uno de los ejes de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030. El foco en esta materia está puesto en mantener la continuidad operacional y proteger los datos de los clientes, colaboradores, proveedores y grupos más vulnerables a los riesgos cibernéticos, como los niños y las personas mayores.

Con ese fin, la Política Corporativa de Seguridad de la Información³ incorpora los controles y buenas prácticas que recomiendan el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST). EEI documento, aplicable a todas las unidades de negocio, se actualiza una vez al año para incluir nuevos temas y las lecciones aprendidas⁴. Según sus lineamientos, todos los activos de información y los riesgos a los que están expuestos poseen un dueño responsable de asegurar que se encuentren debidamente inventariados y clasificados según su sensibilidad y criticidad. Además, todo proyecto que involucre activos de información, debe incorporar los requerimientos de desarrollo seguro desde su origen y cada miembro de la empresa está obligado a resguardar la información, alertando cuando detecte posibles riesgos de ciberseguridad.

Responsables y roles

La política se materializa en el Programa de Ciberseguridad de Entel, cuya implementación está a cargo de una estructura organizacional compuesta por varias entidades y roles:

Rol	Responsabilidades
Gerencia de Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona los temas relacionados con la seguridad de la información, con autoridad para implantar, controlar y autorizar desviaciones o excepciones que, por la naturaleza de su alcance, no apliquen.
Chief Information Security Officer (CISO)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del programa de ciberseguridad. Define y prioriza el presupuesto para ciberseguridad. Coordina los Comités de Ciberseguridad. Gestiona los riesgos de ciberseguridad e informarlos a la alta gerencia (Comité de Gerentes, Directorio y Comité de Riesgo). Monitorea y detecta incidentes de ciberseguridad con impacto en la seguridad de la información, coordinando las respuestas.
Subgerencia de Operaciones SIOC	<ul style="list-style-type: none"> Monitorea los eventos de seguridad de manera permanente. Gestiona incidentes de seguridad. Coordina con otras áreas de operaciones (NOC y SOC) la identificación y resolución de incidentes. Analiza y determina soluciones a eventos de seguridad. Retroalimenta al encargado de seguridad tecnológica con indicadores o casos de uso. Establece procedimientos de administración de ciberamenazas, alimentados por canales de información confiables, como foros u otras fuentes, para definir medidas preventivas.
Subgerencia de Ingeniería de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona la seguridad tecnológica en la organización. Define controles de seguridad, como el desarrollo seguro y los procesos higiénicos. Realiza ejercicios de seguridad ofensiva (hackeros éticos, pentesting y otros). Se asegura de que las gerencias de CIO, Redes y Operaciones ejecuten los procesos de control higiénico y que las desviaciones sean mitigadas. Revisa la seguridad en todos los ambientes informáticos. Asesora proyectos tecnológicos desde la perspectiva de la seguridad de la información y la ciberseguridad. Selecciona y ajusta casos de uso para implementar en el monitoreo y la correlación de eventos de seguridad. Define, gestiona, monitorea y valida los controles de acceso. Monitorea los indicadores de riesgo de acceso. Valida que la segregación de funciones definida por la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales se aplique correctamente en las aplicaciones críticas.

1.- INCSI (2023): Archived data from 01.09.2023. [Disponible en:](#)

2.- El Comercio (13 de agosto de 2023). Ciberseguridad: Perú es uno de los países más afectados por el phishing en el último año. [Disponible en:](#)

3.- [Disponible en:](#) Adicionalmente, en la intranet de la empresa, están disponibles para los colaboradores todas las normativas asociadas a la política corporativa.

4.- Al cierre de este reporte, la última actualización de la política se había realizado en marzo de 2023 e incluyó la incorporación de dos nuevos tópicos: IA generativa y controles de configuración segura CIS.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Continúa »

[Volver al índice](#)

Gestión de datos y seguridad de la información

Rol	Responsabilidades
Subgerencia de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona el Programa de Seguridad de la Información de Entel. Actualiza, difunde y garantiza el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información y las normativas asociadas. Gestiona el riesgo de ciberseguridad de Entel. Asegura la existencia de controles de seguridad adecuados para cumplir las leyes y las normas aplicables. Gestiona la seguridad de terceros. Gestiona a los expertos en ciberseguridad. Gestiona la concientización y el entrenamiento en seguridad de la información.
Oficiales de seguridad de la información (BISO) Cada unidad de negocio asigna un BISO o gestores de seguridad, según corresponda	<ul style="list-style-type: none"> Responsables del cumplimiento de las políticas, normas, estándares y prácticas de seguridad de la información y ciberseguridad al interior de la VP a la que pertenecen, promoviendo la cultura relacionada con esta materia. Se aseguran de la oportuna ejecución de los controles de seguridad de información y la efectividad de los planes de acción. Se aseguran del cumplimiento de la política, las normas y los estándares sobre seguridad de la información asociados con proveedores críticos. Aprueban excepciones a la seguridad de la información con el Oficial de Seguridad. Reportan incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad al interior de sus vicepresidencias.
Comité de Auditoría y Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa la ciberseguridad en toda la compañía.
Comité Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de la Gerencia de Ciberseguridad dos informes periódicos sobre el estado general de la seguridad informática en la empresa. En 2023 se realizaron dos de estas presentaciones en Chile y Perú.
Comité de Seguridad Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Con la participación de los BISO de gerencias técnicas, revisa quincenalmente los cambios de regulación, los avances del programa de ciberseguridad, tendencias, incidentes ocurridos, los planes de remediación, los indicadores de riesgo y las medidas para mitigarlos y el estado de los controles de seguridad en la operación tecnológica. <p>Desde abril de 2023, Perú también cuenta con un comité técnico formal, que sesiona mensualmente. En Chile se realizaron 25 comités durante el año, con un promedio de asistencia de 29 personas, mientras que en Perú se efectuaron 11, con una asistencia promedio de 16 personas.</p>
Comité de Seguridad de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> Con la participación de los BISO de gerencias orientadas al negocio, revisa mensualmente los mismos temas que aborda el comité técnico. <p>Desde abril de 2023, Perú también tiene un comité formal de negocios, que sesiona cada mes. En Chile se realizaron 11 comités durante 2023, con un promedio de 25 asistentes, mientras que en Perú se efectuaron 12, con una asistencia promedio de 17 personas.</p>

Integración binacional de las operaciones

En 2023 continuó profundizándose la integración de Entel Chile y Entel Perú en el ámbito de la ciberseguridad, lo que incluyó la homologación de procesos y conocimientos.

- ✓ Se realizaron ejercicios conjuntos de identificación de riesgos, que derivaron en la implementación de accesos seguros para canales de fuerza de ventas y de proyectos estratégicos de mitigación en la Gerencia de Redes y el equipo CIO.
- ✓ Los expertos de ambos países continuaron su capacitación con talleres quincenales y concluyeron la Academia de Fundamentos de Hacking Ético, estableciéndose una base común de conocimientos para toda la Gerencia de Ciberseguridad.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

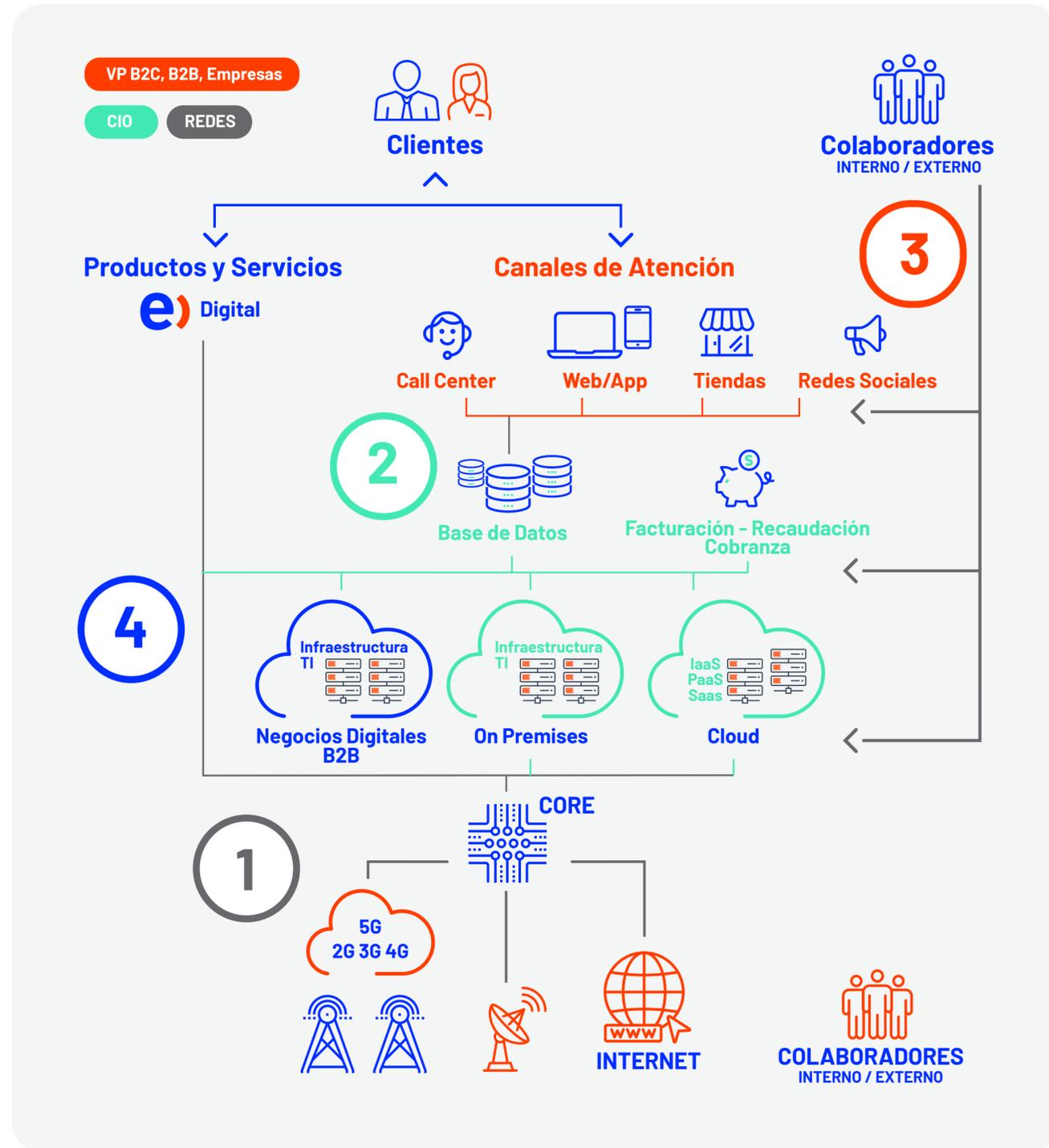
07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

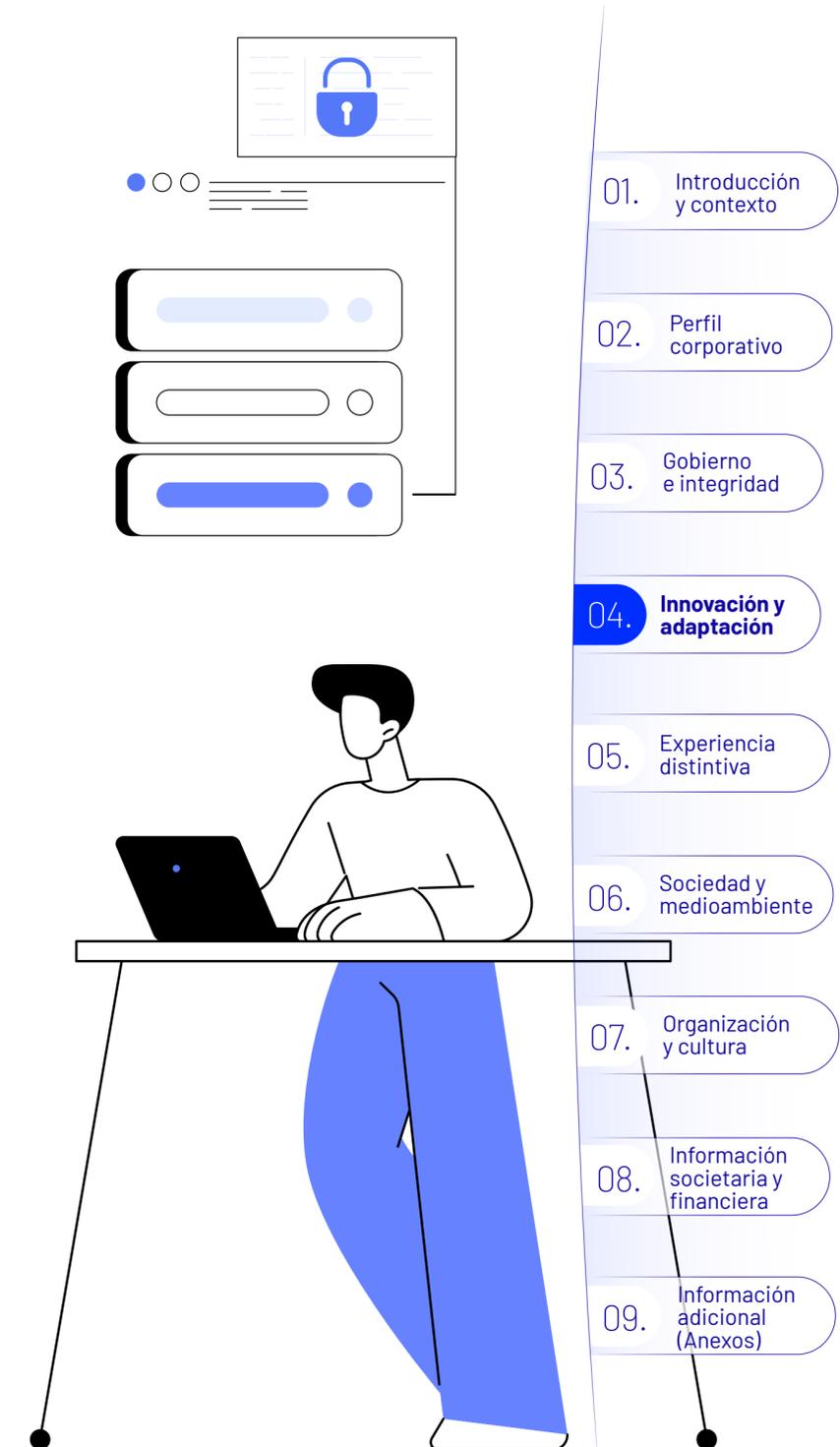
Activos críticos que deben ser protegidos



- 1 Red y servicios de telecomunicaciones
- 2 Bases de datos de clientes y colaboradores
- 3 Plataformas de operación y Atención a clientes
- 4 Redes y sistemas de clientes B2B

Medidas

- Responsables, Roles, CISO, BISOS**
 - ✓ Directrices
 - ✓ Promoción de una cultura del cuidado
 - ✓ Gestión de seguridad de terceros
- Acciones proactivas para detectar vulnerabilidad:**
 - ✓ Plan de mejora de vulnerabilidades
 - ✓ Bug bounty, hacking ético (Purple y Red Team) y pentesting
- Control de la identidad de quienes acceden y sus privilegios en la red**
 - ✓ Doble factor de autenticación (DFA)
 - ✓ Gestión de accesos asociados a la identidad (Zscaler)
 - ✓ Control de acceso a servidores (PAM)
- Monitoreo y gestión de la exposición de Entel a internet**
 - ✓ Risk Rating (Security ScoreCard)
- Detección y respuesta a ataques:**
 - ✓ Monitoreo (SIEM y Darktrace), alarmas y sondas
 - ✓ Playbook de respuesta a ataques
 - ✓ Detección de fuga de datos (DLP) y antivirus (EDR)
 - ✓ Ciber-inteligencia
 - ✓ Control de acceso a red cableada (NAC)



Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Gestión de vulnerabilidades

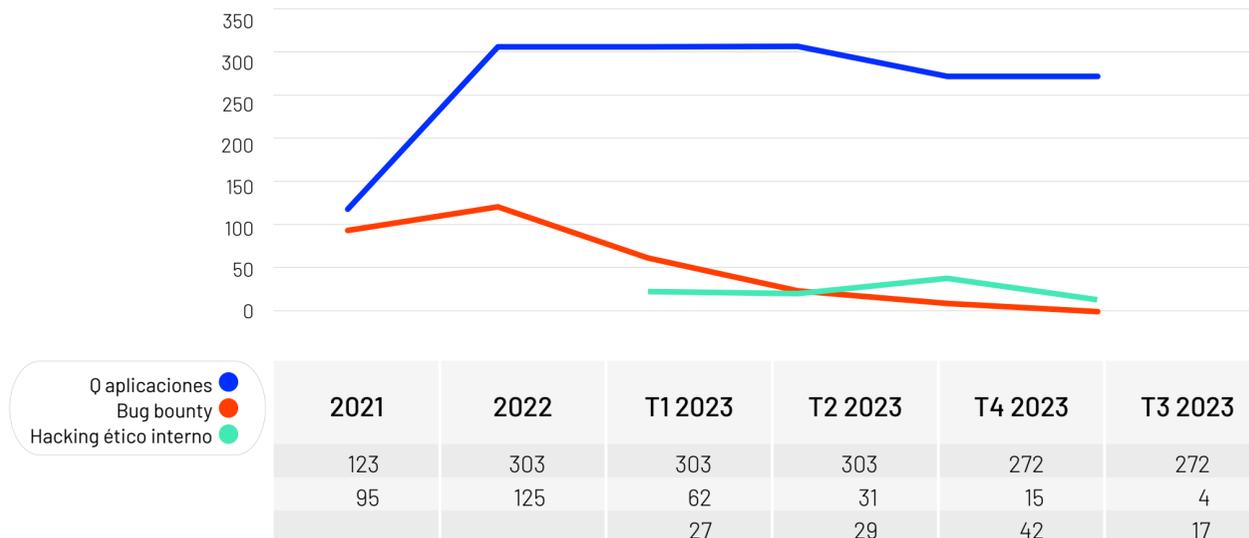
La compañía cuenta con herramientas que descubren en forma temprana vulnerabilidades en su infraestructura de TI y en sus aplicaciones para luego mitigarlas con las áreas responsables. Lo anterior se complementa con otros procesos de detección, como un programa de bug bounty, donde hackers externos informan las vulnerabilidades que detectan en aplicaciones publicadas en la web por Entel a cambio de una compensación monetaria. En 2023 se auditaron 272 aplicaciones en Chile y 102 en Perú a través de este programa. En ambos países también se realizan pruebas de *pentesting*¹ externas e internas, ejercicios internos de hacking ético, procesos transversales de desarrollo seguro y mediciones de nivel de riesgo corporativo, tanto en la superficie pública —con Security ScoreCard— como privada, con Luimn Tenable.

120 vulnerabilidades críticas

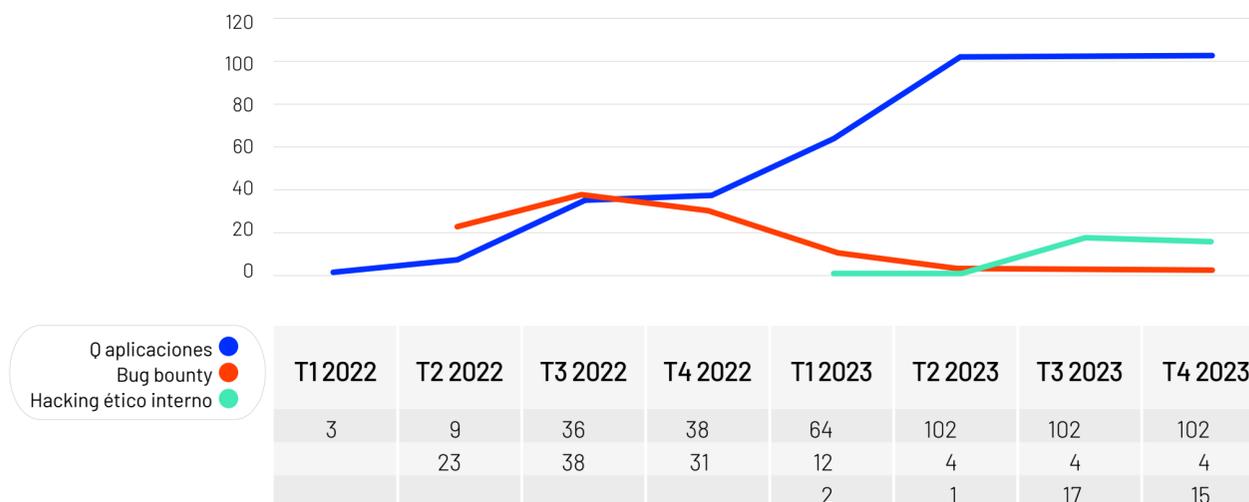
fueron mitigadas en la cadena de suministro digital durante 2023, **100 en Chile y en 20 Perú.**

1.- Consiste en la simulación de un ataque a un sistema software o hardware con el objetivo de encontrar vulnerabilidades para prevenir ataques externos.

Vulnerabilidades detectadas en internet en Chile



Vulnerabilidades detectadas en internet en Perú



El número de vulnerabilidades críticas y altas detectadas por los hackers en el programa de bug bounty ha disminuido, debido a la implementación del hackeo ético interno a las aplicaciones de la superficie pública. Además, se está trabajando en el desarrollo seguro desde las etapas iniciales del ciclo de vida de los softwares.

Controles de acceso a los datos

La Gerencia de Ciberseguridad ha ido ampliando los controles al uso y empleo a quienes acceden a los activos críticos o almacenan datos personales. Mientras que en 2020 estaban focalizados en los sistemas sujetos a auditorías de controles financieros (22 activos críticos), en 2023 cubrieron más de 100 activos.

98% de cumplimiento

en 81 activos críticos con controles de acceso en Chile.

100% de cumplimiento

en 20 activos críticos con controles de acceso en Perú.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Adicionalmente, se implementaron una serie de medidas:

- ✓ Se completó la implementación de controles para asegurar el acceso a 23 bases de datos que almacenan datos personales.
- ✓ Para garantizar que cada identidad digital de Entel corresponda al colaborador correcto y tenga permisos de acceso con mínimos privilegios según su rol y perfil, se reemplazó la tecnología de acceso remoto a la red interna por un enfoque Zero Trust, proceso que se completó en Chile y que se inició en enero de 2024 para los colaboradores externos de Entel Perú.

100% de colaboradores internos y externos

con acceso Zero Trust en Chile al cierre de 2023.

- ✓ Se actualizó el levantamiento de los activos críticos de la compañía y sus respectivos responsables.

100% de los activos críticos

en Chile (153) y Perú (86) identificados con sus responsables al cierre de 2023.

- ✓ Se agregaron sistemas DLP¹ en los computadores corporativos para prevenir la fuga de datos.

99% de los computadores internos

(4.711) y 71% de los externos (1.337) de Entel Chile con DLP incorporado al cierre de 2023.

93% de los computadores internos

(2.710) y 12 externos de Entel Perú con DLP incorporado al cierre de 2023.

- ✓ Se instalaron antivirus de próxima generación en todos los servidores compatibles.

- ✓ El equipo de CIO completó el despliegue de una solución para gestionar los accesos de cuentas con privilegios que administran servidores (PAM).



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Data loss prevention o prevención de pérdida de datos, son softwares que ayudan a los administradores de redes a controlar los datos que los usuarios pueden transferir.

Gestión de datos y seguridad de la información

Monitoreo y gestión de la exposición de Entel a internet

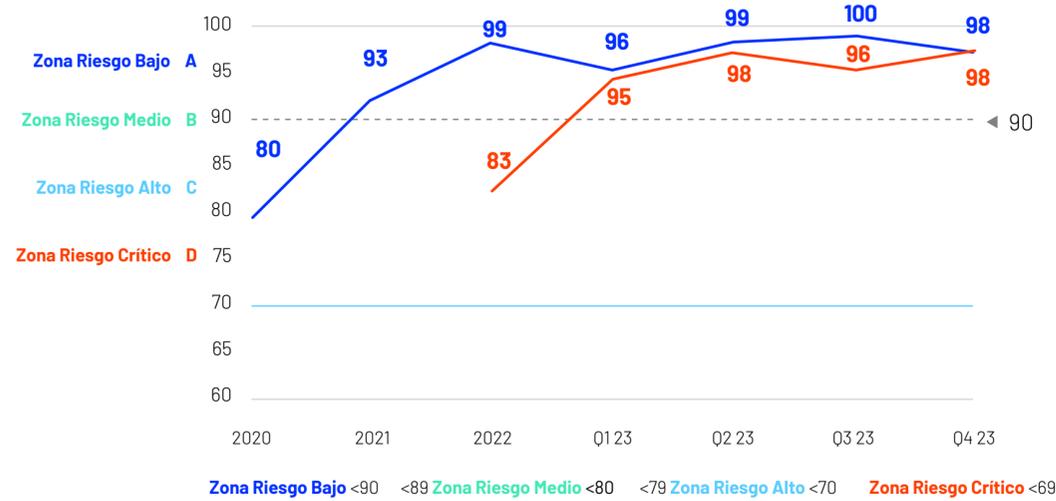
La Gerencia de Ciberseguridad utiliza el Risk Rating (Índice de Riesgo) para identificar el nivel de exposición de Entel, sus proveedores y terceros al cibercrimen. Para estar en un nivel aceptable, se debe lograr:

- > 90 puntos en Risk Rating Internet (infraestructura pública)
- > 90 puntos en Risk Rating de Terceros
- < 350 (riesgo bajo) en Risk Rating Interno

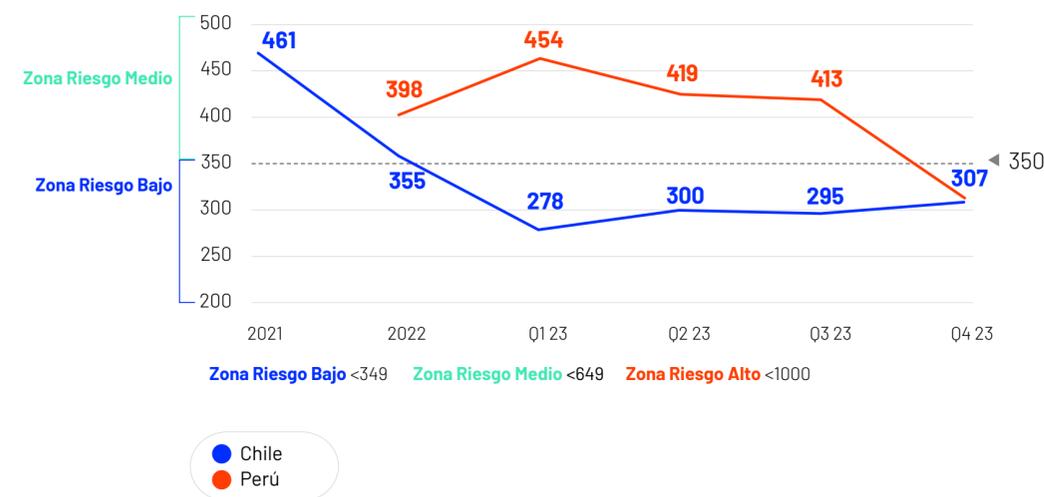
98% era el nivel de Risk Rating

para Chile y Perú (bajo riesgo) al cierre de 2023.

Evolución del indicador de riesgo en internet



Evolución del indicador de riesgo interno



Innovación y adaptación

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Detección de ataques y respuestas

La Mesa SIOC es el canal centralizado al que los colaboradores deben reportar incidentes de seguridad o situaciones que requieran análisis. Ofrece tres mecanismos de contacto: correo electrónico, teléfono y plataforma Workplace. Quienes lo atienden deben responder las consultas dentro de los primeros 30 minutos. La difusión de este canal se realizó en 2023 a través de una campaña audiovisual y material gráfico desplegado en los edificios corporativos.

12.901 consultas

de colaboradores en Chile y Perú fueron atendidas en 2023.

Cada año el proceso de gestión de incidentes se somete a la auditoría externa de la norma ISO 27001. Los servicios de Ciberseguridad de Gestión de Eventos y SIOC, junto al producto Entel Secure Cloud, renovaron su certificación ISO 27001:2013 hasta 2025.

Además, se realizan acciones para resguardar la continuidad de negocio:

- ✓ Una vez al mes, se efectúa una simulación de los playbooks (protocolos) establecidos para actuar ante un incidente de seguridad. En 2023 se hicieron 12.
- ✓ Anualmente se ejecuta un ejercicio de Red Team en Chile y Perú, donde una consultora externa simula el ataque cibernético de un grupo APT (Advanced Persistent Threat). Esta actividad solo es conocida por el CISO, para así medir el nivel de preparación real de toda la compañía.
- ✓ En 2023 se ejecutaron cuatro pruebas de continuidad de servicio para los procesos más críticos de la Subgerencia SIOC.
- ✓ También se llevan a cabo simulacros periódicos de ciber crisis, donde participan diversas áreas internas junto al Gerente General.¹



1.- Más información en la sección "Continuidad de negocio" de este capítulo.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

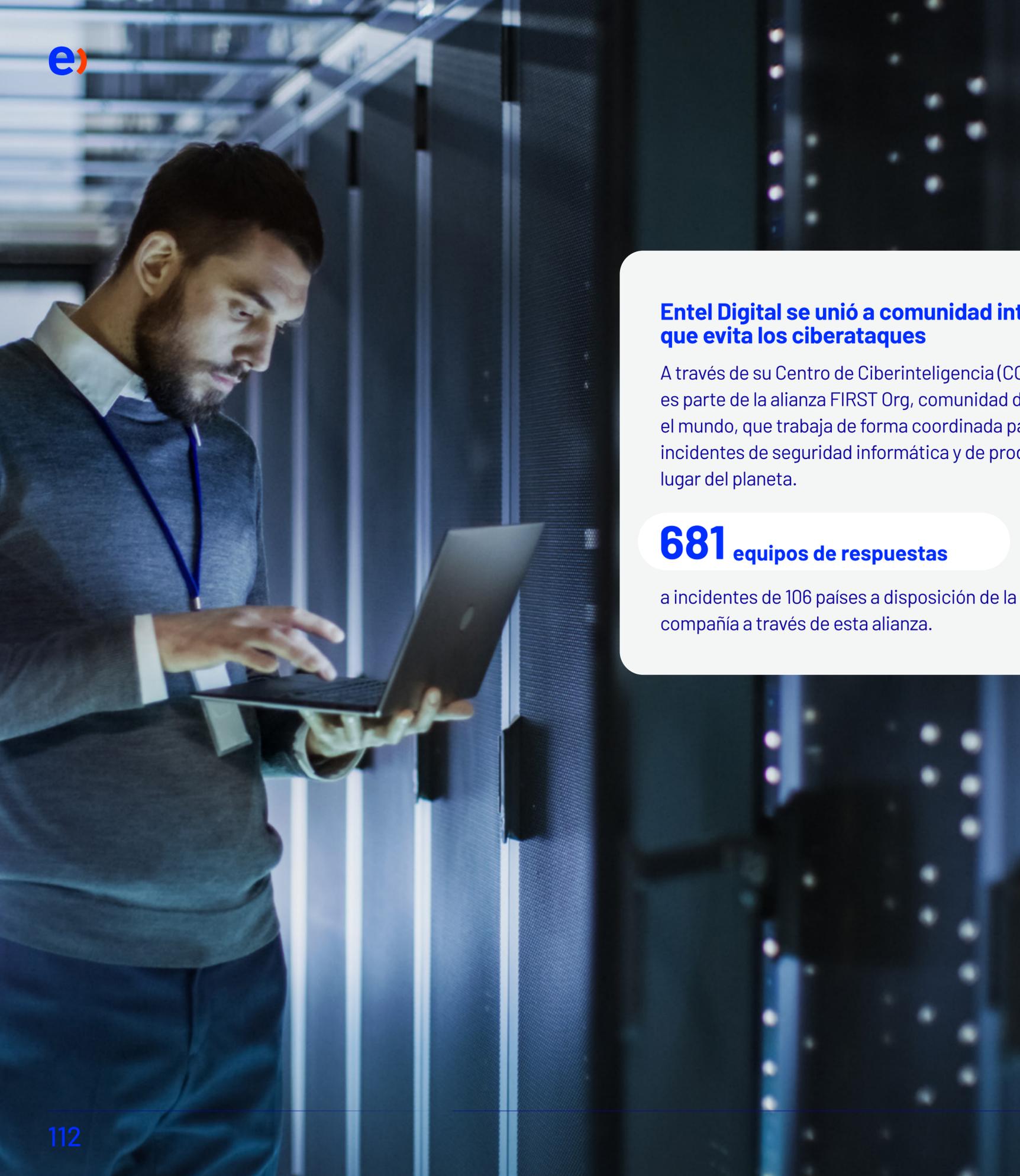
06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Entel Digital se unió a comunidad internacional que evita los ciberataques

A través de su Centro de Ciberinteligencia (CCI), desde 2023 Entel es parte de la alianza FIRST Org, comunidad de expertos de todo el mundo, que trabaja de forma coordinada para dar respuestas a incidentes de seguridad informática y de productos en cualquier lugar del planeta.

681 equipos de respuestas

a incidentes de 106 países a disposición de la compañía a través de esta alianza.

Formación en ciberseguridad

GRI 3-3

El Plan de Cultura de Ciberseguridad de Entel tiene como meta transformar a todos sus colaboradores en ciudadanos digitales conscientes y preparados. Con tal objeto, se implementa un programa de concientización y entrenamiento que en 2023 contó con una amplia cobertura.

+1.700 participantes

presenciales y remotos en la Semana de la Ciberseguridad en Chile y Perú.

+5.800 visualizaciones

publicaciones en Workplace de la semana de Ciberseguridad.

+1.200 participantes

presenciales y remotos en actividades de divulgación.

99% de colaboradores y nuevos ingresos

capacitados en ciberseguridad.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Capacitaciones especializadas

Chile

- ✓ Dentro del Programa Security Champions, se realizaron dos capacitaciones presenciales sobre vulnerabilidades en Entel y en un laboratorio de desarrollo seguro.
- ✓ Se impartió un curso de formación técnica sobre seguridad en aplicaciones de OutSystems y se efectuó un taller virtual de casos reales de códigos vulnerados.

Perú

- ✓ 20 colaboradores de las gerencias de Ciberseguridad, Redes y Operaciones participaron en el Track de Expertos.
- ✓ Los integrantes de la Gerencia de Ciberseguridad cursaron el programa Hackademy.
- ✓ Se realizó el taller técnico "Explorando TCP_IP, vulnerabilidades, abusos en protocolos y modificación de bits".
- ✓ Se realizaron 9 capacitaciones formales con certificaciones para las gerencias de Redes y Operaciones.

Gestión de la ciberseguridad en proveedores

Para mitigar los riesgos asociados a la cadena de suministro, la empresa cuenta con el Programa de Seguridad de Terceros, que tiene por objetivo garantizar que todos los proveedores y contratistas críticos cumplan las políticas de seguridad de Entel. Este plan contempla la calificación de los proveedores en áreas como la seguridad de la información y ciberseguridad desde el inicio de la relación comercial. Además, se revisa periódicamente que cumplan los controles CIS¹ y todas las aplicaciones de terceros integradas a los sistemas de Entel son sometidas a hackeos éticos.

En los contratos de los proveedores críticos se incluye un anexo de ciberseguridad, en que se les exige cumplir con un nivel de riesgo bajo –Risk Rating sobre 90 puntos, Security ScoreCard– y demostrar anualmente el cumplimiento de planes de capacitación y mejores prácticas.

144 de 179 contratos

de proveedores críticos actualizados y firmados a diciembre 2023.

164 de 179 contratos

de seguridad y privacidad firmados a diciembre de 2023.

En 2023 también se elevaron los niveles de seguridad para el acceso remoto a los canales de ventas y posventa asistidos (call centers), definiendo que todos los ejecutivos que prestan servicios para Entel deben ingresar bajo la lógica de Zero Trust y contar con el DLP de la compañía.

89% de los ejecutivos

del canal de ventas asistidas migró a Zero Trust y DLP en 2023.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Seguridad de los productos

La ciberseguridad debe estar presente en todo el ciclo de vida de una tecnología. Por eso, en el desarrollo de sus aplicaciones, servicios y sistemas, la empresa aplica una metodología basada en riesgos que considera requisitos de seguridad desde la etapa de diseño. Existen controles que aseguran pasos a producción seguros, sin debilidades desde el origen. En este proceso, un consultor de ciberseguridad acompaña durante todas las etapas del desarrollo de un software a las células y proyectos waterfall.

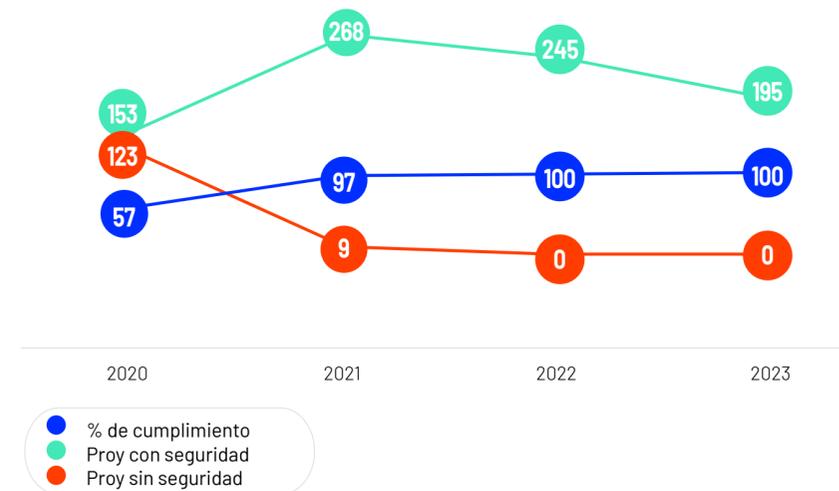
En 2023 se incorporó al proceso de desarrollo seguro la revisión de proyectos de terceros para Entel. Se revisaron 52 proyectos, lo cual redujo los riesgos que pueden tener origen en la cadena de suministro digital.

52 proyectos

fueron revisados en el proceso de desarrollo seguro de terceros para Entel.

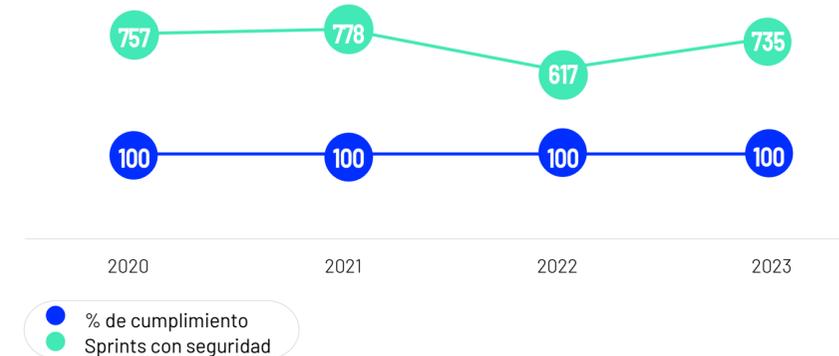
Cumplimiento con desarrollo seguro

Proyectos tradicionales



Cumplimiento con desarrollo seguro

Células



Innovación y adaptación



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Continuidad del negocio

Dada la multiplicidad y extensión de los servicios que entrega Entel, asociados a infraestructura de telecomunicaciones, infraestructura TI y procesos tecnológicos que soportan su gestión, siempre están expuestos a daños de distinta índole que pueden ocasionar cortes en el servicio. Conscientes de la criticidad de estos servicios, Entel cuenta con un sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301, cuyo foco es aumentar la resiliencia de la compañía ante eventos graves que impacten la continuidad de sus actividades, sin importar el tipo de indisponibilidad ni su origen. Fénix involucra a todos los niveles de la organización, siendo su prioridad la protección de las personas y el restablecimiento de las actividades afectadas lo antes posible, dentro de los plazos comprometidos.

Para el funcionamiento del sistema, resulta clave el Plan de Continuidad de Negocio Anual, que supervisa la Subgerencia de Gestión de Riesgos en Chile y Perú. Este permite focalizar los resguardos de los procesos altamente críticos y críticos, cuya indisponibilidad provocaría un alto impacto para Entel. Como parte de este plan, los procesos y sus criticidades se actualizan mediante un análisis de impacto en el negocio (BIA, por sus siglas en inglés¹) y se ejecutan pruebas donde se simula la materialización de eventos de indisponibilidad, para ratificar el buen funcionamiento de las medidas de respuesta asociadas a escenarios de indisponibilidad de personas, proveedores, instalaciones y tecnologías.

556 procesos

identificados en 2023:
81 altamente críticos y 47 críticos.

198 pruebas unitarias

se ejecutaron en 2023, todas con éxito, sin afectar los servicios.

3.530 pruebas técnicas masivas

se realizaron en diferentes lugares del país en 2023.

Adicionalmente al BIA, se realiza el análisis de impacto de riesgo (RIA, por sus siglas en inglés²), mediante la actualización anual de la matriz de riesgo táctica de Continuidad de Negocio de Chile y Perú. Esto permite determinar cuáles son los riesgos más críticos, que requieren medidas de mitigación adicionales para fortalecer la resiliencia del proceso y reducir la probabilidad o el impacto de la materialización de un evento de indisponibilidad.

El plan de Continuidad de Negocio exige a las áreas participantes conocer todos los protocolos metodológicos, que se refuerzan de manera continua. Por lo mismo, se capacita a todos los colaboradores y contratistas involucrados. En 2023 se capacitaron 82 personas.

1.- Business Impact Analysis.
2.- Risk Impact Analysis.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Continuidad del negocio

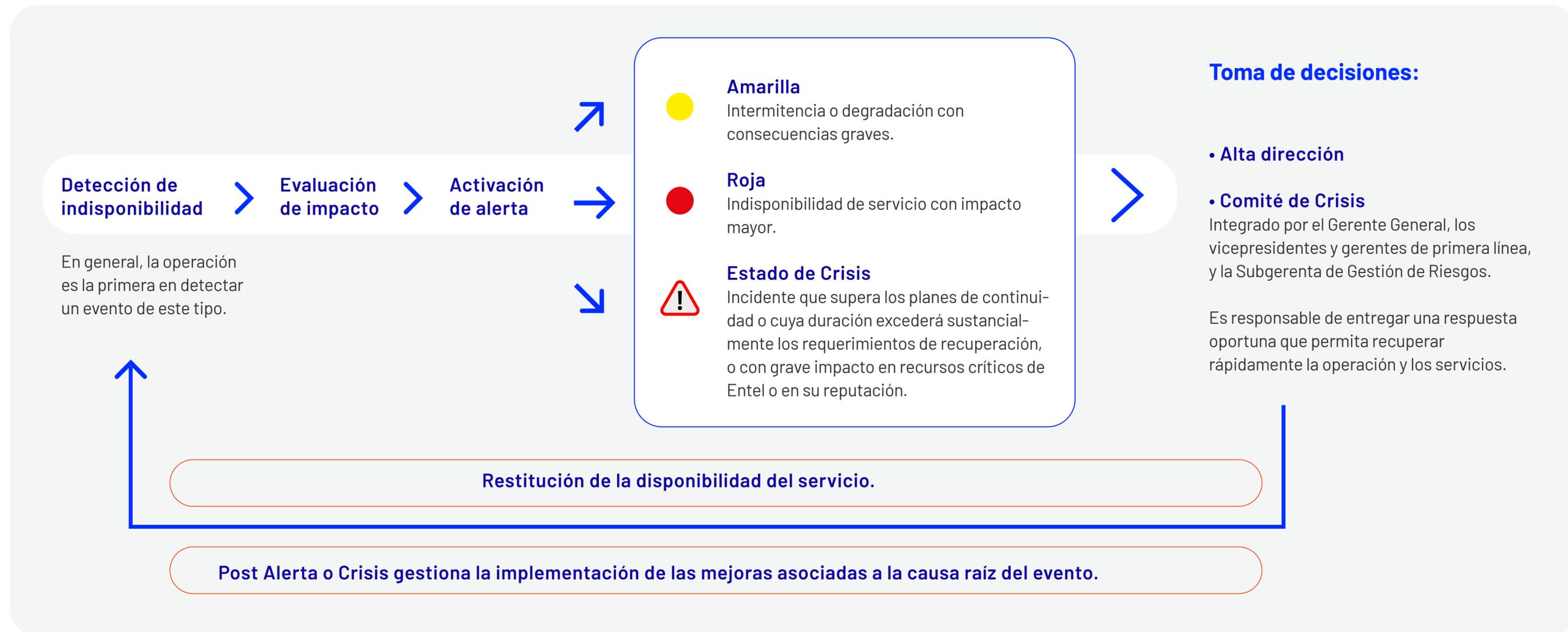
Gestión de alertas y Crisis

Entel posee un modelo de escalamiento ejecutivo de alertas que permite que todo el nivel ejecutivo esté siempre al tanto de un evento de indisponibilidad de alto impacto, de modo que se tomen rápidamente las decisiones que permitan restablecer el servicio crítico lo antes posible.

En 2023 se activaron 27 alertas, 10 rojas y 17 amarillas. En su mayoría tuvieron relación con cortes de servicio de red por causas externas a Entel, como eventos climáticos asociados a fuertes vientos, incendios e inundaciones.

Durante el 2023

No fue necesario que sesionara el Comité de Crisis, ya que los planes de continuidad de negocio existentes funcionaron de manera óptima. Asimismo, los comités de crisis de Chile y Perú participaron en pruebas de escenario de ciberataque para reforzar el protocolo.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. **Innovación y adaptación**

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Continuidad del negocio

Continuidad operacional

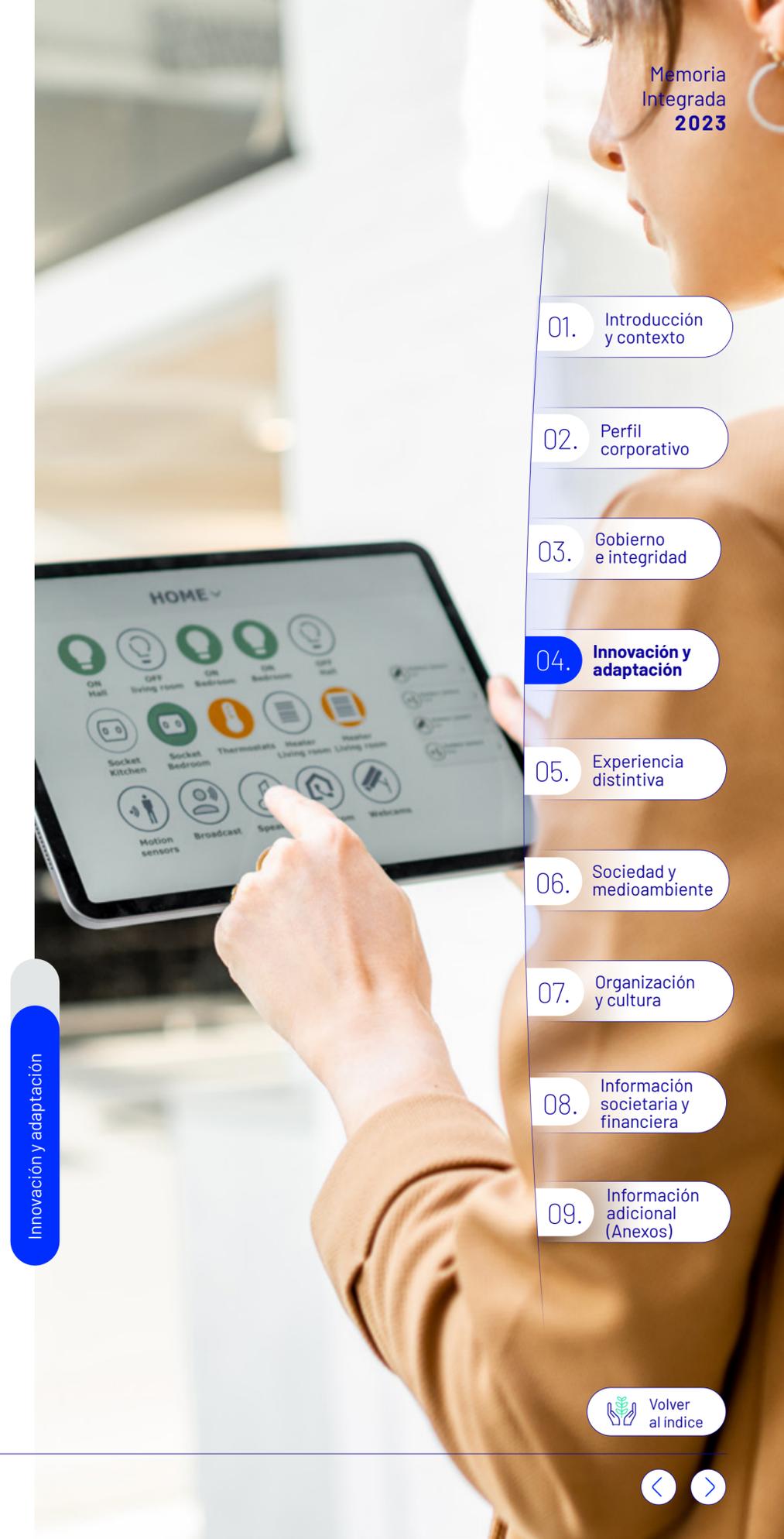
TEMA MATERIAL GRI 3-3

Entel mapea de manera permanente los riesgos que pueden afectar la continuidad de sus servicios, para ejecutar acciones que los mitiguen. En 2023 los principales riesgos, fueron los siguientes:

Riesgos/ eventos	Medidas de mitigación
Chile <ol style="list-style-type: none"> Se mantiene alto el número de cortes de fibra óptica producto de vandalismo en planta externa, concentrado en las regiones Metropolitana, Tarapacá, Antofagasta y Bio-Bío (2% respecto a 2022 y 169% respecto a 2021) Destrucción de la infraestructura de sitios por vandalismo. Robo de baterías utilizadas como respaldo en cortes de energía. de energía por inestabilidad de la red eléctrica de distribución, sobre todo en la zona centro-sur. Imposibilidad de atender incidentes y mantener infraestructura en la Macrozona Sur debido a situaciones de inseguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> Inversiones en terceras rutas de respaldo. Uso de tapas de cámaras antivandalismo, reforzamiento de cámaras, aumento de frecuencia de equipos de vigilancia en zonas urbanas e instalación de etiquetas de identificación de fibra óptica. Implementación de un sistema centralizado de denuncias de vandalismo en planta externa. Incorporación de GPS en baterías para facilitar la búsqueda de culpables y sancionar los delitos Inversiones en respaldos de energía de mayor capacidad. Mayor coordinación con las policías, las autoridades y la comunidad. Adopción de protocolos y procedimientos de seguridad. Comité Interno para la Macrozona Sur.
Perú <ol style="list-style-type: none"> Inestabilidad del servicio eléctrico que alimenta las estaciones base en Perú, con un aumento de 39% en la duración de los cortes de energía respecto de 2022. Aumento de cortes de fibra óptica, principalmente por robos y vandalismo (95% más que en 2022). 	<ol style="list-style-type: none"> Planes preventivos anuales de healthcheck y alta disponibilidad. Aseguramiento de redundancias geográficas y locales. Aseguramiento de la continuidad de servicios con fibra propia, soluciones en anillo y externas. Renovación tecnológica de plantas obsoletas. Fortalecimiento de la autonomía energética de las estaciones base y renovación de las baterías.

Promedio de interrupciones de red en 2023 ¹	Chile	Perú
Frecuencia ²	5,53%	8,90%
Duración ³	45,86 minutos	70,5 minutos

1.- En Chile, los servicios incluidos son: NGN, ADSL, Pack Negocio, 3play y Trunk IP. Para Perú, están incluidos los servicios fijos de Empresas (fibra óptica, radioenlaces, LTE BAFI y Wimax).
 2.- Número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.
 3.- Duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.



Innovación y adaptación

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación**
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

05

Experiencia distintiva



- 5.1. Contexto de mercado
- 5.2. Desempeño económico y operacional
- 5.3. Entel Chile
- 5.4. Entel Perú
- 5.5. Mercado Mayorista
- 5.6. Entel Call Center
- 5.7. Inversión en redes



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

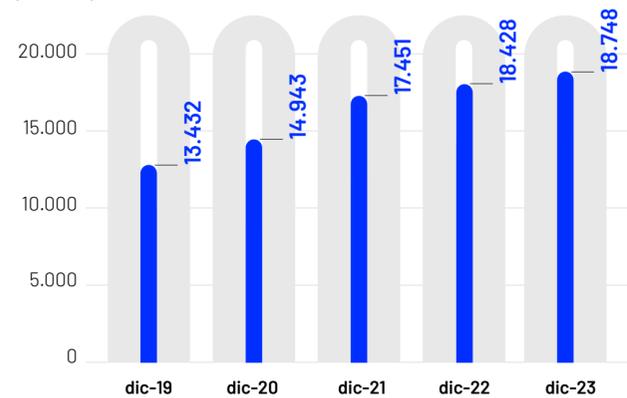
Contexto de mercado

TEMA MATERIAL

Tanto en Chile como en Perú, el año 2023 fue un periodo difícil para la industria de las telecomunicaciones, que al igual que otros sectores, ha debido enfrentar los efectos del estancamiento económico y un alza sostenida en sus costos producto de la inflación, las fluctuaciones del tipo de cambio y un mayor consumo de energía, cuyo precio además se ha elevado. A lo anterior se agregan nuevas restricciones regulatorias a las ventas de prepago en Perú, donde estas aún representan cerca del 20% de los ingresos móviles.

En ese contexto, el negocio móvil masivo (B2C) estuvo marcado por un crecimiento casi plano en nuevas líneas y presiones competitivas derivadas de la existencia de cuatro operadores en ambos mercados. Las dinámicas que genera esta combinación de factores, entre las que se cuentan altas tasas de revolving —clientes que se cambian de una compañía a otra—, impidieron que los ingresos de la industria registraran incrementos por sobre la inflación.

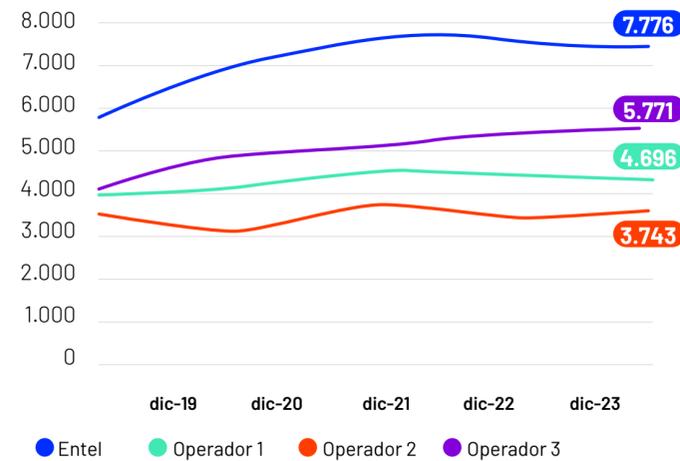
Evolución abonados móviles de suscripción Chile (miles)



Fuente: Subtel a dic-23.

Con todo, en un mercado complejo, Entel ha logrado mantener su posición de liderazgo en conexiones móviles (4G-5G) en el mercado Chile con amplia distancia respecto a sus competidores

Internet Móvil (3-5G) | Conexiones por empresa y participación de mercado Chile (miles)



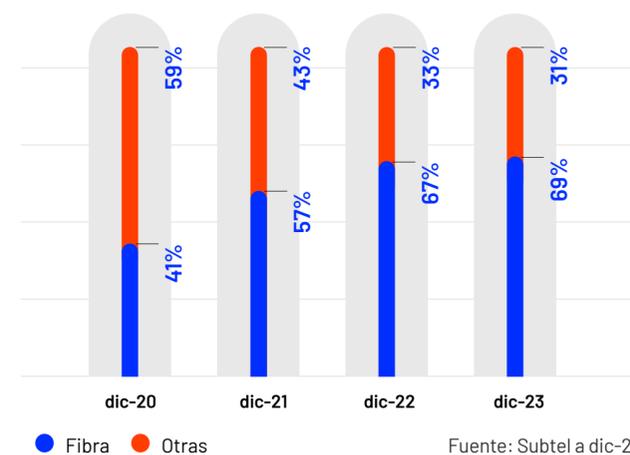
Fuente: Subtel a dic-23.

% Participación Conexiones 3G-4G-5G Chile	Dic 22	Dic 23
Entel	35%	35%
Operador 1	21%	21%
Operador 2	17%	17%
Operador 3	25%	26%
Operador 4	1%	1%
Otros	1%	1%

Con retrocesos interanuales de dos dígitos, las ventas de equipos móviles se vieron particularmente impactadas por la contracción de la demanda de bienes durables, derivada del estancamiento económico. Al menos, las empresas operadoras en Chile continuaron ganándole espacio a la industria del retail y, a partir de octubre, se observó una recuperación en las ventas, que volvieron a volúmenes similares a 2022.

Los servicios de conectividad fija para hogares también se caracterizaron por altos niveles de competencia: hubo 5,4 competidores por hogar pasado en las áreas cubiertas por Entel Chile y continúan entrando nuevos actores, como Direct TV. La competitividad se concentra sobre todo en la fibra óptica, que en poco tiempo logró ser la tecnología dominante en los dos países, con alrededor del 70% de participación en Chile y más del 50% en Perú. Con todo, este negocio siguió creciendo en ingresos durante 2023.

Conexiones Internet fija por tecnología Chile



Fuente: Subtel a dic-23.

En B2B los resultados fueron mixtos. Por un lado, se frenó el ritmo de crecimiento acelerado que había exhibido el negocio móvil en periodos anteriores por influencia de la pandemia y la telefonía fija continuó a la baja, afectada por la masificación de las nuevas tecnologías de trabajo colaborativo. Por otro, la migración hacia redes virtualizadas SDWAN y los servicios de internet, generaron nuevos ingresos para la industria en el rubro de redes y datos. El mercado de Negocios digitales B2B, lanzado en 2023 como Entel Digital, destacó por su crecimiento sobre un 19% en soluciones de ciberseguridad, cloud, IOT y servicios gestionados de TI.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Desempeño económico y operacional

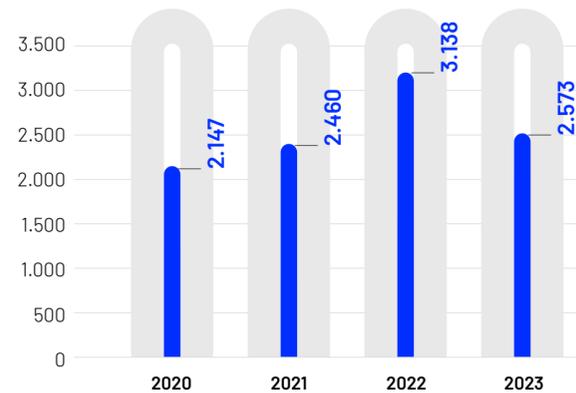
GRI 2-6

Los ingresos operacionales del Grupo Entel totalizaron CLP 2.573.142 millones en 2023, 18% menos que en 2022, caída que se explica principalmente por el efecto de la venta de data centers en Chile y Perú en 2022. En tanto, los ingresos sin ventas no recurrentes alcanzaron ingresos de CLP 2.520.891 millones en el año, lo que representa una baja interanual de 3%, debido a las menores ventas de equipos en Chile y Perú, lo que fue parcialmente compensado por mejores ingresos en los servicios móviles y fijos de ambos países.

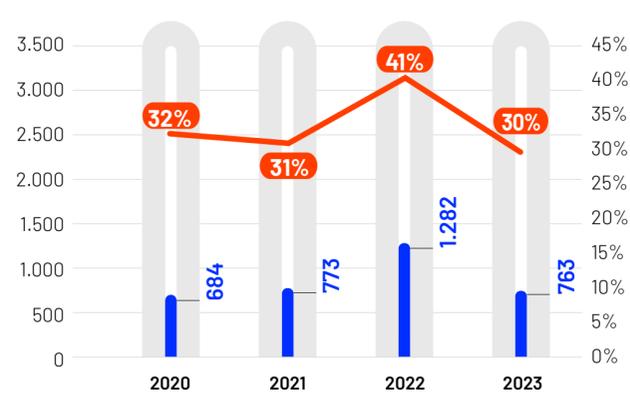
Los resultados a nivel de Ebitda alcanzaron CLP 762.562 millones al 31 de diciembre de 2023, disminuyendo un 41% respecto de 2022. Esto se debe a que la venta de data centers mejoró el Ebitda de 2022 en CLP 544.708 millones, mientras que el ejercicio de 2023 incluye la venta de la infraestructura de fibra óptica efectuada en diciembre, que aumentó el Ebitda en CLP 52.251 millones. Al excluir los ingresos por ventas no recurrentes en ambos periodos, el Ebitda disminuye en 4% de un año a otro producto de mayores provisiones de incobrables registradas en marzo de 2023 en el mercado peruano —afectado por un deterioro de la situación económica—, mayores gastos de reestructuración organizacional en Chile y Perú, los menores ingresos en la venta de equipos, además de costos superiores por efectos inflacionarios y alza en el tipo de cambio peso/dólar.

Resultados evolutivos consolidados (en miles de millones de CLP)

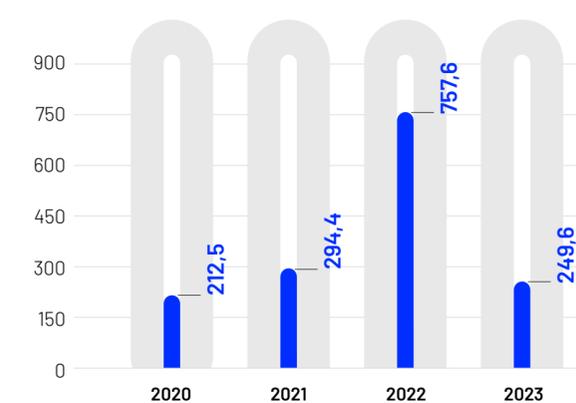
Ingresos



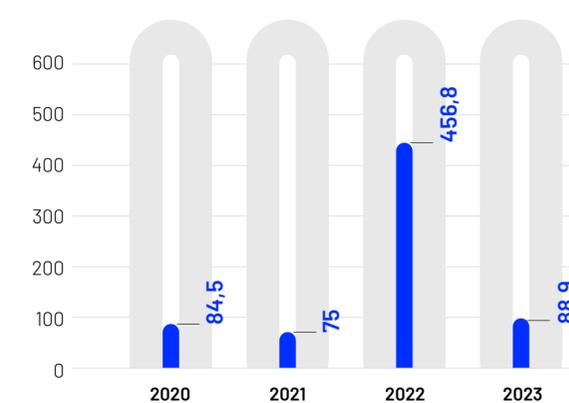
EBITDA y EBITDA Mg



EBIT



Utilidad del ejercicio



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

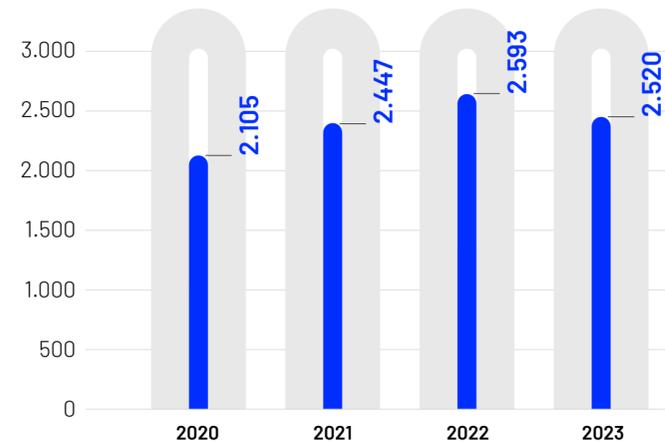
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

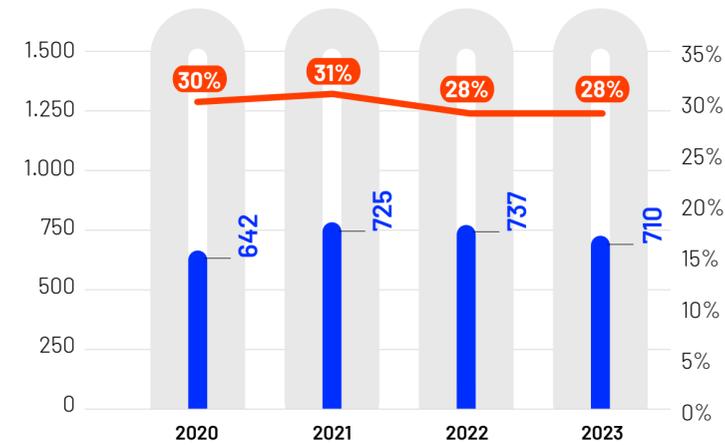
Desempeño económico y operacional

Resultados orgánicos (sin ventas extraordinarias)
(en miles de millones de CLP)

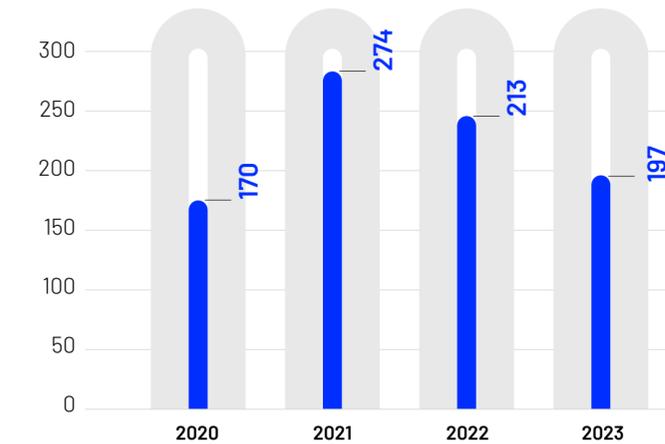
Ingresos



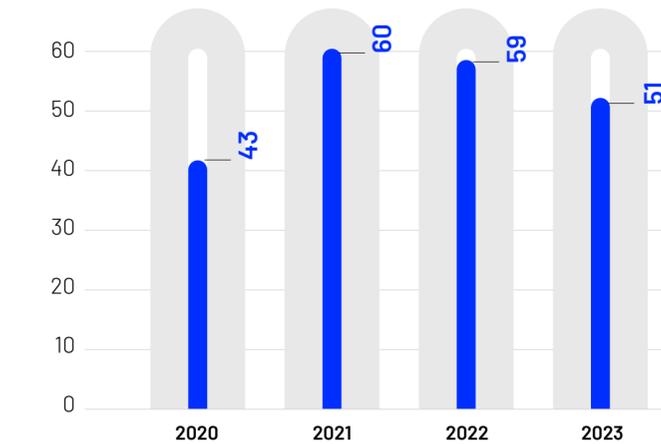
EBITDA y EBITDA Mg



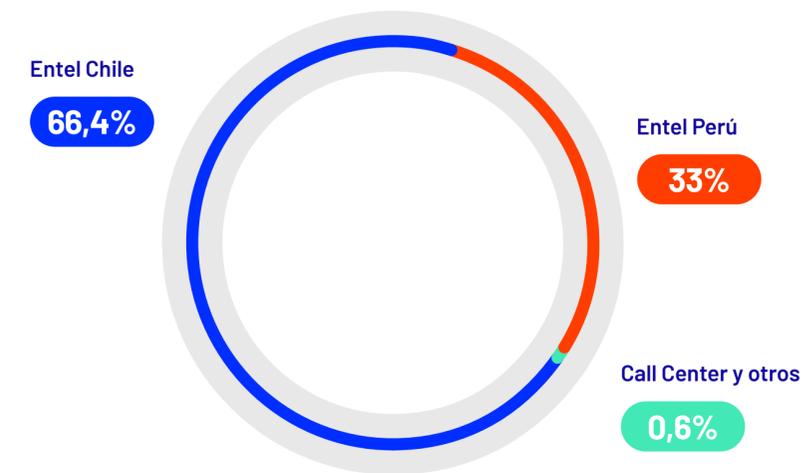
EBIT



Utilidad del ejercicio



Distribución de los ingresos ordinarios del Grupo Entel en 2023



Ingresos por país
en millones de CLP

Chile
1.641.956
(+ 1% vs. 2022)

Ingresos por país
en millones de CLP

Perú
815.779
(- 9%)

Ingresos por país
en millones de CLP

Call Center y Otros
15.957
(- 12)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Chile

Mercado B2C¹

En un mercado maduro y competitivo, y con un escenario económico desafiado, Entel logró mantener una evolución positiva en clientes de telefonía móvil de mayor valor. Además, siguió profundizando su penetración en datos móviles, apoyada por un alto reconocimiento de marca, una infraestructura superior y la experiencia multicanal que ofrece a sus clientes, que en los últimos periodos se ha visto optimizada producto de inversiones en transformación digital y mejoras operacionales. Estos atributos la llevaron a afianzar su liderazgo en participación de ingresos, si bien estos presentaron un descenso interanual de 2,8%, llegando a CLP 1.069.314 millones.

✓ Experiencia de clientes

Mantenerse como líder del negocio móvil en Chile es uno de los pilares de la estrategia de Entel, por todas las ventajas en sostenibilidad financiera que esa posición conlleva. A su vez, eso se sostiene en el eje central de la propuesta de valor de la compañía: la experiencia de los clientes. Durante más de dos décadas, Entel ocupó el primer lugar indiscutido en experiencia de acuerdo con las mediciones locales, pero en los últimos años un nuevo competidor comenzó a disputarle ese lugar. Como respuesta, en 2022 se lanzó el programa de transformación Entel UP, que contempla la incorporación de una metodología específica para gestionar la experiencia de los clientes, centrada en el monitoreo de indicadores operacionales y de satisfacción que permitan mejoras estructurales, siempre para proporcionar experiencias simples, cercanas y resolutivas. Lo anterior se ha traducido en una serie de iniciativas que mostraron importantes avances en 2023:

- **Consolidación del posicionamiento de Entel como la compañía con mejor red del país:** En 2023 se creó el Comité La Mejor Red, que definió un modelo de trabajo y responsables por zonas, además de consensuar indicadores claves de desempeño que conectan la operación de la red con la experiencia de los usuarios. A eso también apuntó la reestructuración organizacional de comienzos del año, que incluyó la integración del área de Operaciones a las vicepresidencias B2C y B2B, acercando la gestión de una parte importante de la experiencia al mercado.
- **Optimización de los “viajes” más relevantes:** recorridos o experiencias completas de los clientes—, como la facturación y los servicios con valor agregado. La gestión por viajes ha hecho posible personalizar la atención, ofrecer soluciones en el primer contacto para las solicitudes más recurrentes y gestionar las causas raíz para evitar interacciones no deseadas.
- ✓ **Fortalecimiento de la convergencia:** En un contexto donde existen competidores que integran diversos servicios en sus ofertas, es clave contar con propuestas convergentes para mantenerse competitivos. Adicionalmente, los clientes que contratan más de un servicio presentan tasas de fidelidad más altas. Para seguir promoviendo estas conductas, en 2023 Entel lanzó su App Convergente, un aplicativo donde los clientes convergentes pueden gestionar todos sus servicios de manera simple y efectiva. También facilita los ingresos de solicitudes, mejora el tracking digital e incorpora nuevas funcionalidades, como una

cartera de beneficios y botones de pago con bancos como BCI y Banco de Chile, entre otros. Además, se reemplazó el menú lateral de navegación por uno inferior simplificado, y se fusionaron las secciones Mi Plan y Consumo, así como el viaje de boleta y pago. Con esto se redujeron los pasos que debe realizar el cliente en el canal digital.

- ✓ **Servicio 2.0:** La empresa continuó con sus esfuerzos por digitalizar las interacciones, movilizándolo a los clientes a la app para entregarles mayores grados de autonomía, al tiempo que desplegó estrategias para mejorar los canales atendidos por personal en contacto.
- ✓ **Comunicación care:** En 2023 se creó una área dedicada a mantener a los clientes informados sobre las ventajas de ser parte de Entel. Durante el año, la nueva unidad mantuvo un diálogo constante con cerca de tres millones de usuarios, comunicándoles distintas noticias e hitos, como las mejoras en la red, las nuevas alianzas, los premios recibidos y las campañas de concientización en ciberseguridad y economía circular, entre otros temas.
- ✓ **Club Entel:** A través de los canales digitales (app y Mi Entel), los clientes de la compañía pueden ingresar a este club de beneficios y acceder a una serie de descuentos en categorías como cine, cafetería, farmacia, belleza y entretenimiento. En 2023 se añadieron alianzas sustentables y cupos para participar en eventos relevantes para el país, como los Juegos Panamericanos.

Club Entel:

572.223 usuarios

únicos digitales utilizaron el Club Entel en 2022 (+7,3% vs. 2022).

26% digitalización

alcanzó el Club en 2023 (+3,4% vs. 2022).

6.097.605 cupones

digitales fueron descargados en 2023 (+129,9% vs. 2022).

77% de canjes

realizados en el comercio vs. 2022.

+20% de recurrencia

de uso vs. 2022.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

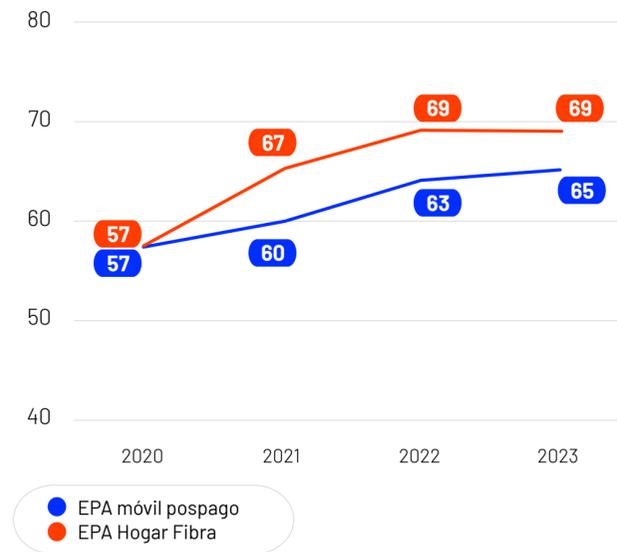
Volver al índice

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

Entel Chile

Las iniciativas de Entel UP han empujado al alza los índices de satisfacción, con las atenciones recibidas a través de los canales de Entel¹, tanto en clientes de servicios móviles como en los de Fibra Hogar. A nivel competitivo², el alza tarifaria aplicada a comienzos de año tuvo un impacto negativo en el indicador de marzo de los servicios móviles, pero este descenso logró ser revertido en los meses siguientes gracias a mejoras en la red (implementación de 5G) y en los canales de atención, con lo que Entel terminó el año empatado con su principal competidor. En los productos de Hogar Fibra, la maduración del modelo de atención ha hecho que el indicador competitivo muestre un alza promedio de 8% cada año, desde 2021.

Índice de satisfacción neta mercado B2C



Interacciones por canal (mercado móvil)

Interacciones		
Interacciones en canales B2C	Diciembre 2022*	Diciembre 2023*
Online (público y privado)	6.542.270	5.372.648
Bot (voz y texto)	699.504	614.037
WhatsApp asistido	109.564	126.767
Telefónico (Call voz, IVR y USSD)	4.638.359	3.923.947
Tiendas y agentes	396.570	277.134
App	19.179.408	16.529.721
Total	31.565.675	26.844.254

* Las interacciones mostradas en la tabla superior responden solo al mes de diciembre del respectivo año y no a las interacciones acumuladas del año.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

1.- EPA (encuesta postatención): se realiza por teléfono mediante tecnología IVR (Interactive Voice Response) o con formularios en línea para canales digitales. Ipsos gestiona la encuesta por IVR y el equipo interno de Monitoring se hace cargo del proceso a través de canales digitales. Considerando la calificación que otorgan los clientes de una escala de 1 a 5, se les categoriza como satisfechos (notas 4 y 5), neutros (nota 3) o insatisfechos (1 y 2). Con los grupos satisfechos e insatisfechos se calcula el índice de satisfacción neta, que arroja resultados entre -100 y 100. Para clientes de telefonía móvil, la encuesta se gestiona por canal de atención. Para clientes de Hogar Fibra y Hogar Inalámbrico, se realiza por procesos de atención.

2.- Net Promoter Score: se utiliza la misma metodología para servicios móviles de prepago y pospago. Ipsos obtiene desde la Subtela una lista de números de clientes de Entel y de sus competidores principales, a quienes les pregunta por su satisfacción con una serie de variables (servicio de internet móvil, calidad de las llamadas, satisfacción con los canales de atención, etc.). La escala de notas va de 1 a 7: de 1 a 4 son detractores, 5 son neutros y de 6 y 7, promotores. La encuesta se lleva a cabo durante todo el mes, en todo el territorio chileno. Para Hogar Fibra, se extiende por dos meses en las comunas donde Entel tiene presencia, con resultados bimensuales. Se encuesta a clientes propios y de los principales competidores. También es realizada por Ipsos.

Entel Chile

EPA Móvil	2022				2023			
	ene-mar	abr-jun	jul-sep	oct-dic	ene-mar	abr-jun	jul-sep	oct-dic
	01	02	03	04	01	02	03	04
Online (público y privado)	68	70	67	69	67	70	70	67
Bot (voz y texto)	56	67	72	69	68	69	69	68
WhatsApp asistido	9	20	18	27	33	31	33	57
Telefónico (Call voz, IVR y USSD)	41	46	50	51	52	53	57	56
Tiendas y agentes	79	80	81	81	80	79	81	81
App	75	76	72	75	74	75	76	74

La migración de clientes a la app ha hecho que disminuyan las interacciones por canales automáticos no digitales y códigos cortos USSD, lo que ha redundado en una baja del total de interacciones.

También se aprecia una tendencia positiva en la satisfacción medida por canales de atención. En Call Center de voz, el indicador se elevó de

39 puntos en 2022 a 56 en 2023, llegando a 66 en septiembre de ese año. Asimismo, mejoró el grado de satisfacción con las atenciones de ejecutivos por WhatsApp fruto de mejoras operacionales y protocolares, entre otros factores. La empatía para solucionar requerimientos fue la característica que mejor evolucionó durante 2023 en los canales remotos.

Tasa de reclamos											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Octubre	Nov.	Dic.
0,22 %	0,23 %	0,27 %	0,22 %	0,19 %	0,16 %	0,14 %	0,12 %	0,10 %	0,10 %	0,12 %	0,14 %

Debido a una contingencia relacionada con precios de equipos, en enero se evidenció un aumento en los reclamos ingresados y los tiempos de respuesta, que superaron el acuerdo de nivel de servicio (SLA), mientras que entre febrero y abril, el ajuste tarifario produjo otro incremento de quejas, pero se logró darles resolución en un plazo inferior al legal. Los reclamos comenzaron

a disminuir a partir de abril, acumulando una baja del 50% entre el primer y el tercer cuatrimestre gracias a optimizaciones de procedimientos y la habilitación de nuevos canales en línea. Adicionalmente, se efectuaron mejoras a la gestión de los reclamos, que permitieron aumentar en 15 puntos el índice de satisfacción con este ítem y llegar a niveles de resolución de 70%.

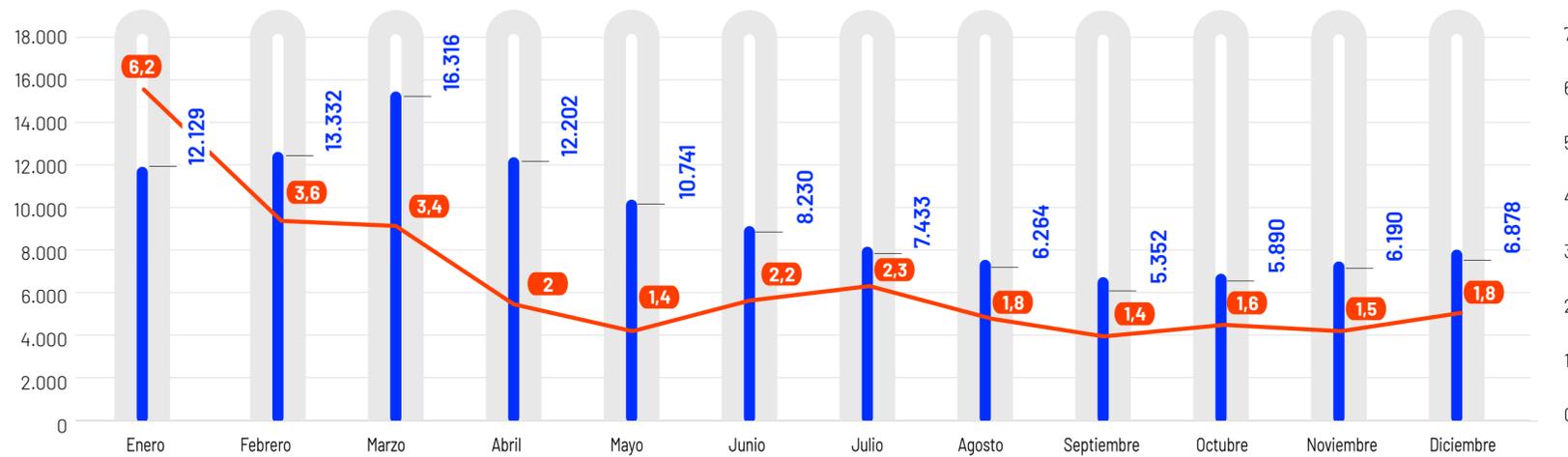
0,17% fue la **tasa promedio**

de reclamos en 2023, vs. 0,20% en 2022.

2,4 días fue el tiempo

promedio de resolución en 2023 vs. 3,2 en 2022.

Reclamos recibidos en el mercado B2C en 2023



● Quejas (Ingresos)
● Tiempo de resolución (días)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. **Experiencia distintiva**

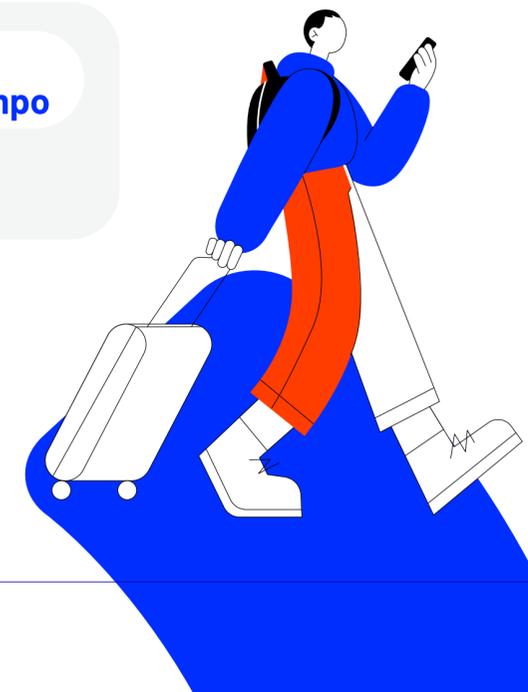
06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



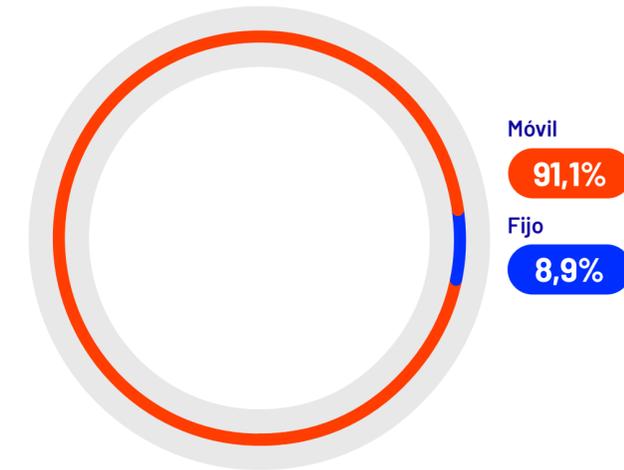
Desempeño comercial

Empujados por una expansión de 3% de la base de clientes, los servicios móviles de pospago arrojaron ingresos anuales de CLP 655.401 millones, lo que corresponde a un aumento de 3,2% respecto de 2022. En cambio, en prepago cayeron un 20%, a CLP 50.069 millones, debido a un descenso de 5,4% de los clientes. Al igual que en el resto de la industria, las ventas de equipos registraron una caída significativa, lo que llevó a que sus ingresos fueran un 12% menores que en 2022, llegando a CLP 245.747 millones. En total, el negocio móvil produjo ingresos por CLP 974.475 millones en 2023, una baja de 2,5% respecto del año previo. Con todo, la base de clientes o abonados móviles llegó a 8.170.201 al cierre de 2023.

Pese a las cifras negativas, Entel conservó su liderazgo en ingresos en el negocio de servicios móviles, donde se concentra la mayor parte de su margen de ganancia. Además, la tasa de deserción continuó siendo más baja que la del promedio de la industria —alrededor de un 50%— y la fidelidad se mantuvo sólida, lo mismo que la potencia de marca. Otro aspecto positivo fueron las ganancias en eficiencia logradas en los canales de distribución y el call center, que ayudaron a contrarrestar el alza de la estructura de costos de redes y sistemas. Todo lo anterior, más el repunte en la venta de equipos que se evidenció a partir de octubre —impulsada por la necesidad de renovar equipos antiguos, mejores expectativas económicas y medidas tomadas por Entel como alternativas de financiamiento en cuotas sin interés, a través de bancos—, anticipan un mejor desempeño en 2024.

Por otra parte, Entel siguió creciendo en clientes residenciales conectados a fibra óptica, que llegaron a 243.318 UGI¹ al cierre del año, un incremento interanual de 14,5%. Eso llevó a que los ingresos por estos servicios crecieran un 15,5% respecto de 2022. En total, al 31 de diciembre de 2023 el segmento Hogar registraba 490.059 UGI en modalidad de suscripción (incluyendo televisión OTT), un 5% menos que el año anterior, descenso explicado por una caída de 31% en los servicios prestados a través de banda ancha móvil inalámbrico. De esta forma, los ingresos residenciales totalizaron CLP 93.020 millones, un 4% menos que en 2022. Sin embargo, las proyecciones también son positivas para este mercado, especialmente por el acceso a una extensa red de fibra óptica neutral que permitirá el acuerdo firmado con On*Net en 2023.

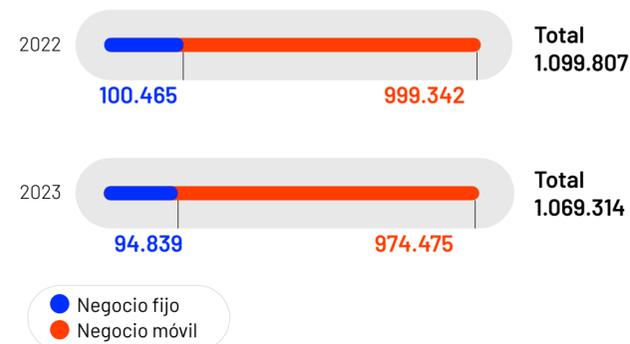
Distribución de los ingresos por negocio



Auge de los teléfonos 5G
2023 fue un año de consolidación para los equipos 5G. Un 70% de la venta de teléfonos de Entel incorporaron esta tecnología, llegando a un máximo de 80% hacia fines del año. Más del 20% de los clientes ya cuenta con un celular de quinta generación.

Evolución de ingresos por negocio

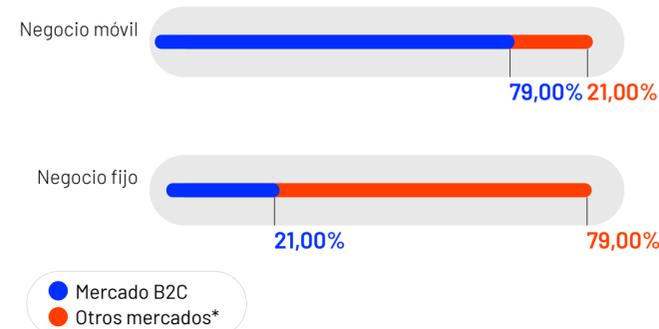
Millones de CLP



Ningún cliente concentró de forma individual al menos un 10% de los ingresos totales del segmento.

Participación de Mercado B2C en los ingresos de Entel Chile

Millones de CLP



*Los ingresos totales de Entel Chile para negocios fijos incluyen los servicios TIC.

4.863.312 clientes

de pospago, + 3% vs. 2022.

13.000 M2M & IoT

+ 29,3% vs. 2022

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Unidades generadoras de ingresos.

Ventajas del modelo de fibra neutral

Para convertirse en un operador multiservicios competitivo, Entel necesitaba desarrollar una red fija poderosa. El camino no era fácil. En un inicio, optó por desplegar una red propia para ofrecer servicios fijos y en apenas 30 meses, logró acumular más 1.200.000 de hogares pasados (HP). Pero, siendo un nuevo actor en este mercado, tenía escasas posibilidades de alcanzar por sí sola una tasa de ocupación que hiciera eficiente a esta red¹. El acuerdo firmado con ON*NET Fibra soluciona el problema, brindando los beneficios de los modelos de operación de fibra neutral: costos competitivos, expansión de cobertura sin necesidad de inversiones y entrega de un servicio de alta calidad.

Originalmente, la red de Entel se circunscribía a las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Bío-Bío. El acuerdo permite el acceso a 2.760.000 HP adicionales distribuidos en nueve regiones. En el corto plazo, se espera alcanzar un total de 4,3 millones de HP, lo que corresponde a más del 80% del mercado residencial en Chile.

La compañía conservará el control sobre las variables que más influyen en la experiencia de los clientes, entre ellas, la continuidad del servicio. Más del 60% de las fallas de servicio se debe a problemas originados entre el borde de la red y el interior de los hogares. Ahí Entel centrará sus esfuerzos, para lo cual ya está preparando a sus equipos técnicos, cuya dependencia pasó del área de Redes a la Vicepresidencia B2C para una mejor coordinación.

Las expectativas son altas. En apenas dos años y medio, Entel logró un 25% de participación de mercado en las áreas cubiertas por su red, donde hay 6,2 oferentes de servicios de internet de banda ancha por cada hogar. A través de la red neutra de On*Net, la compañía podrá llegar a áreas donde solo existen 3,2 oferentes por casa (que aumentarán a 4,2 con Entel). Se espera un 25% de participación en esos sectores. Con ello, debería cuadruplicarse el 6% de participación que posee en el negocio de conexiones residenciales a internet.

1.- Los costos de red por cliente bajan a medida que aumenta la ocupación de la red por parte de más clientes, lo que permite ofrecer mejores precios a los usuarios finales.



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva**
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Mercado B2B¹

Para consolidar su liderazgo en el mercado B2B, Entel debe adaptarse constantemente a las cambiantes demandas de las empresas. Por esta razón, en 2023 se fusionaron los procesos y funciones de los antiguos mercados Empresas y Corporaciones en la nueva Vicepresidencia B2B, que abarca desde el segmento de las microempresas hasta las grandes corporaciones y une estratégicamente las áreas comerciales y de operación para una mayor especialización en el desarrollo, provisión y mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones. Al mismo tiempo, se creó una nueva vicepresidencia focalizada en desarrollar soluciones digitales para el mercado de las empresas, que actúa de manera coordinada con la VP B2B para posicionar a Entel como un socio estratégico e integral de sus clientes empresariales. En este primer año bajo la nueva estructura, los ingresos del mercado B2B alcanzaron CLP 425.230 millones, un 4% más que en 2022.

✓ Experiencia de clientes

Una experiencia distintiva es igualmente crítica en el mercado de las empresas, donde también se desarrollan iniciativas de Entel UP.

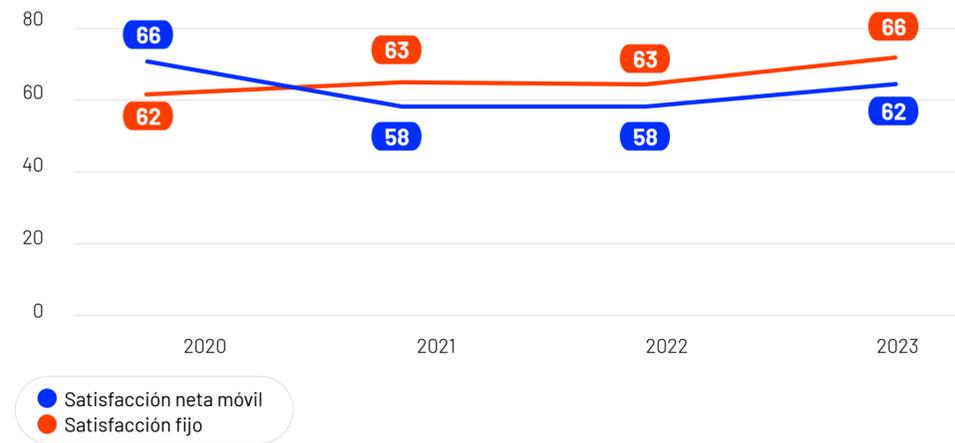
- **Optimización de respuestas a incidentes en los servicios fijos:** Es uno de los puntos más sensibles para los clientes, por lo que Entel ha enfocado sus esfuerzos en resolver esta clase de incidentes con la mayor rapidez posible, asegurando la no repetición. Los resultados han sido positivos, como lo demuestran los índices de satisfacción con la conectividad fija.

- **Digitalización de las atenciones a clientes microempresas:** En 2023 se implementaron diversas acciones para guiar a los clientes de ese segmento hacia una atención cada vez más digitalizada y simple. El foco estuvo puesto en mejorar y facilitar la experiencia en los portales privados e integrarlos de manera fluida con el portal público de e-commerce. Además de renovar su diseño, se optimizó la performance y se agregaron nuevas funcionalidades que permiten a los clientes de servicios fijos y móviles autogestionar sus requerimientos, como asistencia virtual o asistida, automatización del diagnóstico de servicios fijos e ingreso y seguimiento de incidentes.

- **Transformación digital interna:** En 2023, la Vicepresidencia B2B comenzó a avanzar en el proyecto TDE—que ya completó la VP B2C hace algunos años—, cuyo objetivo es la modernización tecnológica de las plataformas internas, estableciendo un ecosistema digital, eficiente y confiable para gestionar la red de atención al cliente. Durante el año, se dio inicio al despliegue de la solución Full Stack en los distintos canales de atención. En 2024 se concretará la migración desde los sistemas legados para el negocio móvil en Chile.

Gracias a todas estas medidas, durante el ejercicio los índices de satisfacción de los negocios fijos y móviles presentaron mejoras respecto del año anterior, tanto en las mediciones por segmentos², como por canales³.

Índice de satisfacción neta (benchmark) mercado B2B



Interacciones y satisfacción por canal, mercado B2B (RUT únicos)

	Interacciones		Satisfacción neta	
	Diciembre 2022	Diciembre 2023	2022	2023
Call Center	21.122	24.099	71	72
Web móvil	19.202	20.014	24	39
Web fijo	4.301	3.571	27	51
App	12.948	14.897	29	67
Presencial	7.430	6.789	76	77
Chat (asistido y Olivia)	3.847	7.422	79	87
Ejecutivos (sin TI)	3.807	3.388	75	76
Agentes de captura	873	757	-	-

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

2.- Benchmark de satisfacción neta: corresponde a un estudio cuantitativo para medir la satisfacción de los clientes B2B de Entel y la competencia. Su alcance considera los segmentos definidos por Corfo (micro, pyme y grandes empresas) para los servicios fijos y móviles. La métrica utilizada es satisfacción neta, medida con una encuesta a cargo de Ipsos que se realiza a través de llamadas telefónicas con pauta estructurada. El resultado se calcula como promedio simple de los tres segmentos.

3.- Satisfacción por canal: se calcula con base en los RUT únicos obtenidos desde plataformas digitales o telefónicas (canales tradicionales). La medición cambia en escala y métrica dependiendo del canal. Para canales digitales, se utilizan encuestas postatención (EPA) realizadas a través de un medio digital (Qualtrics), con una escala de 1 a 5. Para canales tradicionales, se realiza una EPA a través del sistema IVR o a de llamadas con pauta estructurada. También se realizan EPA mediante IVR una vez finalizado cada viaje de cliente, proceso a cargo de la empresa Praxis. Para evaluar ejecutivos con cartera asignada, se utiliza una medición relacional que abarca los atributos de comunicación, resolución, asesoría y actitud. La periodicidad es mensual para los ejecutivos del canal de medianas empresas y trimestral para grandes clientes.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

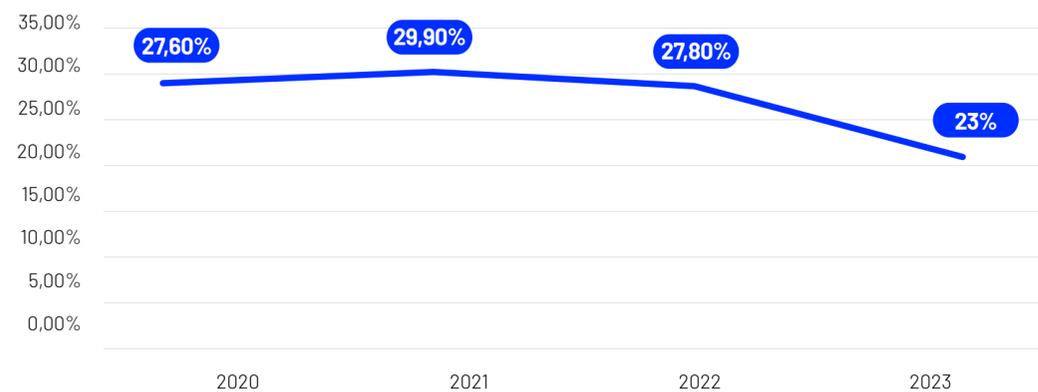
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

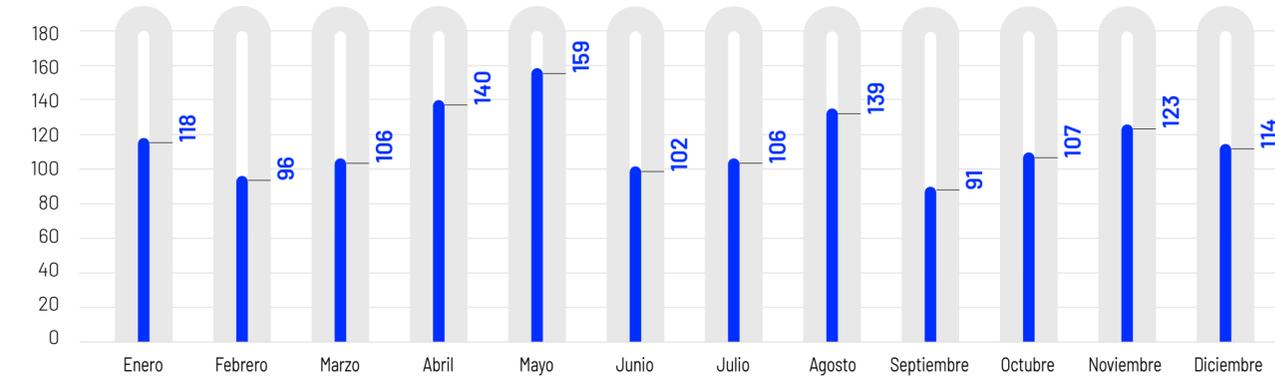
Entel Chile



Porcentaje de ventas generadas en línea



Reclamos recibidos en mercado B2B en 2023



Desempeño comercial

Para Entel es muy relevante conservar la participación de mercado en el negocio móvil. En 2023 las líneas móviles se mantuvieron estables respecto de 2022, a pesar de la fuerte competencia que presentó la industria y del entorno macroeconómico del país. El número de clientes con soluciones móviles llegó a 2.423.317, un alza interanual de 10,3%, lo que demuestra que las empresas siguen confiando en la conectividad móvil de Entel para hacer crecer sus negocios y asegurar la continuidad operacional. Así, la compañía mantuvo su liderazgo en participación de mercado (más del 51%) y los ingresos del año alcanzaron los CLP 226.438 millones, con un alza de 1,4% respecto de 2022.

1.198.000 usuarios

de servicios móviles de voz de postpago al cierre de 2023, +2,6 vs. 2022.

Hubo un aumento del **3%** con relación al año anterior, pero los 40 reclamos adicionales no se concentran en un tipo específico, sino que se reparten en varias categorías

3 días

fue el tiempo promedio de resolución en 2023.

En tanto, el número de clientes con soluciones fijas creció un 1,1% en 2023, llegando a 39.609. Este aumento se concentró en el segmento de microempresas con servicios de internet. En empresas de mayor tamaño, se aprecia una tendencia positiva en la adquisición de productos complementarios que buscan mejorar su conectividad con mayores velocidades, seguridad y gestión de red, junto con una evolución tecnológica de productos, como la telefonía IP a través de Entel One. Los ingresos anuales llegaron a CLP 180.611 millones, un 0,6% más que en 2022, y con una participación en ingresos fue de 28,6%.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

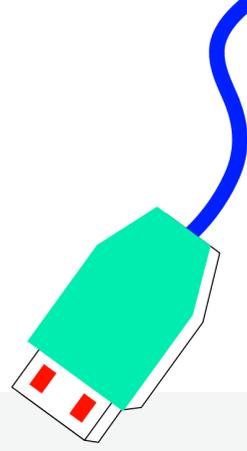
06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

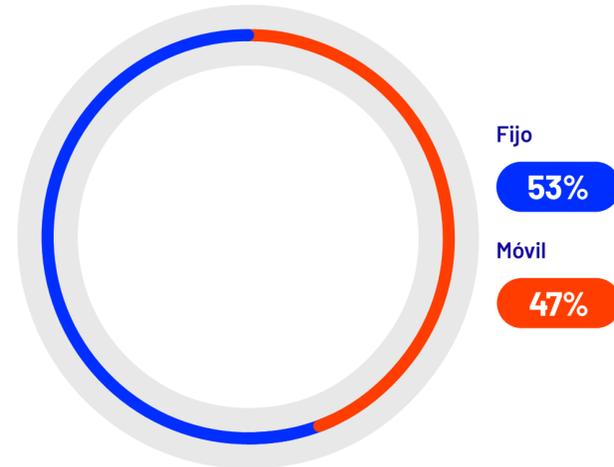


Nuevo Internet Fibra Plus

Uno de los lanzamientos destacados de 2023 en servicios fijos masivos fue este producto, que entrega una propuesta de valor que va más allá de la conectividad de alta velocidad, al permitir a los clientes autoadministrar su wifi. Entre varias funcionalidades, ofrece la posibilidad de monitorear información, diferenciar redes, administrar usos de aplicaciones y asegurar la navegación crítica con un servicio de respaldo.

Las perspectivas que se abren hacia los próximos años son bastante auspiciosas para el mercado B2B. En el negocio móvil, el despliegue y monetización de la red 5G permitirán a los clientes empresariales acceder a mayores velocidades de navegación, menor latencia y nuevos servicios. Por otro lado, el acuerdo con ON*NET será especialmente beneficioso para las micropymes, ya que las redes compartidas son ideales para proporcionar conectividad de alta calidad a este segmento. También existen oportunidades de crecimiento en el negocio de los servicios de redes y datos para empresas más grandes, donde se está produciendo una transformación tecnológica relevante: la migración desde redes con tecnología NTLS hacia redes virtualizadas SDWAN —basadas en softwares con gestión centralizada—, que proporcionan mayores grados de flexibilidad y capacidad de gestión. Entel ya está renovando su portafolio de productos para liderar esta transformación.

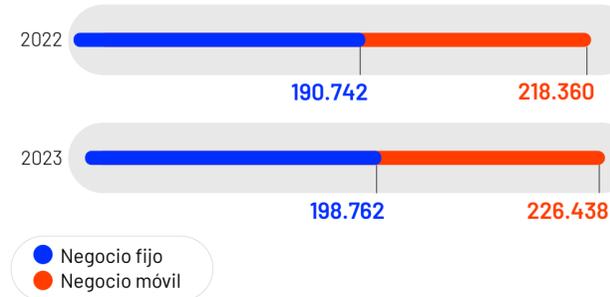
Distribución de ingresos por negocio



12,1% fue el porcentaje

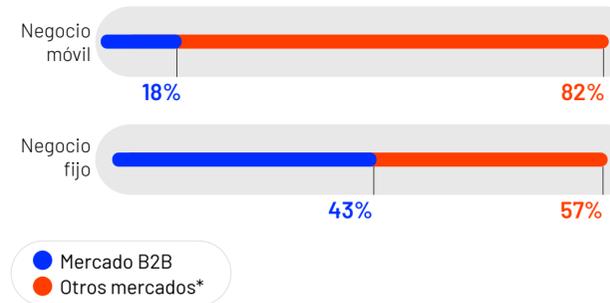
de clientes con servicios móviles y fijos en 2022, + 0,3 pp. vs. 2022.

Evolución de ingresos por negocio (en millones de CLP)



Un cliente asociado al negocio fijo de redes y datos concentró en forma individual al menos un 10% del ingreso del segmento

Participación de Mercado B2B en los ingresos de Entel Chile



*Los ingresos totales de Entel Chile para negocios fijos incluyen los servicios TIC.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Entel Chile

Entel Digital¹

La Vicepresidencia de Negocios Digitales B2B o Entel Digital se creó tras el proceso de transformación que inició la compañía en 2023. Nace con el fin de unificar la oferta de servicios tecnológicos hacia el mercado B2B para responder a los desafíos de digitalización de las organizaciones de todos los tamaños e industrias.

La propuesta de valor de Entel Digital consta de un portafolio de servicios en dos niveles. El primero consiste en la habilitación de tecnologías y administración de infraestructura TI, ayudando a las compañías, por ejemplo, a migrar sus procesos a la nube y a gestionarlos. Un segundo nivel, el de las soluciones digitales, se centra en las tecnologías emergentes, como IoT, Big Data, inteligencia artificial, ciberseguridad, analítica y geointeligencia, entre otras.

Esta segunda categoría ya cuenta con varios productos innovadores para la gestión de recursos naturales, flotas y seguridad industrial, entre otros, que fueron desarrollados en años anteriores por Entel Ocean, hoy unidad de Soluciones Digitales de Entel Digital.

Experiencia de clientes

El desarrollo de soluciones digitales verdaderamente transformadoras requiere mantener una estrecha cercanía con los clientes para alcanzar un profundo entendimiento de sus necesidades. En tal sentido, Entel Digital desarrolla una atención altamente personalizada a cargo de un equipo con altos grados de especialización, buscando convertirse en un socio estratégico de las empresas que atiende. La lealtad es un indicador clave para medir la eficacia de esta propuesta, que se monitorea con la metodología NPS².

	NPS	Meta 2023
Entel Digital	24	20
Ciberseguridad	34	Sin meta definida
Cloud	17	Sin meta definida
IoT	43	Sin meta definida
TI	55	26

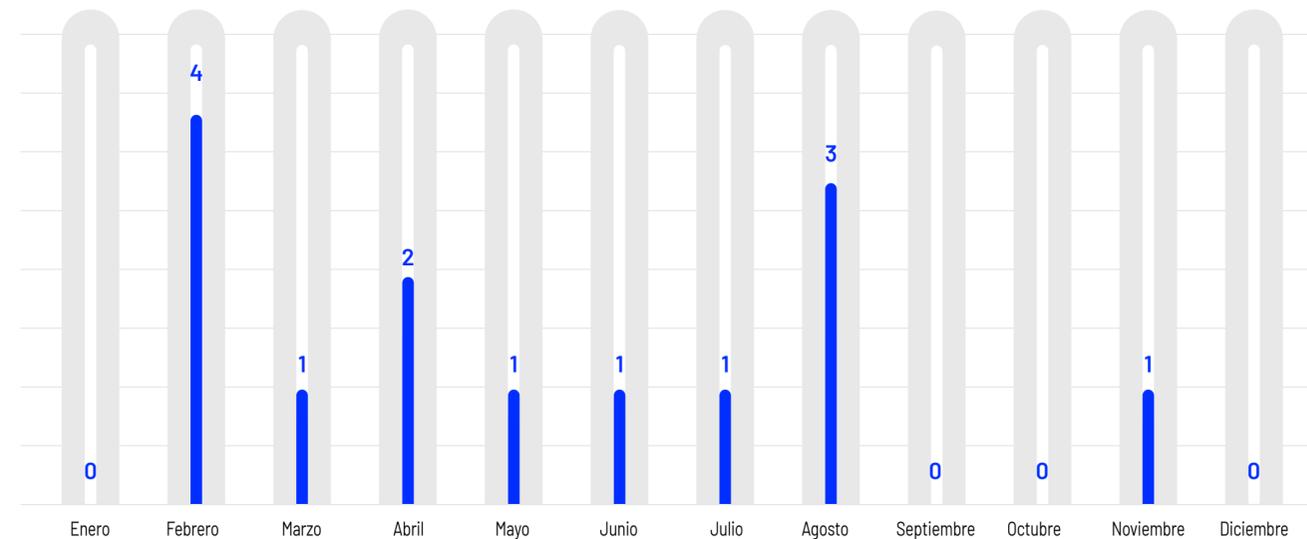
11,4 días

fue el tiempo promedio de resolución en 2023.

Producto de la reestructuración, no hay datos de años previos. Las cifras de 2023 corresponden únicamente al segmento pyme, ya que el segmento de corporaciones no registró reclamos.



Reclamos recibidos en Entel Digital en 2023



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada.
 2.- El NPS de Entel Digital es el promedio de los NPS de los clientes B2B con servicios vigentes. A los colaboradores de las empresas clientes se les consulta qué tanto recomendarías a Entel Digital a un colega, en una escala de 0 a 10. Un promotor es aquel que evalúa con 9 o 10 y un detractor, entre 0 y 6. El NPS de cada empresa cliente se calcula a partir de todas las respuestas de los colaboradores de esa empresa, restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

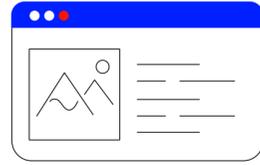
Desempeño comercial

GRI 203-2

En 2023, los ingresos por negocios digitales se incrementaron en más de un 12% respecto de 2022, fuertemente apalancado por Ciberseguridad, que tuvo un crecimiento del 34,7%, seguido de IoT y Cloud. Los ingresos por servicios de Infraestructura y TI crecieron a tasas de entre 8% y 10%.

Este crecimiento se vio reflejado en todos los segmentos, especialmente en empresas medianas y pequeñas, donde el aumento interanual superó el 30%. Esto está en línea con la estrategia de la vicepresidencia, que busca generar soluciones que impulsen la digitalización de las pymes. En total, Entel Digital aportó soluciones a 3.533 empresas y sus ingresos alcanzaron los CLP 121.639 millones; 91% de ese monto corresponde al segmento de corporaciones (245 clientes) y 9% a pymes (3.288 clientes).

Entel Digital se puso la meta de representar entre un 10% y 12% de los ingresos totales de la compañía en 2026, lo que significa triplicar el crecimiento de su actual facturación. Existen varios focos y espacios para conseguir este objetivo, sobre todo en IoT. La sensorización de equipos industriales representa una gran oportunidad para Entel, dada la ventaja en conectividad que ofrecen sus redes LTE, narrowband y 5G. Otros focos de crecimiento son las soluciones digitales basadas en tecnologías emergentes, la implementación de soluciones de negocio tipo ERP y la administración de infraestructura de TI.



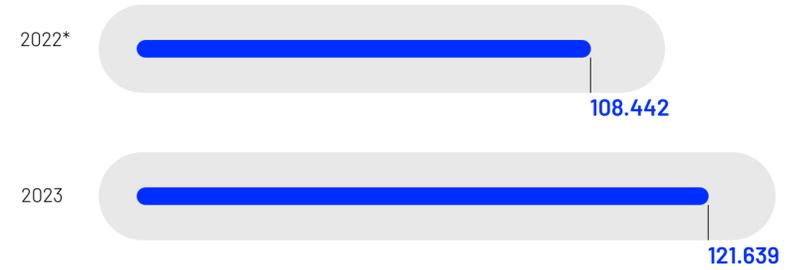
Lanzamiento de Netsuite

Entel Digital se ha propuesto dar soluciones digitales pensadas en las necesidades de las pymes, para impulsar su crecimiento y productividad. Así, en octubre de 2023 se materializó una alianza con Netsuite-Oracle para ofrecer a las empresas un servicio de ERP en la nube, de fácil acceso y personalización, que permite administrar las operaciones de un negocio desde un solo lugar.

Operado exclusivamente por Oracle y su respectiva nube, Netsuite es una solución de clase mundial con más de 36.000 clientes en todo el mundo. Esta masividad ha permitido que sea probado y utilizado por empresas de todos los tamaños en diferentes rubros, generando un sistema de rápida implementación.

Se espera que este sea el primero de diversos productos digitales que Entel ofrecerá a las pymes, a través de alianzas con grandes compañías tecnológicas o desarrollos propios.

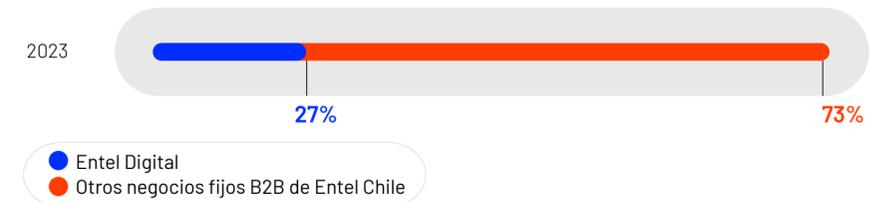
Evolución de ingresos por servicios TI y negocios digitale (en millones de CLP)



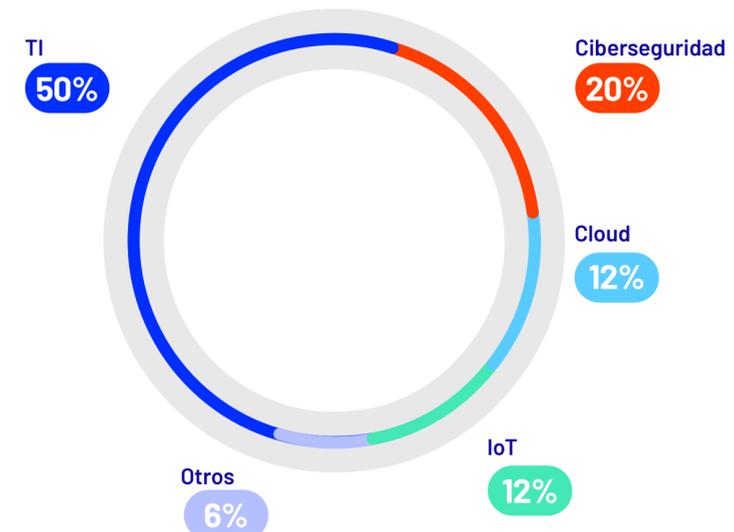
*Para 2022 se incluyen los ingresos generados por los servicios TI y negocios digitales de la cartera del Mercado Corporaciones.

Un cliente concentró en forma individual al menos un 10% del ingreso de soluciones digitales en el segmento corporaciones y tres en el segmento pymes.

Participación de Entel Digital sobre los ingresos fijos B2B de Entel Chile



Distribución de ingresos por negocio



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

El gran desafío de Entel Perú es seguir creciendo, sobre todo en el mercado móvil, para alcanzar una escala que le permita obtener rentabilidades acordes con todo su potencial. Pese a que en 2023 la industria peruana de las telecomunicaciones creció apenas un quinto de lo que proyectaban los especialistas, la filial de Entel logró importantes avances. El principal es haber ascendido al segundo lugar en participación de ingresos del negocio móvil B2C, con un 26% del total. El siguiente paso es acceder al liderazgo y ya comenzó a trabajar en la adquisición de las habilidades que requiere dicho objetivo.

En 2023 Entel Perú tuvo ingresos por USD 1.002 millones, un 9% menos que el año anterior, lo que se explica mayormente por una caída de 27% en los ingresos por ventas de equipos, que se vieron afectadas por la situación económica y las mayores restricciones impuestas por la autoridad para la admisión de clientes. Este retroceso fue en parte compensado por mayores ingresos provenientes del crecimiento de la base de abonados a planes móviles de postpago y del mayor nivel de recargas en los servicios de prepago.

Experiencia de clientes

Al igual que en Chile, brindar a sus clientes una experiencia de atención simple, ágil y cercana es uno de los focos de Entel en Perú, donde ha implementado medidas orientadas a la resolución en primer contacto, modelos de atención de valor y programas de solución de causas raíz. Destacan, por ejemplo, programas de escucha como En Vivo y Directo 2023, en el que colaboradores visitaron el call center para

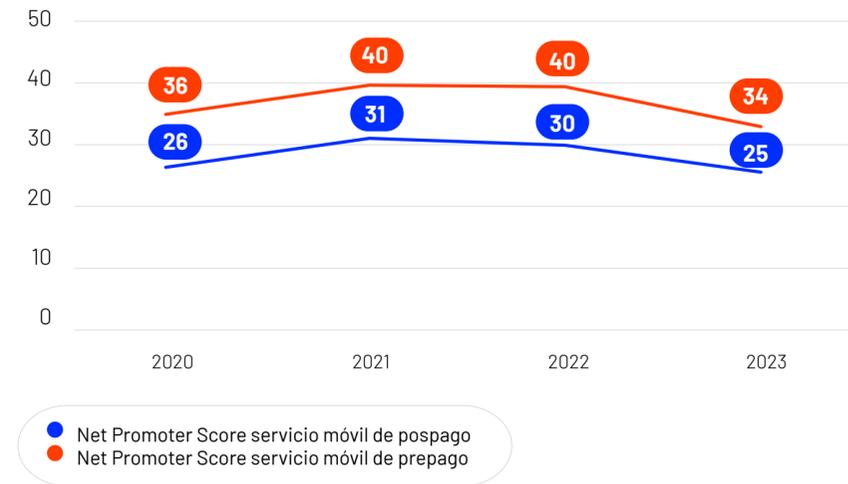
conocer en forma directa los requerimientos de sus clientes. También impulsa con fuerza la digitalización de las interacciones, con medidas como la implementación de nuevas funcionalidades en la app y el sitio Mi Entel, que incluyen la opción de agendar citas en tienda y transar dólares de manera segura gracias a una alianza con la casa de cambio digital TuCambista. Adicionalmente, en 2023 la empresa duplicó los beneficios del programa Loyalty para quienes poseen planes familiares.

Desempeño comercial

En un año caracterizado por la agresividad de los descuentos ofrecidos por los distintos operadores y el crecimiento de la portabilidad, la base de clientes de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó los 9.652.325 clientes al cierre de 2023, un 4% menos que en 2022. Cabe destacar que el alza tarifaria aplicada a comienzos de año por los niveles anormales de inflación tuvo un impacto mayor que otros ajustes realizados en años anteriores, lo que aumentó la tasa de deserción y las migraciones a prepago. Pese a esto, la base móvil de postpago del segmento B2C cerró 2023 en 3.452.964 líneas (Voz y BAM), un crecimiento interanual del 5% logrado con ofertas de ventas, portabilidad y programas de retención sostenidos en planes multimedia con atractivas cuotas de navegación. De esta forma, los ingresos anuales por servicios móviles ascendieron a USD 653.561 millones, un alza de 4% respecto de 2022.

La actividad comercial asociada a la fibra óptica tuvo un aumento considerable durante el año, pasando de 1.900 UGI en diciembre de 2022 a 5.500

Índice de satisfacción (NPS) mercado B2C



UGI al cierre de 2023 (+ 189%), con importantes ganancias de clientes en zonas de alto comercio, producto de acciones de direccionamiento de la fuerza de ventas y cambios de ofertas. Este buen desempeño no logró compensar el descenso de 36% en los ingresos por servicios de banda ancha fija inalámbrica (BAFI), cuya base de clientes bajó de 66.800 a 44.691, afectada por la expansión de las redes de fibra óptica de los otros operadores. Así, los ingresos anuales por servicios del negocio fijo B2C (BAFI y fibra óptica) disminuyeron un 32% con respecto a 2022, llegando a USD 11.677 millones.

Por otra parte, los ingresos por servicios fijos y TI prestados a empresas crecieron un 9,5%, alcanzando los USD 43.406 debido principalmente al impulso de los negocios digitales, IoT y de internet, beneficiados por una mayor actividad en el segmento.

Un logro adicional fueron los mayores niveles de eficiencia logrados en los canales de atención y distribución, entre otras áreas, que permitieron disminuir los costos operacionales en un 7% respecto de 2022, lo cual ayudó al crecimiento orgánico del Ebitda. Con esto, Entel Perú pasó a tener alrededor de un 25% de participación en el Ebitda consolidado de la empresa.

Además, producto de una revisión realizada en marzo del modelo y los parámetros utilizados para estimar las pérdidas esperadas de la cartera de clientes, la filial restringió las ventas de equipos con subsidios y a crédito. Esta medida le ha permitido mitigar el riesgo de futuras deudas incobrables en un escenario de deterioro económico.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Nuevas Tiendas Express

Para llegar a zonas geográficas alejadas donde carecía de presencia, en julio la empresa lanzó un nuevo modelo de puntos de contacto: las Tiendas Express. La primera se inauguró en Comas y a diciembre ya había 31 operando. El modelo se basa en alianzas con socios locales con experiencia en el rubro, en virtud de las cuales ellos realizan la inversión de Capex y ejecutan las obras civiles para la apertura de las tiendas y Entel les paga comisiones por ventas. La implementación de este modelo demora un cuarto del tiempo que tardan las tiendas tradicionales. Además, de cara a cliente, son tiendas Entel que ofrecen todas las transacciones propias del modelo tradicional, lo que ha hecho posible llegar con servicios de posventa a zonas donde la compañía solo contaba con canales remotos.

De cara al futuro, Entel Perú se apresta a seguir avanzando en provincias distintas de Lima, donde se presentan importantes oportunidades para aumentar la participación de mercado, para lo cual está extendiendo su red, ya sea por medio de inversiones propias o alianzas, y aumentando la capilaridad de sus puntos de contacto, al tiempo que busca potenciar sus canales remotos. En el mercado

móvil, impulsará la convergencia (multilínea y líneas adicionales) y se esforzará por mejorar la permanencia de la base, con una asignación de recursos rentable y un uso óptimo de los canales. En el mercado de fibra óptica, aún poco penetrado en Perú, la meta es incrementar los ingresos con propuestas convergentes de servicios fijos y móviles, con apoyo del posicionamiento de marca y del acuerdo

21.000 nuevos clientes

generaron las Tiendas Express en sus primeros seis meses.

15.000 activaciones

de prepago se realizaron a través de estas tiendas.

2.000 equipos

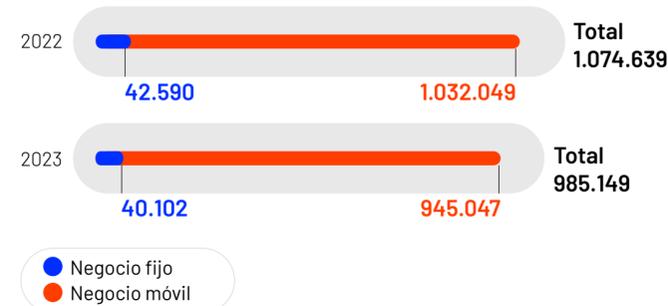
vendidos.

3% de las ventas

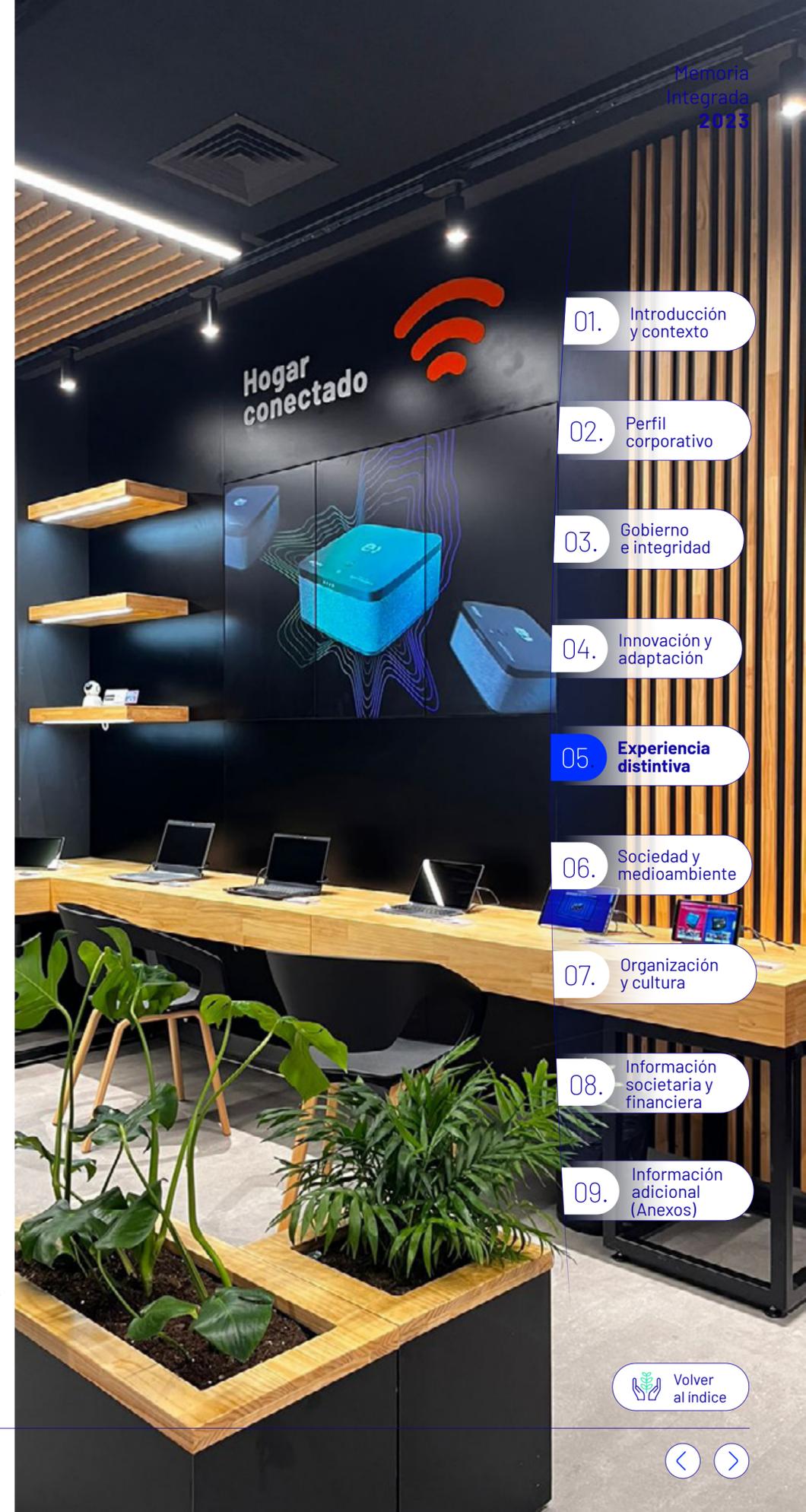
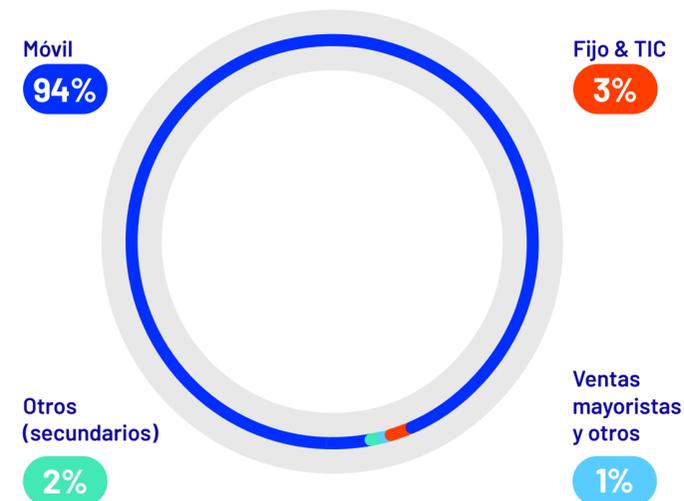
de pospago B2C representaba el nuevo canal a diciembre de 2023.

con Pangea (aún a la espera de la aprobación de las entidades regulatorias), que va a sumar más de dos millones de hogares pasados en forma inmediata y un total 5.200.000 en tres años. Durante el tercer trimestre de 2023, se iniciaron las coordinaciones con dicho proveedor para realizar el proceso de interconexión y homologaciones de productos y servicios en 2024.

Evolución de ingresos por negocio (en miles de USD)



Distribución de ingresos por negocio



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Mercado mayorista¹

Los ingresos del periodo en este mercado alcanzaron los CLP 73.168 millones de 2022, con un crecimiento de 9,7% respecto de 2022, lo que se explica principalmente por aumentos en los servicios de roaming nacional y RAN Sharing (55,8%), de colocalización a operadores móviles (18,3%) y de los arriendos de últimas millas y redes a operadores (10,9%). Los ingresos por servicios móviles totalizaron CLP 31.991 millones, repartidos en 265 clientes², mientras que los servicios fijos produjeron CLP 41.176 millones, distribuidos en 134 clientes³.

En 2023, los esfuerzos se focalizaron en negocios y segmentos que han mostrado mayores oportunidades de crecimiento en los últimos años, tales como el arriendo de últimas millas, servicios de telepuerto satelital, roaming nacional y RAN Sharing y servicios de colocalización de antenas y equipos en torres.

✓ Se ejecutaron dos nuevos proyectos alineados con la estrategia de proveer servicios de telepuerto satelital a los operadores más importantes del mundo para la explotación de sus flotas satelitales.

✓ Se desarrollaron e introdujeron nuevos servicios de transporte de datos para complementar y actualizar la oferta existente, entre los que se cuentan los primeros con capacidades de hasta nx100 Gbps y soluciones MPLS⁴ de hasta 10 Gbps. Asimismo, se incorporaron innovaciones que permiten un aumento importante en la capilaridad de la red de fibra óptica para prestar servicios a empresas y operadores.

El nuevo boom del roaming

En línea con la normalización de los viajes internacionales tras el cese de la pandemia, los tráficos de datos móviles tuvieron un aumento de 103% en la modalidad Inbound y de 141% en la modalidad Outbound. También influyó la entrada en vigor en julio del denominado “cobro a valor de tarifa local” para el servicio de roaming internacional entre Chile y Brasil, producto de un acuerdo entre ambos países. En ese contexto:

- ✓ Se consolidó el modelo de gestión integrada entre Chile y Perú.
- ✓ Finalizó la implementación de la funcionalidad Camel⁶ con todos los socios de roaming, gracias a lo cual es posible controlar los tráficos en línea para prevenir fraudes.

95% del tráfico de datos de los clientes Entel

en roaming se produjo en redes LTE (4G) gracias a acuerdos con 242 operadores, en 126 países.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

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

2.- Se incluyen 261 internacionales a los cuales se les prestaron servicios de roaming inbound en Chile. El 2022 estos clientes se reportaron en una categoría adicional.

3.- Se incluyen 56 operadores internacionales a los cuales se les prestaron servicios de terminación de tráfico LD internacional en Chile. En 2022 estos clientes se reportaron en una categoría adicional.

4.- *Multiprotocol label switching* o conmutación de etiquetas multiprotocolo, una técnica que unifica la transferencia de diferentes tipos de datos a través de una misma red, para superar las limitaciones de velocidad y mejorar el flujo de trabajo de Internet.

5.- *Radio access network sharing* o compartición de red de acceso de radio, modalidad de compartición que abarca todo el equipamiento de acceso, desde antenas y torres hasta el equipamiento de radio y Backhaul.

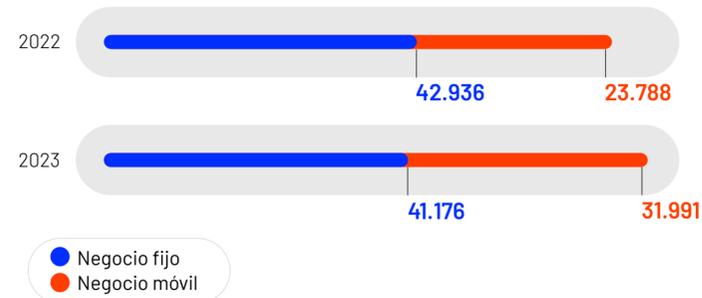
6.- *Customized applications for mobile network enhanced logic* o aplicaciones personalizadas para redes móviles, conjunto de estándares diseñados para funcionar en una red central GSM o en la red del Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles.

Mercado mayorista

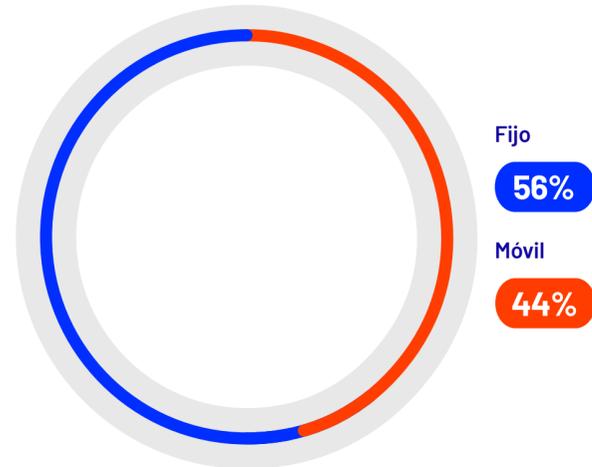
✓ Se implementaron procesos para asegurar una mayor cercanía y comunicación con los clientes, tanto en las ventas y en las evaluaciones de factibilidad como en la coordinación y entrega de servicios, los que tuvieron una muy buena valoración.

✓ Se habilitaron nueve zonas aisladas bajo la modalidad de RAN Sharing⁵ para conectar a los clientes de Entel y se duplicó la capacidad satelital en Rapa Nui con tecnología 5G.

Evolución de ingresos por negocio (en millones de CLP)

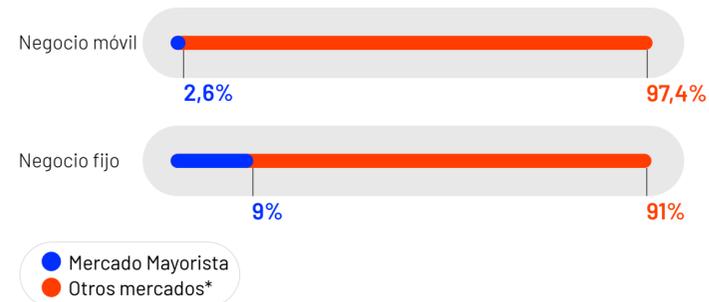


Distribución de ingresos por negocio

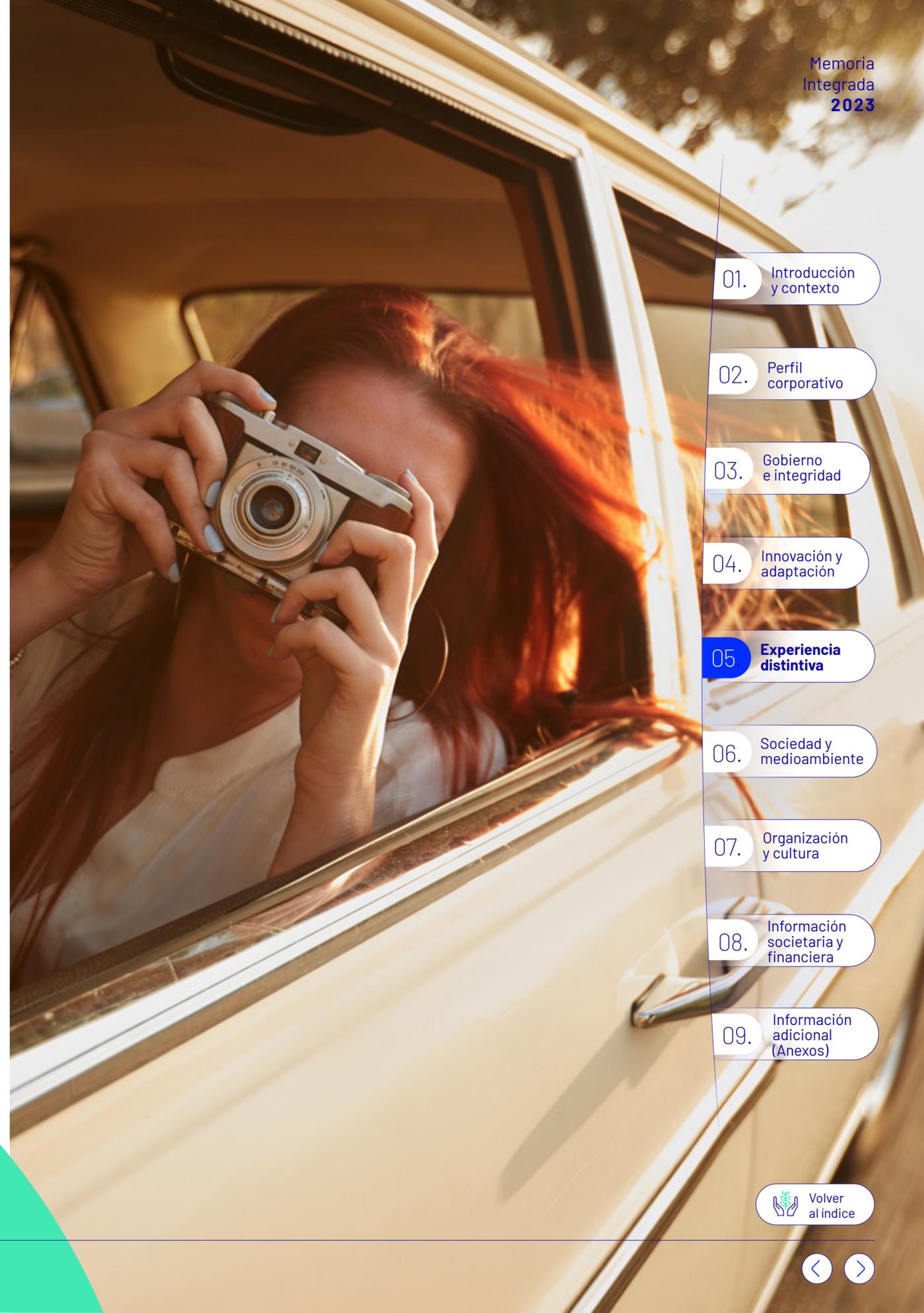


Dos clientes concentraron en forma individual a lo menos un 10% de los ingresos del segmento.

Participación de Mercado Mayorista en los ingresos de Entel Chile



*Los ingresos totales de Entel Chile para negocios fijos incluyen los servicios TIC.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Call Center

Esta filial de Entel tiene como propósito ayudar a transformar la experiencia de los usuarios a través de la integración de tecnologías, procesos y personas cercanas, aportando a la transformación digital de los canales de contacto de los clientes de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú.

Con ese fin, en 2023 se inició el programa de transformación ECC GO! con la consultora McKinsey. El objetivo es profundizar la oferta de soluciones con especialización en verticales que integran servicios de tecnología CX y BPO, para impactar positivamente la experiencia de los clientes.

Otros hitos destacados en 2023 son:

- ✓ Renovación y unificación de la marca Entel Connect Center, que materializa el propósito de Entel Call Center de conectar a las personas con las marcas a través de tecnología omnicanal.
- ✓ Finalización del proceso de organización regional, que permitió reducir el time to market (el tiempo desde que se concibe un producto hasta que se lanza al mercado), homologar procesos internos y ganar eficiencia.

- ✓ Remodelación de la infraestructura con la apertura del Centro Cívico, con nuevas salas de capacitación y espacios de trabajo actualizados en la sede Miraflores, lo que permite diversificar las localidades para facilitar la presencialidad.
- ✓ Obtención de grandes cuentas en los sectores Banca y Gobierno, tanto domésticas como en el extranjero.
- ✓ Ampliación de la oferta de operaciones técnicas en terreno hacia la mantención de redes.

El crecimiento sostenido del nivel de compromiso (engagement) de los colaboradores ha hecho posible mantenerse por debajo de los niveles de rotación de la industria en ambos países, indicador central para construir servicios de calidad sostenida en el tiempo.

En 2023 los ingresos de Entel Call Center alcanzaron CLP 72.461 millones, lo que representa un 11% de aumento respecto del año anterior. El Ebitda fue de CLP 5.343 millones, un 8% más que en 2022.

Experiencia distintiva

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1.- Fuente: Sistema Estadístico ENIQ, U2020, en base a red de acceso.
 2.- Fuente: Informe Opensignal 2023/08.
 3.- Fuente: Speedtest Ookla

Inversión en redes

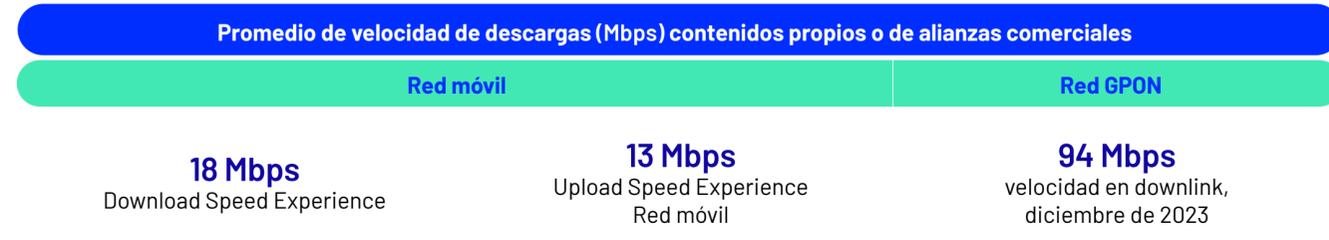
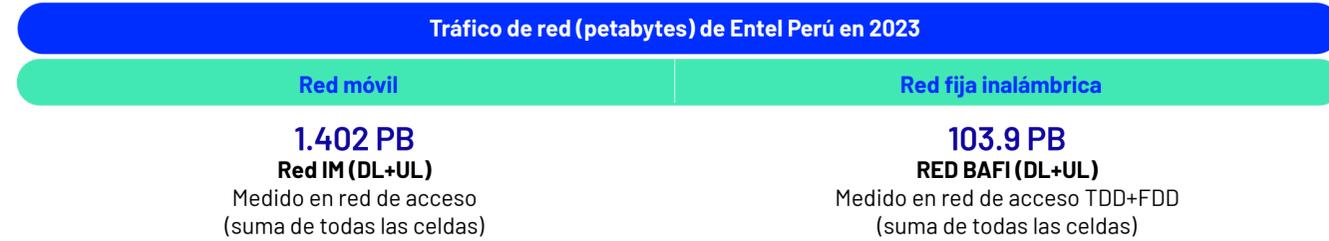
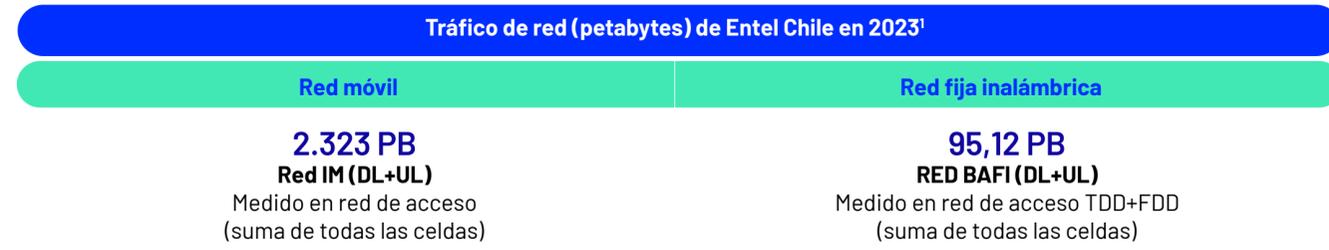
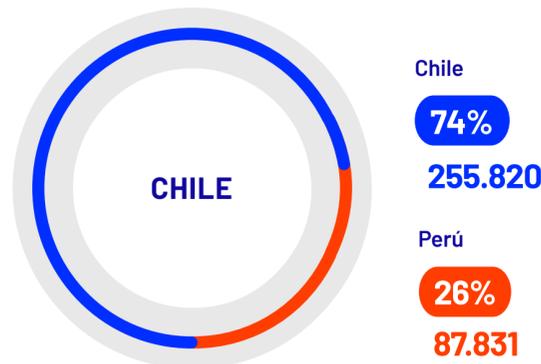
GRI 201-1, 203-1, 3-3

Según cifras de Entel, en el primer semestre de 2023 el uso de datos móviles fue un 24% mayor que en 2022. A nivel nacional, se pasó de 1.873 petabytes (PB) traficados entre enero y diciembre de 2022, a 2.323 PB en 2023. El mayor aumento lo registró el uso de datos 5G a nivel nacional, que fue cinco veces mayor que en 2022, a raíz de los avances en el despliegue de esa red.

Estos crecimientos explosivos se han producido con el correr de los años por el creciente uso de aplicaciones que demandan mayor uso de datos, especialmente video y streaming, lo que exige a las empresas de telecomunicaciones adaptar constantemente sus redes con tecnología más eficiente. Entel mantiene desde sus orígenes el compromiso de asegurar una conectividad de primer nivel a sus clientes, más allá de dónde se encuentren. Esto se ha plasmado en la red móvil más robusta de Chile, que hoy sigue evolucionando para adaptarse a la tecnología móvil de quinta generación y soportar los crecientes tráficos de datos.

Para hacer frente a esas circunstancias, manteniendo la calidad del servicio mientras además expandimos la cobertura, Entel realiza un plan de inversiones trianual, que se revisa anualmente de acuerdo a las condiciones de mercado, económicas y de implementación. Las inversiones consolidadas del año 2023 totalizaron \$476.242 millones, un 7,6% inferior a las del año 2022. Estas inversiones fueron destinadas principalmente a inversiones móviles las cuales alcanzaron \$238.615 millones en Chile y \$84.661 millones en Perú. De éstas \$114.765 millones fueron al despliegue de la red 5G, tanto comercial como obligatorio en Chile. Mientras que en Perú el foco estuvo en el reforzamiento de la red 4G. Por su parte, \$53.290 millones, fueron para el desarrollo del negocio Hogar en Chile y Perú. Las inversiones restantes estuvieron focalizadas principalmente en el negocio fijo y TI, ciberseguridad empresas, tanto en Chile como en Perú, así como en otros negocios e inversiones transversales.

Inversiones en 2023 (en mil millones de CLP)



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Inversión en redes

Proyecto 5G en Chile

En septiembre de 2023, Entel hizo entrega oficial del 100% de la segunda fase de su proyecto técnico 5G. De esta forma, la compañía fue la primera operadora del país en completar los compromisos asumidos en la última licitación de espectro, que incluyeron el desafío de conectar con la nueva tecnología localidades aisladas y remotas como Puerto Williams, Putre, Rapa Nui y el archipiélago de Chiloé.

Entel comenzó la primera fase de despliegue 5G en octubre de 2021 y la concluyó en agosto del siguiente año, dos meses antes del plazo comprometido en las bases de licitación. Esa etapa consideró 1.105 estaciones base en 270 comunas, repartidas en todas las regiones del país, que debieron ser instaladas en medio de las restricciones impuestas por la pandemia. Para cumplir con el primer plazo, Entel reforzó en un 20% sus equipos en terreno, sumando 700 técnicos adicionales a lo largo de Chile.

La segunda fase del proyecto regulatorio tenía como foco completar la cobertura comunal, además de conectar todas las capitales regionales (16) y provinciales (56), y la totalidad de los inmuebles fiscales, conformados por 199 hospitales públicos, 24 ministerios y 16 intendencias. También consideró la cobertura complementaria de los puntos de interés definidos en el concurso público, como aeródromos, aeropuertos, universidades, puertos y lugares de interés científico, donde se proyecta un uso más específico de la tecnología. Un 42% del despliegue se concentró en las regiones de Bío-Bío, Araucanía y Los Lagos, principalmente en pueblos y

pequeñas localidades como Teodoro Schmidt, Lonquimay y Quemchi. Fue la fase más compleja ya que exigía la modernización de sitios en ubicaciones de difícil acceso en la Macrozona Sur (22 sitios). Allí, cada trabajo debió ser planificado en detalle y con anticipación, en coordinación con las comunidades y las autoridades regionales. Esta gran labor permitió tener completadas ya a fines de julio las fases 1 y 2 del concurso 5G 3500.

Paralelamente, se realizó un despliegue comercial 5G consistente en la modernización de 806 sitios y la construcción de 33 nuevos. Este despliegue contempló las principales ciudades del país, con el fin de complementar la cobertura del concurso y aumentar la presencia de la nueva red en las zonas de mayor demanda. Esto ha permitido que Entel tenga hoy más de 1.500.000 clientes usuarios de 5G en Chile.

La eficiencia de la red 5G

La tecnología de quinta generación es más eficiente para abordar el incremento explosivo del tráfico de datos. Hacerlo con redes 4G implicaría multiplicar las estaciones base, mientras que con la quinta generación el número requerido de antenas es menor y la mayoría se puede instalar sobre las ya existentes. Además de tener un menor costo, permite hacer un uso más eficiente de la energía, ya que consume menos kilovatios por cada Gigabyte traficado.

1.595 estaciones 5G

desplegadas en Chile era el total acumulado al cierre de 2023.

32% es la participación

de Entel en el tráfico de datos móviles. Los usuarios con un uso más intensivo de este servicio privilegian a Entel.

37% es la participación

de mercado de Entel en internet móvil, de un universo de cuatro competidores.

43% es la participación

de Entel en el servicio 5G de un total de tres competidores.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Inversión en redes

La segunda evolución 5G

Actualmente, existen dos opciones para desarrollar redes 5G: Non-Stand Alone (NSA) y Stand Alone (SA). La primera consiste en utilizar una nueva tecnología de acceso de radio¹ (5G New Radio o NR) junto con el núcleo de red 4G existente². Es considerada la primera etapa de 5G. Por su parte, 5G SA también utiliza la tecnología de acceso 5G NR, pero en conjunto con un nuevo núcleo de red

5G. Es decir, es una nueva red independiente de la 4G. La principal ventaja de la 5G NSA es que permite a los operadores aprovechar su infraestructura 4G existente para introducir más rápidamente servicios de quinta generación en el mercado, con todos los beneficios que ello conlleva. En el caso de 5G SA, su ventaja diferenciadora es que admite nuevas aplicaciones que la 5G NSA no puede so-

portar, como la asignación de recursos de red dedicados (network slicing)³.

Entel ya se está preparando para esta segunda etapa en la evolución 5G. La estrategia definida por la empresa se inició con una licitación abierta para seleccionar un proveedor de core convergente, es decir, que entregue una solución tanto para 5G como para soportar las otras tecnologías móviles y el crecimiento de los actuales servicios, mientras se desarrolla la transición tecnológica. Adicionalmente, la estrategia incluye la evolución de otras plataformas de core, como la base de suscriptores (UDM/SDM), Policy Management (PCRF/ PCF), Charging System (CHF) y ciertas plataformas regulatorias, de monitoreo y gestión.

En 2023 comenzó el despliegue de cuatro sitios 5GC (SA ready), uno de los cuales ya estaba operativo al cierre de 2023. También se iniciaron proyectos de renovación de las plataformas UDM, PCF, CHF y de otras que entrarán en fase de implementación durante 2024. Gracias a estos avances, en 2024 se tiene planificado realizar las primeras pruebas de nuevos servicios como el network slicing y la homologación de terminales.

Junto con la 5G Stand Alone, se ha avanzado en el despliegue de IPv6 para soportar el masivo aumen-

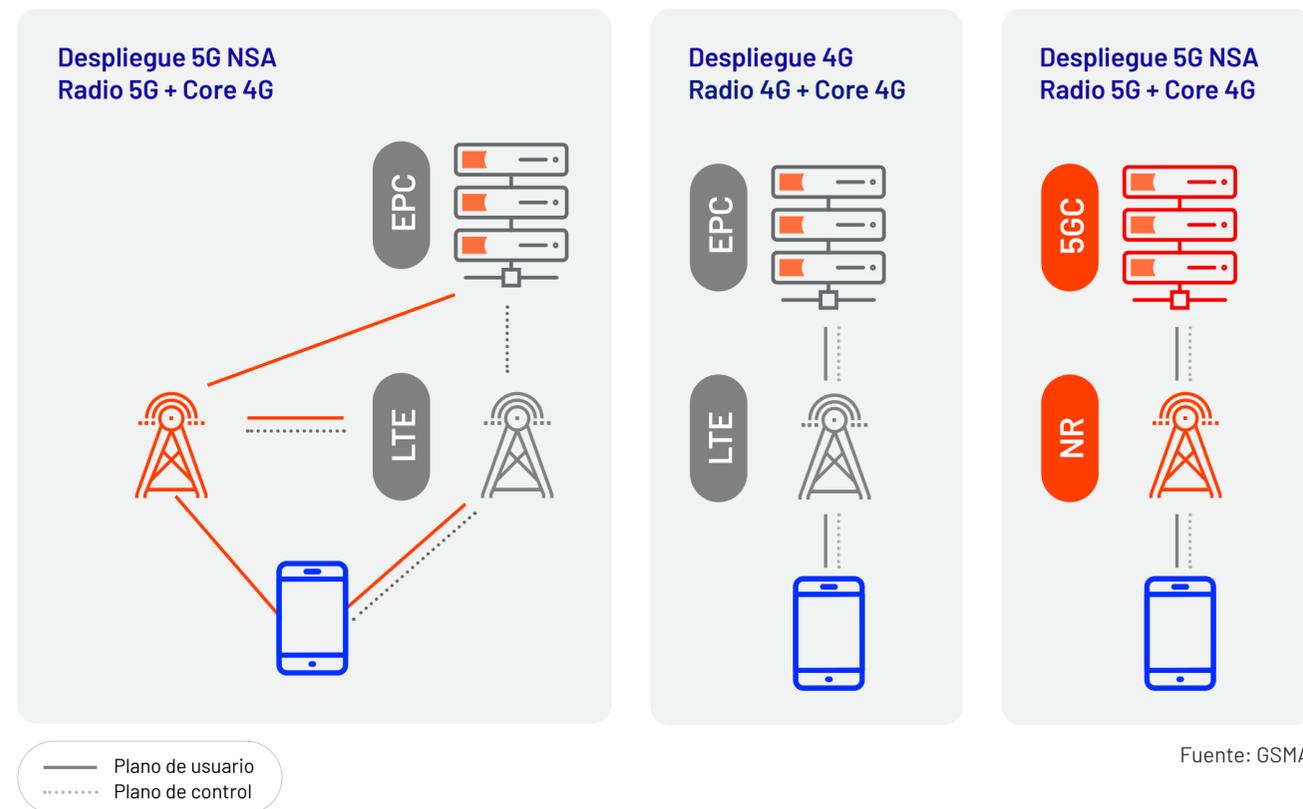
to de dispositivos conectados, en la incorporación de tecnología Cloud y en el uso de herramientas de automatismo e inteligencia artificial, para atender la complejidad y el dinamismo de las nuevas tecnologías.

Despliegue 5G en Perú

En octubre del 2020, las autoridades peruanas habilitaron a las empresas con asignación de espectro radioeléctrico en los rangos de frecuencia 3400-3600 MHz de la banda 3.5 GHz para implementar la tecnología 5G en servicios móviles y fijos inalámbricos. Como no se asignó nuevo espectro, las empresas habilitadas no debieron asumir compromisos de despliegue específicos.

En ese contexto, durante 2023 Entel Perú instaló 150 sitios para ampliar su cobertura 5G en los departamentos de Lima y Callao, Ancash, Ica, Cusco y Piura. Al finalizar el año, tenía una penetración de sitios 5G de 12% en todo el territorio nacional y de 14% en zonas urbanas.

Para un desarrollo más profundo de la tecnología, en mayo de 2023 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones presentó una propuesta de reordenamiento de la banda 3.5 GHz y de un concurso de espectro radioeléctrico para ejecutarla. Al cierre de este reporte, aún estaban en estudio.



1.- La red de acceso comprende todos los elementos que permiten la conexión inalámbrica con los usuarios, y comprende las torres, antenas, y equipamiento de radio para vincular los terminales de usuario con la red.
 2.- El núcleo de la red es el elemento que permite la comunicación entre los usuarios, gestiona el tráfico de voz y datos y gestiona las conexiones con las redes de otros operadores y con internet.
 3.- Adamowicz A. (31 de enero de 2023). 5G Non-Stand Alone vs. 5G Stand Alone: Esta es la diferencia. GSMA Latin America. Disponible en: [\[link\]](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Inversión en redes

Apagado 2G

La red de segunda generación permitió durante 25 años las llamadas entre teléfonos móviles y los servicios de mensajes de texto, pero hoy su uso concentra menos del 1% de las conexiones móviles realizadas a través de las redes de Entel en Chile. Por eso, la compañía resolvió hacer un apagado gradual de su red 2G a partir de mediados del 2024, tal como ya ha ocurrido en Estados Unidos y diversos países de Europa y Asia, ya que eso hace posible hacer un uso más eficiente y efectivo del espectro, consumir menos energía y concentrar los esfuerzos en tecnologías como 4G y 5G, que entregan mejores servicios de voz y conexión a internet. De hecho, la renovación de infraestructura tecnológica se ha señalado como uno de los habilitadores fundamentales de la Estrategia Digital Chile 2035 y de la meta país de neutralidad en carbono al 2050.

La gradualidad y planificación del proceso reducirá al máximo cualquier problema de conectividad. Además, se diseñó un plan de comunicación y apoyo dirigido a usuarios que pudieren verse afectados por la medida, y se ha dispuesto un plan especial de recolección de los antiguos teléfonos celulares 2G, que serán tratados como parte de los programas de reciclaje de la empresa. Asimismo, para garantizar una transición responsable, a partir de agosto de 2023 Entel dejó de comercializar nuevos servicios 2G. Por último, esta red seguirá encendida en cerca de 100 localidades a lo largo de todo Chile, ya que es la única tecnología disponible en esas zonas. Allí el apagado final se realizará solo cuando esté disponible una red 4G o 5G que la reemplace.

Inversiones en infraestructura de red en 2023

Entel Chile

ESTRUCTURA	CAPEX 2023 Millones CLP \$
Redes 4G	92.085
Redes 5G	114.765
REDES TRANSVERSALES Fijo - Móvil	29.928
Redes Fija (*)	12.207
Proyectos Clientes	6.835
TOTAL	255.820

(*) Incluye interconexión con Red Onnet
 - Redes 4G: Roll-Out, Capacidad Red Existente, Cobertura Indoor, Obligaciones Regulatorias y Software fee.
 - Redes 5G: Despliegue 5G 3500 Concurso Fase 2, Despliegue 5G Comercial, Expansión de Capacidades de Agregación y Core, SW Fee.
 - Redes Transversales Fijo-Móvil: Proyectos de Core, Ciberseguridad, Transporte, IP, Infraestructura y O&M.
 - Fibra (Interconexión con ODI): Despliegue de Puntos de interconexión y Planta Externa.
 - Proyectos Clientes: Coberturas dedicadas Clientes.

Entel Perú

ESTRUCTURA	CAPEX 2023 Millones CLP \$
Redes 4G	54.616
Redes 5G	5.694
REDES TRANSVERSALES Fijo - Móvil	27.206
FIBRA (INTERCONEXIÓN con ODI)	315
TOTAL	87.831

- Redes 4G: Roll-Out, Capacidad Red Existente, Cobertura Indoor, Obligaciones Regulatorias y Software fee.
 - Redes 5G: Despliegue 5G DSS
 - Redes Transversales Fijo-Móvil: Proyectos de Core, Ciberseguridad, Transporte, IP, Infraestructura y O&M.
 - Fibra (Interconexión con ODI): Despliegue de Puntos de interconexión y Planta Externa.



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



06

Sociedad y medioambiente



- 6.1. Transformación inclusiva
- 6.2. Relacionamiento y gestión territorial
- 6.3. Transformación sustentable

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Transformación inclusiva

TEMA MATERIAL GRI 203-2

En la era digital, la conectividad y el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han convertido en poderosos motores del desarrollo económico y social. Su uso adecuado puede ser un agente de inclusión, por ejemplo, al llevar servicios bancarios o gubernamentales a zonas donde no existen sucursales físicas de bancos ni oficinas de gobierno, o al expandir actividades económicas que de otro modo se mantendrían circunscritas a territorios limitados. Por el contrario, si no se promueven en forma adecuada, pueden actuar como fuente de exclusión. Por eso, reducir la brecha digital ha sido desde siempre una de las metas de Entel, recogida en la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, que aborda la transformación inclusiva como uno de sus tres ejes temáticos.

La brecha digital se refiere a la diferencia en el acceso y el uso de TIC que existe entre individuos, organizaciones e incluso países. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) sugiere que tiene al menos tres dimensiones: brecha de acceso, que alude a la inexistencia de infraestructura y a la incapacidad económica para acceder a estas herramientas; brecha de uso, que hace referencia a la falta de competencias para el manejo de la tecnología, y brecha de habilidades, es decir, la ausencia de conocimientos necesarios para hacer un uso de calidad de las TIC¹.

La Estrategia de Sostenibilidad de Entel se hace cargo de estas tres aristas con una serie de acciones articuladas en torno a tres ejes: cobertura y conectividad; accesibilidad y usabilidad de productos y servicios; y alfabetización y desarrollo de habilidades.

Cobertura y conectividad

GRI 3-3

Chile fue el primer país de Sudamérica en desplegar la red 5G en todas sus capitales regionales y provinciales, un logro al que Entel contribuyó significativamente. De acuerdo con estadísticas de la Subtel, la penetración de la tecnología móvil de quinta generación creció un 232% entre junio de 2022 y junio de 2023². Chile también destaca en conectividad fija. En su reporte de julio de 2023³, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) lo incluyó entre los diez países con mayor porcentaje de suscripciones de fibra óptica (66%) con relación al total de contratos de internet fija, ubicándolo en el primer puesto del continente americano.

Pese a los avances, aún persiste una brecha territorial en el acceso a internet debido a las dificultades geográficas que implica extender la cobertura de los servicios de telecomunicaciones a zonas rurales y alejadas. Según el último estudio Conectividad

rural en América Latina y el Caribe⁴, el 50,9% de la población rural chilena tiene conectividad significativa⁵, mientras que este porcentaje llega al 71,7% en la población urbana. En cuanto a conexión fija, la penetración en los hogares rurales es de solo un 4%, contra 54% en ciudades. En un país donde el 83% de la superficie corresponde a comunas rurales, es imperativo resolver estas desigualdades.

Desde su fundación, Entel asumió el compromiso de proveer soluciones de conectividad en zonas rurales y alejadas. En Chile, más de un tercio de los puntos de presencia de Entel en la red se ubica en áreas con esas características, lo cual se ha logrado de tres maneras:

- ✓ Iniciativas propias de ampliación de cobertura
- ✓ Proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones⁶.
- ✓ Proyectos emanados de obligaciones asumidas en los concursos de espectro. Por ejemplo, en cumplimiento del proyecto técnico comprometido en el concurso de la banda 3.500 MHz, en 2023 instaló dos antenas 5G en Rapa Nui y se modernizaron 22 en la Macrozona Sur, que en ese momento se encontraba bajo estado de excepción. Además, llevó conectividad 5G a más de 300 sitios de interés, entre ellos, 199 hospi-

tales públicos, 24 ministerios, 16 intendencias, 15 aeropuertos o aeródromos, 25 universidades, 19 puertos marítimos y siete lugares de interés científico.

369 nuevas estaciones 4G

instaladas en comunas rurales o con perfil socioeconómico⁷, de un total de 523 desplegadas en 2023.

308.832 hogares

con posibilidad de conectarse a la red fibra óptica en comunas donde antes no había servicios de internet por cable⁸

1.- Unión Internacional de Telecomunicaciones (2018). Measuring the information society 2018. **Disponible en:** [\[link\]](#)
 2.- Olave, Ricardo (17 de octubre de 2023). Las nuevas tecnologías para la conectividad en Chile. La Tercera. **Disponible en:** [\[link\]](#)
 3.- OCDE (2023). Broadband Portal. **Disponible en:** [\[link\]](#)
 4.- Ziegler, Sandra y Arias, Joaquín (2023). Conectividad rural en América Latina y el Caribe, Estado de situación, retos y acciones para la digitalización y el desarrollo sostenible. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2022). **Disponible en:** [\[link\]](#)
 5.- Cuentan con conectividad bajo los estándares mínimos de calidad, definidos en términos del acceso diario de las personas a internet, a equipos (computadora personal o teléfono móvil), a datos suficientes o a conexión con velocidades adecuadas (banda ancha o 4G). Los cálculos se realizaron con datos disponibles a octubre de 2022.

6.- Dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.
 7.- Comunas elegibles para proyectos que califiquen como verdes y sociales de acuerdo con la ICMA.
 8.- Comunas elegibles para proyectos que califiquen como verdes y sociales de acuerdo con los principios definidos por la International Capital Markets Association (ICMA).

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

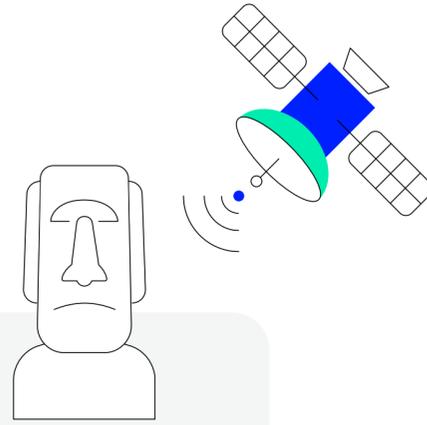
07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva



Ampliando la conectividad en Rapa Nui

Entel es responsable de cada uno de los avances en conectividad de la isla ubicada a 3.500 km del continente. En 1966 instaló el primer monocanal para realizar llamadas fijas y en 1990 estableció el primer enlace satelital digital, que permitió desarrollar nuevas tecnologías móviles, como la 2G, 3G y 4G. Para responder a los requerimientos que trajo la pandemia de COVID-19, en 2020 logró aumentar la capacidad de la red 4G local. La llegada de la conectividad 5G en 2023 —que se efectúa por medio de tecnología satelital avanzada—, es un nuevo hito en esta historia de aportes a la reducción de la brecha digital y a la digitalización de las comunidades rapanuis.

Apuntando a un horizonte más lejano, Entel participa en iniciativas público-privadas que tienen como meta la inclusión digital y tecnológica.

✓ **Proyecto Chile Digital 2035:** Grupo de trabajo encargado de redactar una hoja de ruta para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades de la transformación digital. También participan la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado, la Comisión Económica de la CEPAL, Chile Telcos, País Digital y la Cámara Chilena de Infraestructura Digital. La versión definitiva de la propuesta de estrategia se publicó en agosto de 2023. Como primer objetivo, se propone masificar el acceso a

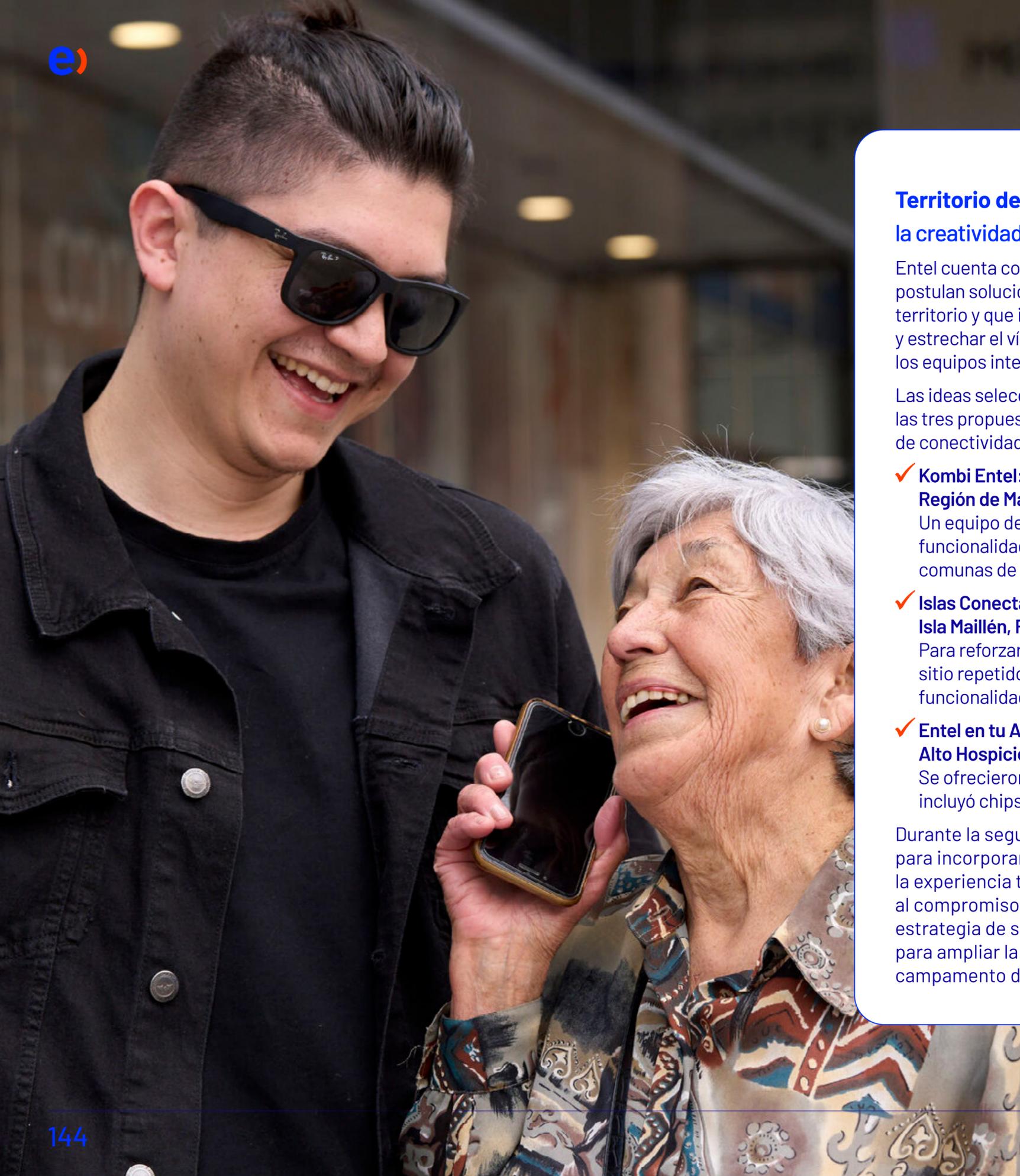
tecnologías digitales, con énfasis en las brechas causadas por los niveles de ingreso, zonas geográficas, edad y género. Para su desarrollo, se recomiendan medidas como la implementación de un subsidio a la demanda de servicios de telecomunicaciones.

✓ **Plan Brecha Digital Cero:** Fue lanzado por la Subtel en 2022 con la intención de garantizar que en 2025 exista una oferta de servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional donde habiten personas. Con ese fin, se está trabajando en una serie de programas de fomento a la inversión y propuestas de ley que incluyen un posible subsidio a la demanda.

Sociedad y medio ambiente



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. **Sociedad y medio ambiente**
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)



Territorio de Ideas:

la creatividad interna al servicio de las comunidades

Entel cuenta con un programa de innovación interna en que los propios colaboradores postulan soluciones novedosas a necesidades que se presentan a lo largo de todo el territorio y que impactan directamente a sus clientes. Junto con ayudar a las personas y estrechar el vínculo con las comunidades, esta iniciativa promueve la creatividad de los equipos internos y fortalece su sentido de pertenencia.

Las ideas seleccionadas se materializan. A comienzos de 2023, fueron implementadas las tres propuestas ganadoras del concurso del año anterior, centradas en soluciones de conectividad para zonas remotas. Los proyectos fueron:

✓ Kombi Entel:

Región de Magallanes:

Un equipo de colaboradores visitó localidades aisladas para dar a conocer las funcionalidades de la aplicación móvil de Entel. El recorrido de la Kombi cubrió 6 comunas de la región de Magallanes.

✓ Islas Conectadas:

Isla Maillén, Región de Los Lagos

Para reforzar la conectividad del Servicio de Salud de la isla, se instaló un sitio repetidor que habilita las atenciones médicas telemáticas, entre otras funcionalidades. 929 habitantes de la isla fueron beneficiados por esta iniciativa.

✓ Entel en tu Almacén:

Alto Hospicio, Región de Tarapacá

Se ofrecieron productos y servicios de Entel en diez almacenes de barrio. La oferta incluyó chips, recargas y visualización de factibilidad técnica de fibra óptica.

Durante la segunda mitad de 2023, el programa Territorio Ideas fue reformulado para incorporar nuevas temáticas, incluyendo alfabetización digital, mejorar la experiencia territorial y el desarrollo comunitario—, todas ellas vinculadas al compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los pilares de la estrategia de sostenibilidad de Entel. De igual forma, se incrementó el presupuesto para ampliar la escala de los proyectos y los ganadores además participarán en un campamento de innovación ASG durante 2024.

01. Introducción
y contexto02. Perfil
corporativo03. Gobierno
e integridad04. Innovación y
adaptación05. Experiencia
distintiva06. **Sociedad y
medioambiente**07. Organización
y cultura08. Información
societaria y
financiera09. Información
adicional
(Anexos)

 Volver
al índice

Transformación inclusiva

TEMA MATERIAL

En Perú, el uso de internet también ha crecido de forma acelerada: mientras en 2019 un 24,8% de los peruanos mayores de seis años la usaba, en marzo de 2023 esa cifra había aumentado a 74% según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Sin embargo, el uso de internet en Lima llega a 86,6% y en las áreas rurales, solo a 43,2%. La diferencia es más amplia en los hogares con acceso a internet: en Lima alcanza el 79,2% y en las áreas rurales, un 20,7%. Por otra parte, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) identificó en 2021 más de 52.000 centros poblados sin cobertura 4G, que en total concentran 2,6 millones de personas (7,8% de la población total). Asimismo, hay casi 6.500 centros poblados que solo disponen de señal 2G¹.

Frente a esa realidad, uno de los ejes de la estrategia de crecimiento de Entel Perú es la extensión de la cobertura de sus servicios móviles de cuarta generación en provincias, con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas.

✓ Para el despliegue propio, la compañía se ha acogido al régimen de canon por cobertura, programa establecido por el MTC en 2021 para que los operadores puedan destinar un porcentaje de su pago por el uso del espectro radioeléctrico al despliegue de antenas 4G en zonas desatendidas. En 2023 este porcentaje creció de 40% a

60% en virtud de una resolución ministerial que busca reducir la brecha urbano-rural mediante la instalación de 136 nuevas antenas 4G para 2024.

✓ Adicionalmente, desde 2019 Entel Perú comparte infraestructura con Internet Para Todos (IPT), empresa desarrollada por Telefónica, Meta, BID Invest y CAF con el objetivo de conectar provincias rurales con internet móvil 4G. En 2023 Entel pudo llegar con esta tecnología a unos 130 nuevos centros poblados con 60.565 habitantes en total. Con esto, a la fecha acumula más de 1.500 centros poblados cubiertos de la mano de IPT. Esta colaboración ofrece un amplio espacio de crecimiento, ya que IPT tiene como meta sumar 2,7 millones de personas a los 3,3 millones que ya ha beneficiado².

✓ Otra asociación exitosa es la que Entel suscribió con el Grupo Satelital en 2022 para llevar la conectividad móvil de alta velocidad a Iquitos, en plena Amazonía, con fibra óptica subfluvial. Gracias a este esfuerzo, la participación de mercado de Entel en dicha ciudad creció de 6,5% en 2022 a 12% en 2023.

314 nuevas localidades

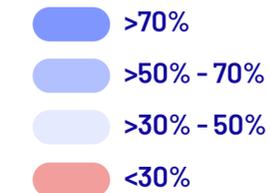
en Perú conectadas a la red 4G en 2023, todas en zonas rurales.



84,5% de cobertura

+7% vs. 2019

Cobertura



Bono sostenible de Entel y mejoras en conectividad

El bono sostenible por USD 800 millones emitido en 2021 permite financiar o refinanciar proyectos de acceso a infraestructura básica de telecomunicaciones y a servicios esenciales vinculados a inclusión digital. Además, cubre iniciativas de energía renovable y eficiencia energética, en línea con los principios de proyectos verdes y sociales elegibles definidos por la International Capital Markets Association (ICMA). Las iniciativas de conectividad incluyen la implementación de la red 5G, la expansión y fortalecimiento de la red 4G, el despliegue de fibra óptica, la operación de sitios en zonas rurales y servicios de banda ancha fija inalámbrica en áreas sin disponibilidad de servicios por cable. Todos priorizan a los habitantes de localidades aisladas o con baja densidad poblacional, ciudades de menor tamaño y zonas urbanas con perfil socioeconómico bajo.

A diciembre de 2023, Entel había utilizado el 100% de estos fondos en esta clase de proyectos, con impacto en más de 5 millones de personas de la población objetivo. [Disponible en:](#)

Inversión en Chile, entre 2020 y 2023 (USD)

- ✓ **543,17 millones** en despliegue 4G y 5G
- ✓ **48,85 millones** en expansión de banda ancha inalámbrica
- ✓ **27,6 millones** en operación de sitios rurales
- ✓ **0,74 millones** en expansión FTTH
- ✓ **2,13** en expansión de red de emergencia

Inversión en Perú, entre 2020 y 2023 (USD)

- ✓ **162,01 millones** en despliegue 4G y 5G
- ✓ **25,9 millones** en operación de sitios rurales

1.- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima (3 de julio de 2023). Telecomunicaciones en el Perú: Queda mucho por hacer. [Disponible en:](#)

2.- Miani, Junior (31 de octubre de 2023). Internet Para Todos: "Todavía faltan otros 2,7 millones [de peruanos] que tenemos que conectar a Internet". Diario El Comercio. [Disponible en:](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva

Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios

Entel entiende que su misión va más allá de proveer cobertura. También se preocupa de que todos sus usuarios realmente puedan aprovechar las tecnologías digitales en sus vidas cotidianas, para que nadie se quede fuera de las infinitas posibilidades que brindan. En los últimos años, estos esfuerzos se han centrado en dos grupos: personas mayores y con discapacidades.

Conectando a las personas mayores

Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE), la proporción de las personas mayores de 64 años irá en aumento. Con base en el censo de 2017, se calcula que en 2018 constituían un 12% de la población, mientras que para 2050 se espera que representen un 25% y que superen a los menores de 15 años en 2031¹. Al contrario de lo que se suele creer, la mayoría de este grupo etario en alza muestra un interés creciente por las nuevas tecnologías. Así lo demuestra el Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro, que en 2021 encontró que el 58% de esta población usa teléfonos inteligentes para chatear, hacer videollamadas y buscar información, 21 puntos porcentuales más que antes de la pandemia². Sin embargo, según datos de Conecta Mayor, apenas un 17% de los adultos mayores en Chile sabe hacer trámites digitales de forma autónoma. El 83% restante necesita el apoyo de otras personas³.

Hace cinco años, Entel Chile comenzó a trabajar en la promoción de la autonomía de este segmento con la ayuda de nuevas herramientas, lo que se ha traducido en una serie de iniciativas:

- ✓ Call center con atención especializada, para asegurar un espacio de comprensión y cercanía. Solo se debe llamar al 103 y automáticamente el sistema reconoce a la persona mayor por su RUT.
- ✓ Programa de acompañamiento por tres meses desde la compra del equipo para resolver dudas sobre el uso del producto o el servicio contratado.
- ✓ Opción "despacho del equipo" para que las personas sobre 70 años pueden resolver dudas y recibir una asesoría personalizada cuando les entregan el producto.
- ✓ Servicio técnico a domicilio sin costo adicional en la Región Metropolitana y horarios preferenciales en las tiendas de todo el país.
- ✓ Pestaña exclusiva en el sitio web de Ciudadano Digital de Entel, con diversas recomendaciones sobre uso de internet, datos móviles, 5G y seguridad informática, entre otros temas⁴.
- ✓ Plan Persona Mayor, lanzado a fines de 2022 para beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal (PGU) de más de 70 años, con el que obtienen 12 GB para navegar en internet, 300 minutos para llamar a cualquier parte de Chile y uso libre de algunas aplicaciones, por \$ 3.990. A un año del lanzamiento, había sido contratado por 70.000 clientes, con índices de satisfacción (SAC) superiores al promedio general (70 puntos en junio de 2023).

Una nueva alianza que despegará y hará que tu señal llegue a lo más alto

Entel con Starlink en todas Entel.cl/Internet-satelital



Nueva alternativa de internet satelital para clientes Entel

Otra forma de reducir la brecha digital geográfica es optar por nuevas alternativas de conexión, como la internet satelital, que aún no se masifica en Chile ni en Perú. Pero eso está por cambiar, ya que recientemente Entel estableció una alianza con Starlink para reforzar sus operaciones en ambos países a través de la cobertura satelital.

La subsidiaria de SpaceX lanzará en 2024 sus primeros satélites con capacidad Direct to Cell en América, que comenzarán a proporcionar conectividad satelital hacia fines del año en la región. La constelación de satélites funcionará con la red de Entel para transmitir directamente a teléfonos móviles LTE.

1.- INE (diciembre de 2028). Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992-2050.

2.- Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro (2022). Uso de internet y tecnologías de la información y comunicación en las personas mayores.

3.- Salazar, María Luisa (27 de septiembre de 2023). Universitarios mejoran la vida de adultos mayores con capacitación presencial en el uso de la tecnología. La Tercera.

4.- Disponible en:

Disponible en:



Disponible en:



Disponible en:



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva

Programa de recambio gratuito de celulares 2G

Para aumentar la eficiencia energética y enfocar las inversiones en el despliegue de sitios 4G y 5G, Entel requería apagar su red 2G, que hoy concentra menos del 1% de las conexiones a internet. Pero antes de tomar la decisión, realizó un estudio de los posibles impactos de la medida.

El estudio realizado a inicios de 2023 identificó la existencia de 35.500 adultos mayores que utilizaban solo tecnología 2G. En su mayoría, viven en zonas aisladas, en situación de vulnerabilidad. De esta forma, Entel se dio cuenta de que el apagado 2G podía convertirse en una oportunidad para seguir disminuyendo la brecha digital de las personas mayores si se desplegaba un plan adecuado. Además, podía representar un beneficio para la población de localidades aisladas y personas afectadas por catástrofes.

Para ello, se diseñó un programa de recambio gratuito de teléfonos celulares compatibles solo con tecnología 2G, priorizando a clientes (prepago y suscripción) de más de 70 años, clientes que viven en zonas rurales sin acceso al servicio de despacho a domicilio y quienes fueron afectados por los incendios forestales de febrero de 2023.

- ✓ Entre julio y noviembre de 2023, se efectuó una experiencia piloto en comunas apartadas de las regiones del Biobío, Aysén, Atacama y Coquimbo. Este trabajo incluyó la firma de convenios con municipalidades para coordinar la recolección de equipos 2G y campañas informativas en medios locales.
- ✓ Se entregaron nuevos celulares compatibles con tecnologías 3G y 4G. Se optó por los modelos que solicitaron los propios usuarios (tipo almeja, con teclados especiales).
- ✓ A su vez, los antiguos terminales se integran a los programas de reciclaje de Entel.
- ✓ En 2024 se espera extender la iniciativa a 129 comunas: 97 rurales y 32 afectadas por incendios.
- ✓ Por otro lado, se decidió comenzar con el apagado 2G a partir del segundo semestre de 2024, para dar tiempo al programa de recambio.

+ de 1.000 personas

fueron beneficiadas en 2023 con el programa de recambio.

27 comunas

de Chile alcanzadas, entre ellas: Arauco, Nacimiento, Tomé, Puerto Cisnes y Río Ibáñez.

19,1% del total de entregas

proyectadas fueron para esas comunas.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Atención especializada para personas con discapacidad

En Chile hay cerca de 180.000 personas con sordera total¹ y alrededor de 532.000 en Perú². Con el fin de brindarles mayor autonomía y más facilidades para acceder a los productos y servicios de Entel, en ambos países se han concretado acciones específicas.

- ✓ A partir de mayo de 2023, las tiendas chilenas comenzaron a implementar una tecnología de videoconferencia que permite a los vendedores de Entel comunicarse con personas sordas a través de intérpretes en línea, que dominan la lengua de señas. Desarrollada por Red-Apis, a un año de su lanzamiento ya estaba disponible en las 104 sucursales de Entel a lo largo del país, beneficiando a más de 100 clientes.
- ✓ En Perú, desde 2018 existe Señas que Conectan, un programa de enseñanza de lengua de señas para asesores de tiendas y el equipo de seguridad. Ya se ha desplegado en ciudades como Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Ica, Huancayo y Lima.
- ✓ Todos los clientes de Entel Perú, tanto de prepago como de pospago, pueden utilizar las principales funciones de la app Lazarillo sin consumir sus datos de internet. La aplicación hace posible que usuarios con limitaciones visuales se desplacen con autonomía por las calles de su ciudad con la ayuda de guías de voz en tiempo real.

22 asesores de tienda

capacitados en lengua de señas en Perú

104 tiendas

en Chile (100%) con atención para personas sordas.

Atención en quechua

En abril de 2023, Entel Perú inauguró su primera tienda en Abancay, la que, entre otras características, cuenta con asesores quechuahablantes para que todos los habitantes de la ciudad puedan acceder a los servicios de la compañía y a la red 4G, desplegada en la provincia de Apurímac. Esta sucursal se suma a la abierta un año antes en Andahuaylas, donde también hay asesores que dominan el quechua.

1.- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023). Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia 2022.

Disponible en:



2.- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad, 2017.

Disponible en:



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva



Programa Primera Respuesta: conectados en la emergencia

Incendios forestales como los ocurridos en febrero de 2023 en las regiones del Ñuble, Biobío y La Araucanía pueden afectar las telecomunicaciones de extensas áreas, ya sea por cortes eléctricos o daños en las antenas. Frente a esta clase de emergencias, Entel toma medidas para mantener la conectividad operativa, como una manera de apoyar a los habitantes de esas zonas y a los voluntarios desplegados para controlar el fuego. Durante los incendios de 2023:

- ✓ Se reforzaron los contingentes operativos y se enviaron más de 30 equipos a terreno para priorizar la calidad de los servicios. Hubo alrededor de 140 estaciones base afectadas, que los equipos de Entel repararon en breve tiempo.
- ✓ Se implementó roaming nacional de emergencia con los otros operadores.
- ✓ Se reactivó el plan solidario suscrito por las compañías integrantes de Chile Telcos para ir en ayuda de las personas afectadas.
- ✓ Se repusieron los servicios suspendidos por deuda en las regiones afectadas.
- ✓ Se evitó el corte del servicio para clientes con deuda.

Con posterioridad, se diseñó un modelo de prevención de incendios para el verano siguiente, con dos líneas de trabajo: un plan de capacitación para los contratistas que trabajan en terreno y el despeje de pastizales secos en los puntos de presencia de la red. Al mismo tiempo, se trabajó en el diseño de un modelo de reparación.

Similar fue la respuesta de la compañía frente a las intensas lluvias de junio y agosto de 2023, que produjeron inundaciones y desbordes de ríos en la zona centro-sur de Chile. En ambos casos, se tomó una serie de medidas para ayudar a los clientes de las regiones de O'Higgins, Maule, Ñuble y Bío-Bío, como la reactivación de los servicios móviles suspendidos por falta de pago y la habilitación de roaming de emergencia.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva

Alfabetización y desarrollo de habilidades

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Otra cara de la brecha digital que enfrenta Chile se relaciona con la calidad del uso que las personas le dan a internet, arista que midió la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP) en 2022. En nuestro país, el 86% de las personas mayores a 16 años utiliza internet de forma regular, el más alto porcentaje de América Latina. No obstante, la mayoría lo hace solo para comunicarse (76%) o entretenerse (63%). En comparación con un país promedio de la OCDE, la banca electrónica, la interacción digital con el Estado y la búsqueda de información tienen menos del doble de penetración en Chile¹.

La situación no es tan distinta en Perú. Allí, el 94,3% de las personas usa la internet en redes sociales, mientras que, por ejemplo, solo un 16,1% lo hace para acceder a la banca electrónica y apenas un 3,9%, para buscar trabajo².

La brecha en calidad de uso también existe en el ámbito empresarial. Junto a diversas asociaciones y gremios, durante 2023 Entel Digital realizó el estudio Digitalización de las empresas en Chile, con más de 600 respuestas de dueños, directores y gerentes de empresas de todos los tamaños y sectores productivos. El sondeo muestra que, a mayor tamaño de la empresa, mayor es el grado de digitalización:

el 93% de las grandes se encuentra progresando o en etapa avanzada, contra un 63% de las pymes. Las desigualdades en los planes de capacitación para trabajadores son aún más notorias: solo un 31% de las pymes los consideran, contra el 61% de las organizaciones grandes. El mayor problema está en la pérdida de oportunidades de crecimiento. Con datos del SII de 2016 a 2021, la CNEP estima que el solo uso de internet se asocia a mejoras de 5,6% en la productividad laboral de las micropymes.

En su afán por convertirse en un socio tecnológico de sus clientes, Entel B2B desarrolla varias iniciativas para promover la adopción de herramientas que ayuden a la transformación digital de las empresas:

- ✓ **Comunidad Empresas³:** plataforma abierta a todo el ecosistema empresarial donde se pone a disposición de emprendedores diferentes contenidos, cursos y materiales gratuitos para que recorran el camino a la digitalización.
- ✓ **Misión Pyme (ex Digitalizados):** Programa televisivo en formato docureality cuya quinta temporada se transmitió por Chilevisión durante julio y agosto de 2023. Cada capítulo documenta la digitalización de una pyme con apoyo de un equipo experto de Entel. En 2023, se seleccionaron seis emprendimientos entre las postulaciones recibidas a través de la Comunidad Empresas.

✓ **Gira Entel Empresas:** Encuentros empresariales para clientes de Entel en Chile, donde pueden informarse sobre cómo la tecnología es capaz de habilitar sus proyectos y resolver sus necesidades. En 2023 la gira recorrió Concepción, Iquique y Santiago, con exposiciones de Harold Mayne-Nicholls, Director Ejecutivo de los Juegos Panamericanos Santiago 2023 y Bárbara Silva, CEO de Her Global Impact y Presidenta de la submesa Industria y Desarrollo del Senado para el nuevo marco regulatorio de la inteligencia artificial en Chile.

✓ **Ruta Entel Empresas:** Conferencias donde se entregan nuevas herramientas tecnológicas y conocimientos para ayudar a emprendedores peruanos a mejorar su productividad. En 2023 tuvieron lugar en Piura y Trujillo. Los expositores fueron David Castejón, autor argentino de Experience Marketing, y César Urrutia, CEO y cofundador de Space AG, empresa de soluciones innovadoras para el sector agrícola.

3,9 millones de visitas

tuvo la Comunidad Empresas en 2023.
+ de 1.200 cursos realizados.
8 webinars con 2.200 participantes y 60.000 espectadores en RRSS.
+ 31.000 descargas de contenidos

1 millón de reproducciones

en YouTube tuvo Misión Pyme, que fue líder en sintonía de TV en su horario de exhibición.

730 clientes

asistieron a la gira Entel Empresas 2023.
89% evaluó el evento como bueno o muy bueno.

+450 asistentes

convocó la Ruta Entel Empresas 2023.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

1.- Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (2022). Productividad sector telecomunicaciones. [Disponible en:](#)

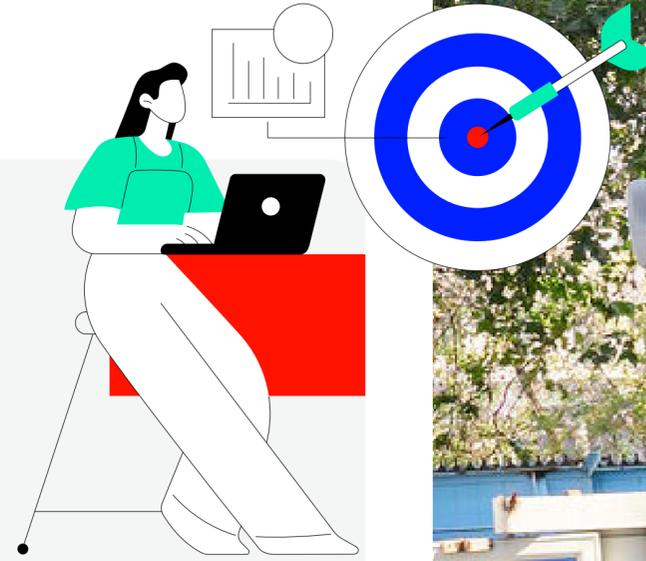
2.- Sociedad Telecom (31 de octubre de 2023). Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones - ERESTEL 2022. [Disponible en:](#)

3.- [Disponible en:](#)

Transformación inclusiva

Seleccionados de Misión Pyme 2023

- ✓ **Librería Luces:** Implementó dos productos de Entel, Sales Manager (CRM) y Google Workspace. El CRM para pymes permite seguir en línea las acciones comerciales.
- ✓ **Envíos Gallo Negro:** OnWay e Email Marketing fueron las herramientas adoptadas por esta pyme de transportes, que ahora puede gestionar a sus 20 choferes en línea.
- ✓ **Casa Itza:** Este emprendimiento que ofrece espacios para colaborar inició su transformación digital implementando Fibra Óptica Entel y Wembii, plataforma para gestionar redes sociales.
- ✓ **Clínica Nómadas Vet:** Un sitio web y aplicativos para administrar la información y la atención de clientes fueron las herramientas que incorporó la clínica veterinaria de San José de Maipo. Gracias al software Google Workspace, comenzó a agendar pacientes y a dejar recordatorios de las fechas de sus vacunas con información alojada en la nube.



Potenciando a la próxima generación de talentos digitales

Para fomentar la innovación temprana, Entel auspicia el concurso Los Creadores, impulsado por Fundación Kodea. En esta iniciativa, se invita a escolares de varios países sudamericanos a proponer soluciones digitales para problemas comunitarios y medioambientales. En 2023 se presentaron 160 proyectos. 90 finalistas de Chile, Perú, Colombia y Argentina asistieron a una charla en las dependencias de la compañía sobre los usos e impactos de la inteligencia artificial en la innovación.

Por otra parte, Entel mantuvo su alianza con Enseña Perú, que proporciona educación de calidad a escolares de distintas provincias de ese país. Durante 2023, Entel le entregó conectividad a 6 colegios, lo que les permite realizar trabajos administrativos.



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

1.- The World Bank (13 de diciembre de 2023). Measuring the Emissions and Energy Footprint of the ICT Sector: Implications for Climate Action. **Disponible en:** [\[link\]](#)

2.- Friedrich, Roman (18 de diciembre de 2023). Telcos Show Modest Gains in Curbing Emissions and Helping Customers Curb Theirs. Boston Consulting Group. **Disponible en:** [\[link\]](#)

3.- ResearchAndMarkets.com (enero de 2024). Telecom Industry Needs to Up Its Green Game. **Disponible en:** [\[link\]](#)

Relacionamiento y gestión territorial

TEMA MATERIAL GRI 2-25, 3-3

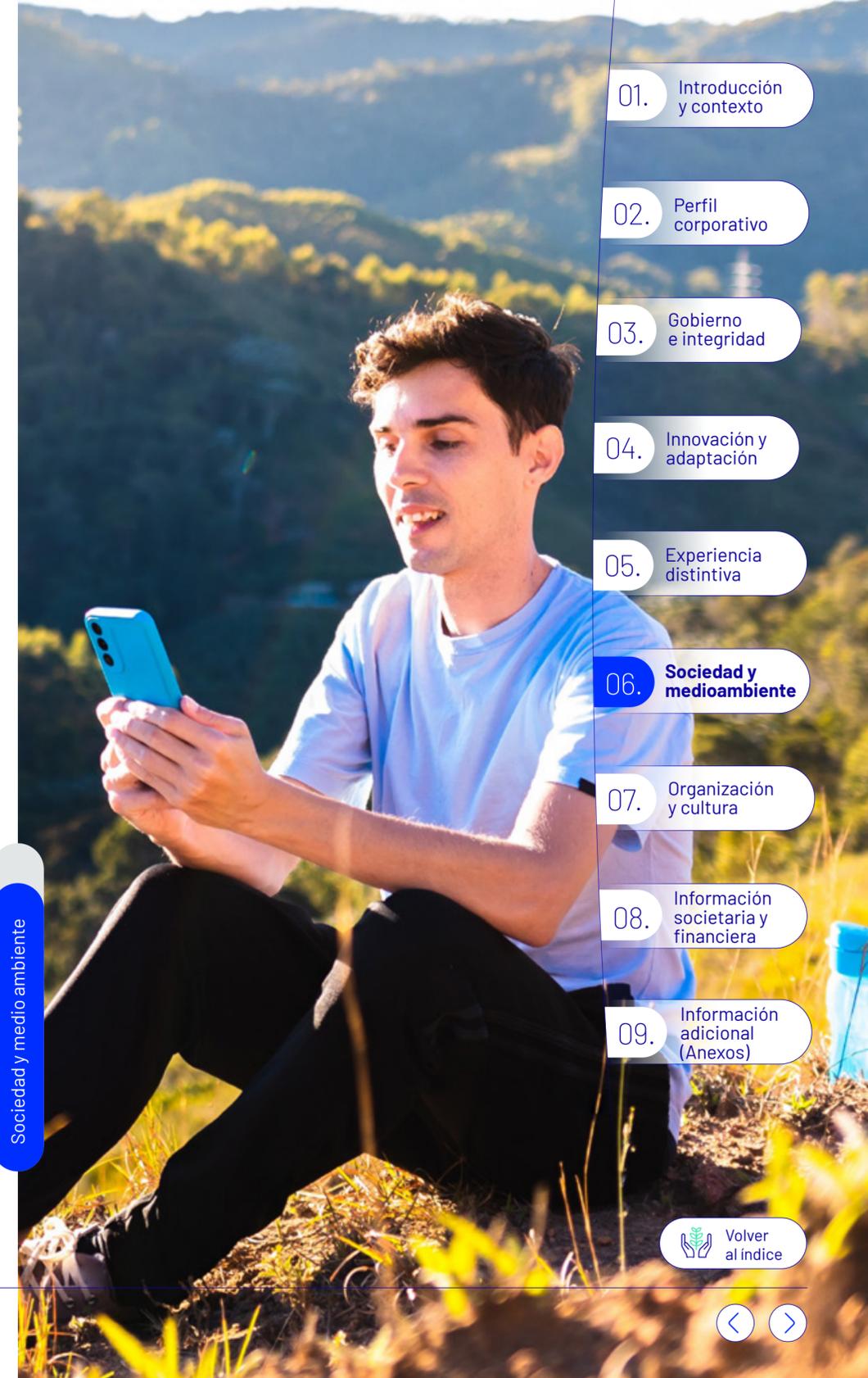
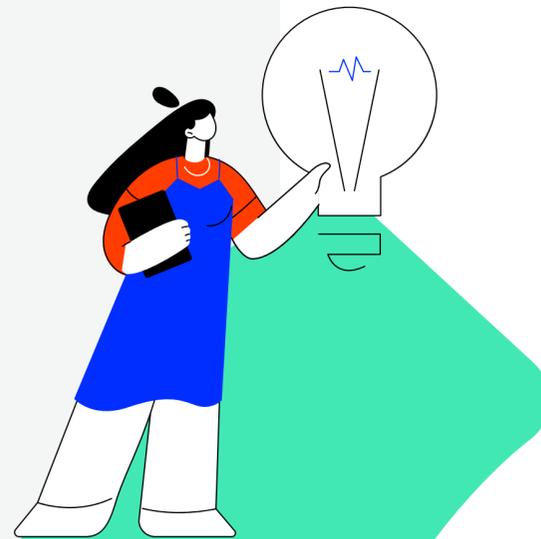
La creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, y la nueva estrategia sobre esta materia han dado un reimpulso a las iniciativas sociales y medioambientales que Entel viene desarrollando desde hace años para materializar su visión de ser más que una compañía de telecomunicaciones. Este nuevo empuje incluyó la adecuación de varios programas a los más altos estándares de gestión y reportabilidad, definiendo indicadores para medir sus impactos y estableciendo una estructura de financiamiento para garantizar su continuidad. Tanto las iniciativas anteriores como las que se lanzaron en 2023 comparten el alineamiento con el propósito corporativo de usar la conectividad y las nuevas tecnologías digitales para fomentar el progreso y bienestar de las personas, así como el cuidado del medioambiente.

Entel se ha propuesto mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos los grupos de interés, incluidas las comunidades vecinas a su infraestructura. Por eso, una de sus prioridades es evitar o mitigar los impactos del despliegue de redes, su infraestructura de mayor alcance territorial. Para ello, existe un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas áreas que se involucran en cada proyecto, con la misión de hacer relevante la consideración del entorno y sus habitantes.

Lo anterior parte por un irrestricto apego a la legislación. Más allá de las leyes, Entel prioriza el uso de elementos de heroseamiento y de la infraestructura existente, como postación eléctrica o de seguridad urbana, edificación en altura, azoteas y sitios eriazos. Asimismo, desde 2021 cuenta con una guía de relacionamiento comunitario que estandariza la forma en que los trabajadores y contratistas de Entel deben vincularse con las comunidades. Estos protocolos consideran charlas y encuentros con autoridades, reguladores y vecinos para escuchar sus demandas de servicios, conocer sus necesidades y alcanzar acuerdos, instancias que también aportan información valiosa para nutrir los programas sociales de la compañía.

Marco legal

- ✓ En Chile, rige la Ley 20.599 (Ley de Antenas), de 2012, que exige obtener un permiso de la Dirección de Obras Municipales para construir estructuras de soporte de antenas con una altura total superior a tres metros y establece límites de potencia más exigentes que los recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (CIPRNI).
- ✓ En Perú, hay que cumplir la Ley 29.022 (Ley para el Fortalecimiento la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones), de 2007, que establece los lineamientos para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones con la finalidad de minimizar su impacto visual. Además, existe una reglamentación sobre emisiones basada en las sugerencias de la OMS, la CIPRNI y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

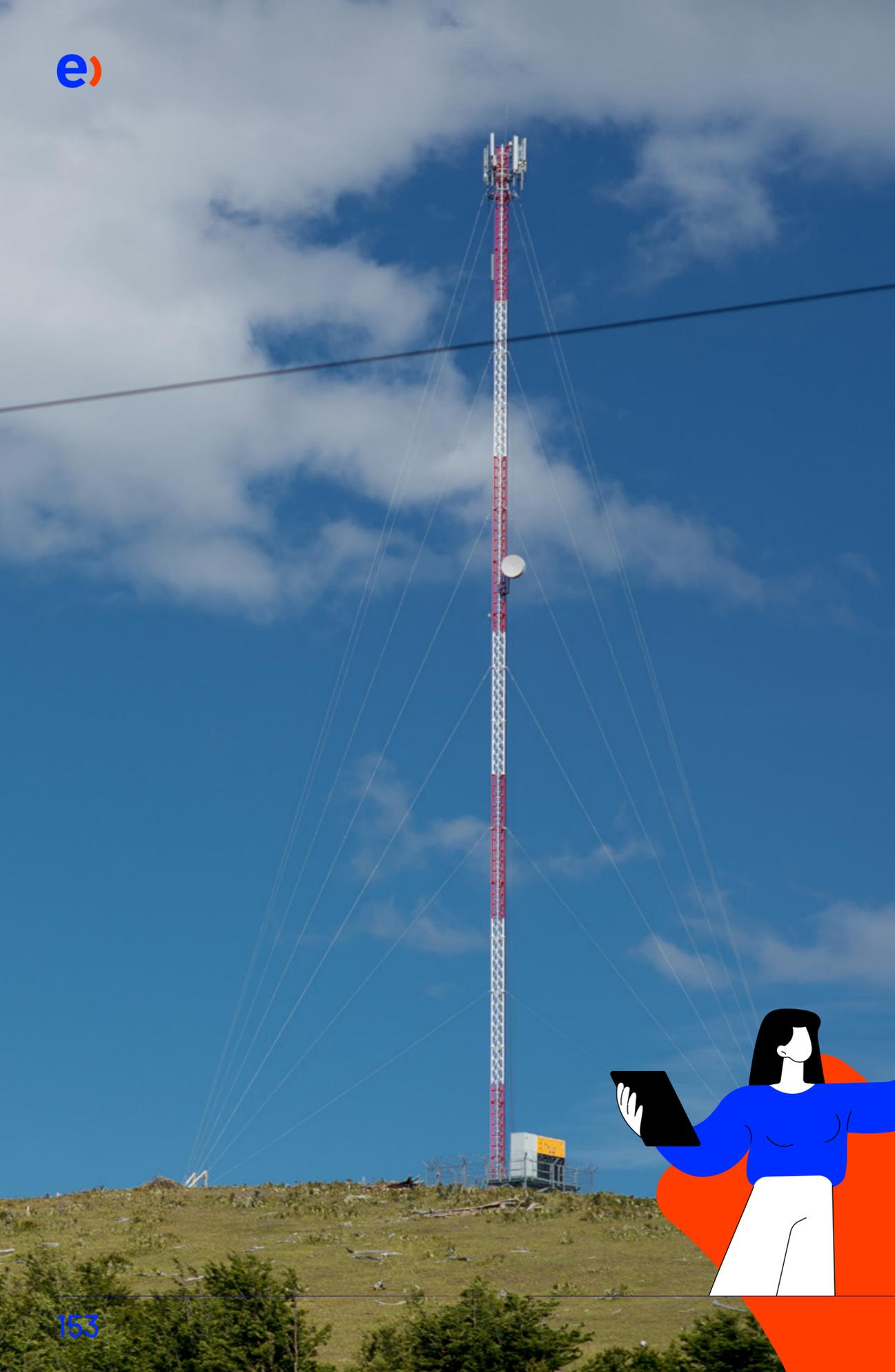


Sociedad y medio ambiente

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medio ambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice





Gestión territorial en 2023

GRI 413-1, 413-2

El periodo reportado fue decisivo para el cumplimiento en tiempo y forma del proyecto técnico comprometido en el último concurso 5G y la continuación del despliegue comercial de la red 4G. Con el fin de evitar rechazos a la instalación de antenas, la compañía tomó una serie de medidas:

- ✓ Se fijaron estándares de información, canales de comunicación y capacitaciones para el personal interno y contratistas, además de lineamientos con diferentes actores del mercado, como las compañías eléctricas, ya que gran parte del despliegue se realiza en sus postaciones.
- ✓ Se elaboró una matriz de riesgo para identificar comunidades que requieren de una gestión más profunda y acciones para abordarlas.
- ✓ Se levantó información de los lugares donde se necesitaba instalar antenas y se informó a los vecinos sobre los beneficios de la tecnología 5G.
- ✓ Se organizaron reuniones con representantes de la Subtel, el Ministerio de Salud y las Secretarías Regionales Ministeriales de Telecomunicaciones y Salud, miembros de universidades, alcaldes y directores de obras municipales.
- ✓ En las zonas que así lo requirieron, se realizaron reuniones con dirigentes vecinales y autoridades locales para buscar soluciones u otra ubicación para las antenas.
- ✓ En noviembre, los contratistas de la Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil se capacitaron en “Manejo y relacionamiento con comunidades y solución de conflictos”.

94,7%

de las interacciones con comunidades fueron exitosas, de un total de 57 en 2023.

8 comunidades se opusieron a la instalación de torres de soporte a antenas, 2 del proyecto del concurso 5G y 6 del despliegue comercial 4G.

4 dieron su consentimiento tras reuniones en terreno con los vecinos donde se les explicó el alcance y se atendieron sus dudas, principalmente relacionados con supuestos perjuicios a la salud que podrían causar las antenas.

3 casos aún se encuentran en desarrollo al cierre de este reporte.

1 proyecto de instalación fue cancelado.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Relacionamiento y gestión territorial



Nueva forma de relacionamiento en la Macrozona Sur



En 2023 Entel diseñó y aplicó una nueva metodología de relacionamiento con las comunidades mapuches de la Macrozona Sur para poder construir en sus territorios los nuevos sitios comprometidos en el proyecto técnico 5G y realizar las mantenciones que requiere la operación. Liderada por la Gerencia de Regulación, esta tarea contó con la asesoría de la consultora –Paralelo 7, con amplia experiencia en el área. Entre otras medidas, se conformó un equipo especial en terreno, que se coordinó con Carabineros y las jefaturas militares desplegadas en la zona; se diseñaron protocolos para garantizar el respeto de la cultura mapuche, y se trabajó con las comunidades en la construcción de lazos de confianza.

Esta nueva forma de vinculación, que ha sido traspasada a la Dirección de Grupos de Interés y Territorio, no solo hizo posible cumplir el proyecto técnico 5G, sino que además ha permitido mejorar la operación.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

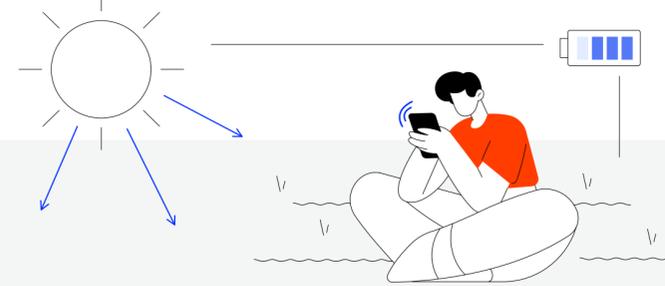
Transformación sustentable

Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional

La expansión y operación de las redes de telecomunicaciones requieren el uso de recursos naturales y energía, además de generar residuos electrónicos. Entel asume la responsabilidad de los impactos ambientales de estas actividades, comprometiéndose con la sostenibilidad ambiental y reflejándolo a nivel de políticas, sistemas de gestión y su estrategia de sostenibilidad. Entel se ha esforzado por hacer un despliegue y uso sustentable de la infraestructura, lo que en línea con su Política Ambiental y pilar de la Estrategia de Sostenibilidad "Nuestro Planeta", incluye ser eficientes en el consumo energético y gestionar

de manera adecuada los residuos generados, previniendo con ello impactos ambientales, disminuyendo al mismo tiempo su huella de carbono.

Una de las áreas críticas de la Estrategia de Sostenibilidad es la transformación sustentable, que incluye el cuidado del planeta y el desarrollo de un negocio sostenible a través de la descarbonización, la eficiencia energética y el desarrollo de un modelo de economía circular.



Política y Gestión Ambiental

TEMA MATERIAL GRI 3-3

En línea con su Estrategia de Sostenibilidad y atendiendo a sus obligaciones ambientales, Entel está implementando un Sistema de Gestión Ambiental para toda la compañía. Este sistema, basado en la norma ISO 14001:2015, contempla 3 líneas de acción:

- 1 Revisión constante de la normativa aplicable.
- 2 Identificación, evaluación, clasificación y priorización de riesgos ambientales.
- 3 Gestión y seguimiento de planes de cumplimiento relacionados con factores como suelo, residuos, emisiones y otros que se pudieran ver afectados por las actividades de Entel.

Todos los compromisos medioambientales adquiridos se reflejan en la Política Ambiental de la compañía, la cual define roles y responsabilidades para el cumplimiento de estos. Entel cuenta con una Política Ambiental, cuyo fin es fomentar la sustentabilidad entre sus clientes, colaboradores, proveedores y contratistas; además de respetar el entorno normativo y regulatorio. Es extensible a todo el grupo Entel, pudiendo abarcar futuras adquisiciones y fusiones. En ella se plasman los compromisos adquiridos, definiendo roles y responsabilidades para la gestión medioambiental, siendo su más alto órgano de gobierno el Comité de Gerentes. Contempla además un plan de capacitación para sus colaboradores centrado en el fomento de iniciativas en torno al cuidado del medio ambiente.

Transformación Sustentable



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Estrategia de descarbonización

Cada año, la industria de las tecnologías de la información y las comunicaciones genera entre un 1,5% y 4% de las emisiones de GEI en el mundo, especialmente por la necesidad de energizar data centers y redes¹. Según estudios de Boston Consulting Group (BCG), la mayoría de los operadores del sector ya inició procesos de descarbonización y eficiencia energética, logrando reducciones rápidas gracias a acciones como la adopción de energías renovables. Sin embargo, el incremento en la demanda de servicios de telecomunicaciones y del tráfico de datos dificultan los esfuerzos por reducir aún más las emisiones y el consumo energético². La suma de las emisiones de alcance 1 y 2 de la industria de las telecomunicaciones fue de 132 millones de toneladas de CO₂e en 2022, cifra similar a la de 2021, mientras que el consumo energético creció cerca de un 4% anual³.

Como parte de la Estrategia de Sostenibilidad, se han definido planes de disminución de emisiones de alcances 1, 2 y 3, junto con un plan de eficiencia energética que abarca toda la cadena de valor y la intención de incorporar más energías renovables certificadas de la matriz.



Energías renovables

A partir de 2015, Entel comenzó a instalar antenas en lugares apartados, y junto con ello a implementar soluciones de energización con mayor autonomía y menor huella de carbono. En Chile, posee 136 antenas alimentadas por energía solar, 19 energizadas por el viento y cuatro puntos de presencia con celdas de hidrógeno de 5 kW cada una. En 2023 se realizaron acciones para evaluar la factibilidad y viabilidad de la implementación de infraestructura de generación, almacenamiento y uso de hidrógeno verde (H₂V) para la alimentación de la red móvil.

Compromiso de descarbonización 2030

Entel, luego de un análisis de sus posibilidades operativas y del entorno donde realiza sus negocios, estima que puede aspirar a reducir sus emisiones Alcance 1 y Alcance 2 en un 42% al año 2030 guiándose por lineamientos basados en la ciencia, dependiendo de factores propios y externos dentro y fuera de su control.

A su vez continuará analizando las posibilidades de fijar una meta de reducción de Alcance 3, la cual comunicará oportunamente.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Gestión de la huella de carbono

TEMA MATERIAL GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3

Para implementar acciones concretas y efectivas que apunten a la reducción de la huella de carbono, Entel mide emisiones de GEI desde 2016 en Chile y desde el 2022 la huella de carbono está siendo verificada externamente.

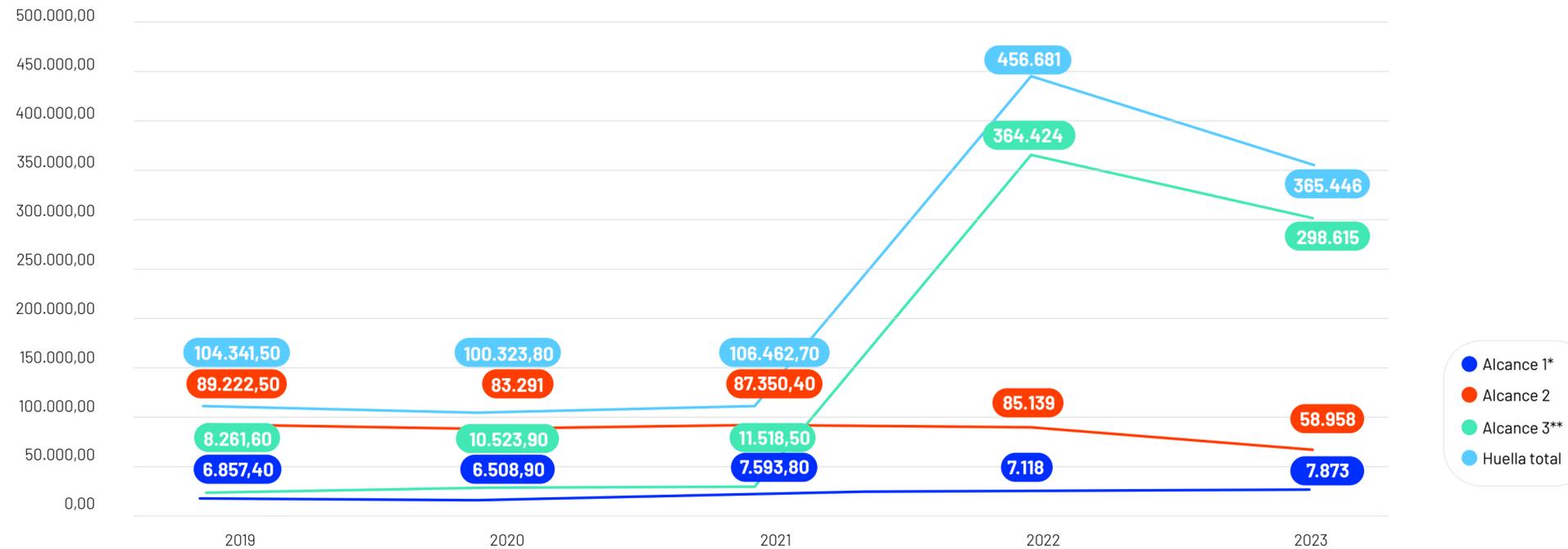
✓ En Chile, lleva un inventario de las directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2) desde 2016. Para este cálculo, considera información entregada por las áreas de Redes, Data Center, Inmobiliaria, Compras y Logística. En cuanto a las emisiones de alcance 3, hasta 2021 solo se calculaban las relacionadas con el traslado y la distribución aguas arriba, viajes aéreos de negocios y uso de papel de oficina. A partir de 2022, se incluyeron otras categorías de la cadena de valor por suministro, tales como bienes y servicios adquiridos, bienes capitales, actividades aguas arriba relacionadas con combustibles y energía, viajes terrestres de negocios, estadías en hoteles y uso de productos.

✓ En Chile, la medición del inventario es realizada por una empresa externa especialista, siguiendo los lineamientos del estándar internacional ISO 14064:1-2018.

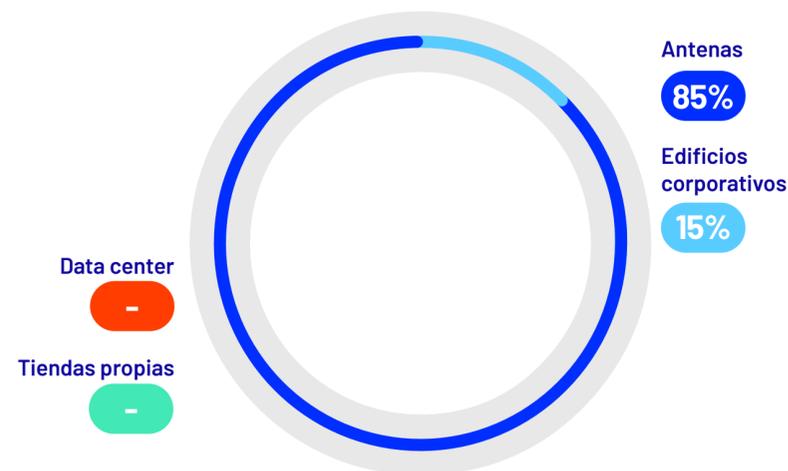
*El alcance 1 considera estimaciones del uso de diésel dado que no se cuenta con registros de consumo efectivo.

**El aumento en las emisiones totales desde 2022 se explica por la incorporación de las emisiones de alcance 3 en el cálculo de huella de carbono total de Entel.

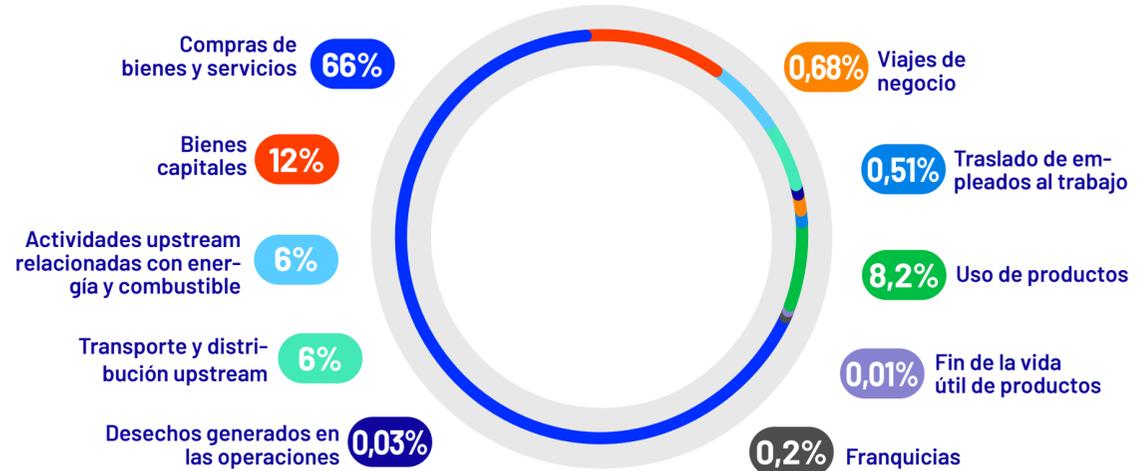
Evolución de las emisiones - Entel Chile (toneladas de CO2e)



Distribución de emisiones de alcance 1 y 2 por tipo de instalación en Chile, 2023



Distribución de emisiones de alcance 3 por categoría de medición en Chile, 2023



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Estrategia de eficiencia energética

TEMA MATERIAL GRI 302-1, 3-3

El uso eficiente de la energía no solo contribuye a disminuir la huella de carbono, también trae beneficios económicos. El gasto monetario de la empresa aumentó un 27% de 2022 a 2023 –tanto por efecto tarifario, como por el crecimiento de la cantidad de sitios 4G y 5G que generan más consumo–, llegando a representar un 4,9% de los costos totales. Además, la compañía está sujeta en Chile a la Ley de Eficiencia Energética (21.305), que contempla una meta de reducción de intensidad energética de al menos un 10% al año 2030, con 2019 como base.

Para abordar estos retos, Entel está aplicando una serie de medidas:

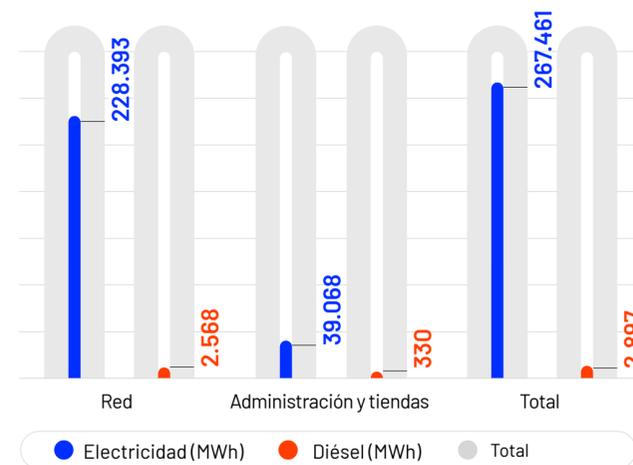
- ✓ **Política de Energía¹**, que define las directrices que deben seguir las iniciativas en este ámbito.
- ✓ **Sistema de Gestión de Energía (SGE)**, basado en la norma ISO 50001:2018, en cumplimiento de la Ley 21.305. Se audita internamente para medir los avances en la implementación de la norma. Al cierre de este reporte, la última auditoría se había realizado en octubre de 2023.
- ✓ **Programa de Eficiencia Energética**, con planes de acción, indicadores de avance, seguimiento, controles, análisis y evaluaciones periódicas. Es gestionado a nivel del Comité Ejecutivo.

El énfasis de las iniciativas está puesto en las redes, principal fuente de consumo de electricidad:

- ✓ Para gestionar las redes, se utilizan indicadores relativos al volumen de tráfico de datos, con factores como la electricidad, que se revisan en cabinas de control y comités de seguimiento.
- ✓ Se han desarrollado pruebas de concepto con diferentes opciones, desde de barreras térmicas (aisladores, pinturas, muros vegetales, entre otros) hasta soluciones de geotermia y otras energías renovables no convencionales.
- ✓ Se busca optimizar el uso de energía apagando sectores donde no hay tráfico.
- ✓ También se apagan tecnologías obsoletas, como la red 2G, que hoy representa apenas el 1% del tráfico total de Entel. Durante el segundo semestre de 2024, se iniciará el desmantelamiento de 2.673 sitios 2G. Con ello, se conseguirá un ahorro mensual de más de \$ 600 millones por concepto de energía y mantenimiento, y se reducirán en 856 t las emisiones mensuales de CO².

En Perú, los datos mensuales de consumo de energía eléctrica son registrados en un sistema interno que genera indicadores de seguimiento.

Consumo energético en Entel Chile, 2023



Electricidad		
Fuentes renovables (solar y eólica)	Fuentes no renovables	Proveniente de la red eléctrica interconectada
Chile	Chile	Chile
257 MWh 0,1%	2897,27 MWh 1,1%	267.461 MWh 98,8%

Sociedad y medio ambiente

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Disponible en:

Transformación sustentable

Exploración de nuevas soluciones

Las redes 5G son más eficientes desde un punto de vista energético, pero el tráfico de datos experimenta un crecimiento tan acelerado, que de todas formas el consumo de energía ha aumentado. Frente a esta realidad, las áreas de Sostenibilidad, Innovación e Infraestructura, Poder y Clima se unieron en 2023 para explorar soluciones de sensorización y monitoreo del consumo y el comportamiento eléctrico efectivo de radios base, a modo de tomar acciones para hacer un uso óptimo de las fuentes. Esta iniciativa se realizó en conjunto con Socialab, consultora en innovación de impacto social, dando origen a una solicitud de propuesta que incorporó a las startups y empresas tecnológicas detectadas en el proceso.

Además, desde 2023 se está aplicando analítica avanzada al consumo de la red en busca de oportunidades de mejora y para elaborar modelos iniciales de predicción de fallas y degradaciones de energía, transmisión y RAN en los sitios móviles. Adicionalmente, se trabaja en un modelo para optimizar la eficiencia energética de la red móvil con apoyo de la inteligencia artificial, cuya marcha blanca comenzará en el primer trimestre de 2024.

1.- Radio Access Network o acceso por radio.

Nuevos compromisos medioambientales

Entel reconoce que la diversidad de ecosistemas contribuye al bienestar social y ambiental del entorno, y que pueden verse afectados por sus operaciones y modelo de negocio. Asimismo, promueve la conservación de la vegetación nativa, de acuerdo con el artículo 19 del Título III de la Ley 20.283, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, minimizando los impactos de las intervenciones que resultan imprescindibles para la continuidad de su servicio de telecomunicaciones. Por eso, en mayo de 2023 Entel publicó sus compromisos con respecto a la biodiversidad y a la no deforestación.

Compromisos con la biodiversidad:

- ✓ Proteger la biodiversidad en áreas protegidas tales como reservas de la biósfera, parques nacionales, monumentos naturales, áreas de protección de flora y fauna, y santuarios naturales, siguiendo las directrices medioambientales de la organización.
- ✓ Asegurar que la empresa cumpla con todas las normas y reglamentos nacionales en materia de biodiversidad.
- ✓ Realizar un monitoreo regular y una evaluación periódica de los lugares en los que opera, identificando las zonas protegidas donde se determinará el nivel de riesgo y el impacto sobre la biodiversidad y los ecosistemas, así como planes para proteger y restaurar los hábitats cuando proceda.
- ✓ Realizar evaluaciones con la colaboración de las partes interesadas —agricultores organizaciones y universidades, entre otros— para comprender los problemas locales y considerar sus necesidades y expectativas.
- ✓ Desarrollar planes de acción destinados a prevenir, minimizar, mitigar o compensar los impactos de la empresa, incorporando mecanismos de seguimiento eficaces para garantizar su aplicación e informar sobre los avances en su gestión medioambiental.
- ✓ Proporcionar formación a empleados, proveedores, contratistas y subcontratistas para alinear y gestionar sus impactos sobre la biodiversidad y los ecosistemas, minimizándolos a lo largo de la cadena de valor.

Compromisos con la no deforestación:

- ✓ Cooperar con las acciones de protección forestal solicitadas por las partes interesadas durante los periodos de actividad, explotación y cierre, para que el ecosistema natural pueda prosperar, y esforzarse por restaurar los bosques nativos y zonas verdes, cuando sea necesario.
- ✓ Aplicar el principio de jerarquía de mitigación cuando se opere en bosques y áreas de vegetación nativa, previniendo, minimizando, restaurando y compensando cualquier impacto negativo mediante el cumplimiento de la normativa y los acuerdos voluntarios establecidos en las evaluaciones o declaraciones de impacto ambiental.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los principios de no deforestación y protección de los bosques por parte de los empleados, contratistas, subcontratistas y proveedores de Entel.
- ✓ Establecer un procedimiento de reforestación y zonas especiales dentro de los sitios de la empresa, para proteger las especies nativas incluidas en una categoría de conservación donde las operaciones tengan un impacto negativo, supervisando los resultados con una evaluación del impacto medioambiental.
- ✓ Evaluar los esfuerzos de restauración para aumentar la superficie destinada a la conservación de especies nativas, recuperar ecosistemas y lugares degradados, y compensar cualquier impacto de las actividades de Entel.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Estrategia de economía circular

TEMA MATERIAL GRI 3-3, 306-1, 306-2, GRI 306-3, 306-4, 306-5

Actividades como el despliegue y la desinstalación de redes, junto con el término de la vida útil de los productos que comercializa la empresa, generan residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Dado que su incorrecta disposición representa una amenaza para el entorno y la salud de la población, aparte de producir daño reputacional y multas sanitarias, Entel lleva un monitoreo exhaustivo de sus desechos y toma acciones para gestionarlos con responsabilidad. Esto incluye el control de los residuos industriales generados por contratistas para garantizar que sean abordados de forma estandarizada. Para una mejor gestión, se trabaja con empresas ambientales especializadas.

En el marco de la nueva Estrategia de Sostenibilidad, en 2023 la compañía comenzó a transitar hacia un modelo propio e integral de economía circular, que busca maximizar la gestión de los RAEE, priorizando su recuperación y la valorización para lograr la máxima disminución de desechos en rellenos sanitarios.

Entel tiene la convicción que la gestión efectiva y sostenible de estos residuos requiere que los actores del ecosistema trabajen de forma mancomunada para superar los desafíos logísticos, técnicos y educativos de esta responsabilidad, incluyendo a los consumidores. Por eso, la compañía ha establecido alianzas con diversas iniciativas dedicadas a valorizar RAEE y promover la economía circular en el público general.



Responsabilidad extendida del productor

En Chile, ya entró en vigor la Ley Marco 20.920 para la Gestión de Residuos, que tiene como principal instrumento la responsabilidad extendida del productor (REP), también conocida por Ley REP. Es un instrumento económico de gestión de residuos en virtud del cual los productores de productos prioritarios son responsables de organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de la comercialización de estos en el país.

Los envases y embalajes están dentro de los productos establecidos como prioritarios y ya cuentan con cuotas exigibles de reciclaje. Para cumplirlas, Entel optó por adherir al mecanismo instrumental de gestión colectivo (GRANSIC¹), que permite unir fuerzas con otras empresas del rubro. En tanto, al cierre de esta memoria aún no se definían por decreto las metas para aparatos eléctricos y electrónicos².

En Perú, el Decreto Supremo 009-2019-MINA contempla el mismo principio, que se extiende a los residuos producidos a partir del uso de los equipos de telecomunicación que comercializa Entel. Para cumplir con más holgura la cuota anual de reciclaje, la compañía también adoptó un sistema de gestión colectiva.

1.- Grandes sistemas colectivos de gestión. Fueron creados en el marco de la Ley REP como una entidad autónoma financiada por las empresas afectas a la regulación.

2.- Ministerio del Medio Ambiente (2024). Ley Marco 20.920 para la gestión de residuos.

Disponible en:



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

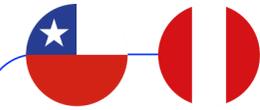
07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación Sustentable

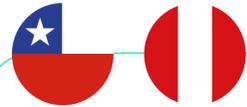


Política Interna de Gestión de Residuos:

Los equipos que se desinstalan de la red y se recuperan de clientes son gestionados por empresas ambientales especializadas que priorizan su reaprovechamiento.

Para ello, se aplica un proceso de logística de reversa¹ y procesos de rezago².

- ✓ Los equipos se evalúan y se envían a un laboratorio de refacción para reintegrarlos a la cadena de valor.
- ✓ Empresas especializadas se hacen cargo de la disposición final responsable de aquellos que no pueden ser reintegrados, lo que se garantiza mediante un certificado de destrucción.
- ✓ Los datos relativos a los residuos se monitorean a través de un sistema ERP e informes anuales de las empresas de reciclaje.
- ✓ Se aplica un sistema de gestión colectivo para reciclaje de productos prioritarios (ver recuadro).



Buzones de reciclaje

Existen puntos de acopio de celulares, accesorios y baterías en desuso, entre otros elementos, en las tiendas Entel y lugares habilitados a lo largo de Chile y Perú.⁵ Los aparatos recolectados son gestionados por empresas de reciclaje.



Reutilización de equipos

El sitio web de Entel ofrece una amplia gama de equipos seminuevos a precios competitivos.³

Reparación de equipos:

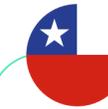
e) Service brinda soluciones de software, configuraciones, reparación de pantallas y accesorios seminuevos para alargar la vida de los teléfonos, todo con garantía Entel. Las tiendas también gestionan el envío de los aparatos a centros de servicio técnico certificados por los fabricantes.⁴

80% de las tarjetas SIM que comercializa Entel son de plástico reciclado.



Midas

Durante 2023 se realizaron 2 campañas de recolección y disposición final de residuos electrónicos, muebles y otros en conjunto con Midas, enfocadas en los colaboradores de Entel.



Tour Reutiliza por Chile

Entel y Kyklos recolectan celulares, tablets y computadores en desuso para reacondicionarlos y entregarlos a estudiantes de contextos vulnerables, o reciclarlos si no es posible su reparación.

+ 14.000 equipos electrónicos recolectados en 2023, en 56 localidades de Arica a Punta Arenas.

+ 1.000 aparatos reacondicionados y donados.



Reciclapp

Aplicativo para reciclar desde el hogar. Hace retiros a domicilio en:

39 comunas del país y cuenta con una categoría de residuos electrónicos.

Campaña e-week (5° año)

Alcance: **5** regiones.

KPIs: **645** inscripciones para retiro de residuos. **Total reciclado: 3.225** Kg.



Recicla Consciente llega al Cole

Competencia de reciclaje entre colegios liderada por Superfood y patrocinada por Entel Perú.

+ 9.000 alumnos participantes en 2023.

9 toneladas de residuos sólidos aprovechables entregados a la Asociación de Recicladores Planet Friends.

+ 400 kilos de residuos electrónicos reciclados por Recolecc.

1.- Tipo de gestión de la cadena de suministro que mueve los bienes o productos de los clientes a los vendedores o fabricantes.

2.- Método que se emplea para eliminar todo tipo de desechos industriales.

3.- [Catálogo disponible en:](#)

4.- Se puede agendar una visita a alguna de las tiendas que otorgan este servicio en: [Disponible en:](#)

5.- Detalles sobre la ubicación de estos puntos en Chile en: [Disponible en:](#)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. **Sociedad y medioambiente**

07. Organización y cultura

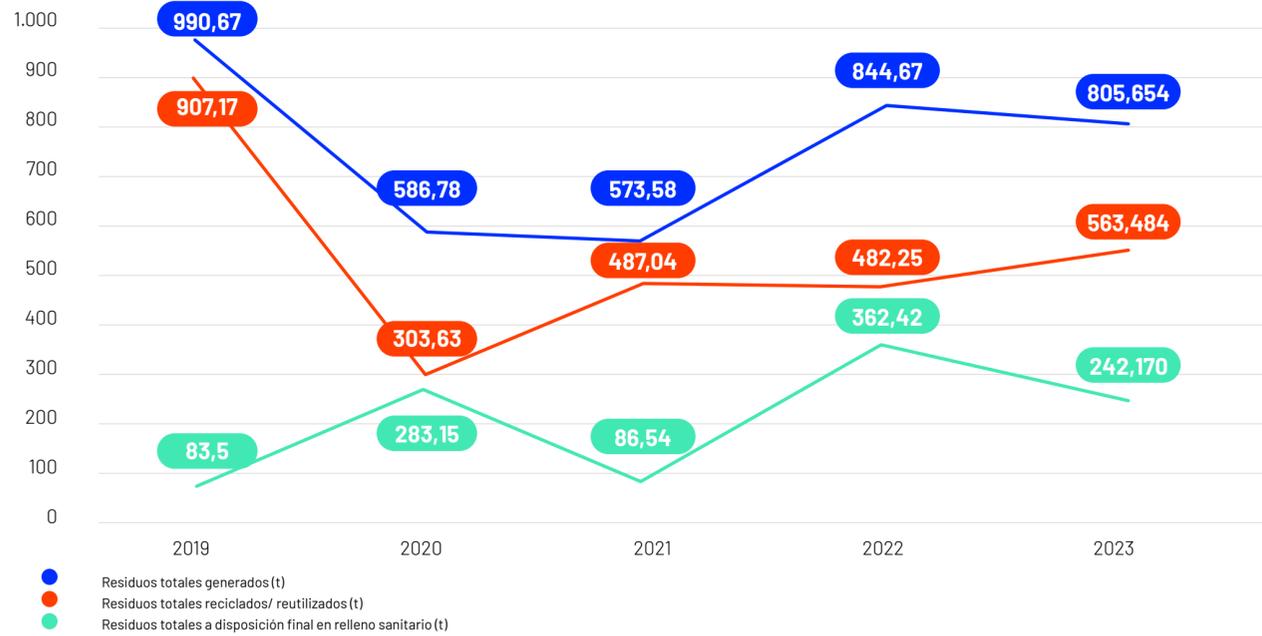
08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Transformación sustentable

Generación de residuos



Gestión por tipo de residuo

Tipo de residuo	Tipo de tratamiento	Kg	
		2022	2023
Chile			
Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Son recuperados a través de los distintos programas de reciclaje electrónico disponibles para clientes y público general. Luego se derivan a empresas de reciclaje que cuentan con las autorizaciones necesarias.	34.665	41.081
Provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Como parte de una alianza estratégica con Ericsson, Entel se sumó al Programa Mundial de Gestión Ecológica y Recuperación de Productos y cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de este tipo de residuos.	390.087	563.484
Peligrosos (baterías, bancos de baterías, celdas)	Planta de tratamiento	30.028	31.017
Residuos asimilables a domiciliarios	Residuos destinados a relleno sanitario	23.486	23.922
Residuos asimilables a domiciliarios	Reciclaje con empresas autorizadas	-	4.572
Material publicitario (PVC y mallas Mesh)	Gestión a través de empresa con sistema de tracking ¹ para su reutilización.	3.879	8.778
Industriales sólidos no peligrosos	Disposición en relleno sanitario	362.421	242.170

1.- Sistema transparente de extremo a extremo que permite a los clientes conocer la ubicación exacta de los productos y su estado en cualquier momento.



Reciclaje en Rapa Nui

En el marco de una alianza suscrita por Entel con la Municipalidad de Rapa Nui para facilitar el reciclaje electrónico en la isla, en 2023 se ejecutó el traslado y embarque de 22 cajones con desechos desde la planta de transferencia de residuos Orito. Se recibieron 8.910 kg en total, que luego fueron gestionados por la empresa especializada Midas.

3.200 t de residuos electrónicos recicladas por Entel Chile en 12 años.

+ 154 millones de hojas de papel ahorradas al año

99,6% de los clientes de servicio móvil recibe boletas electrónicas.



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

[Volver al índice](#)

Transformación sustentable

Consumo hídrico

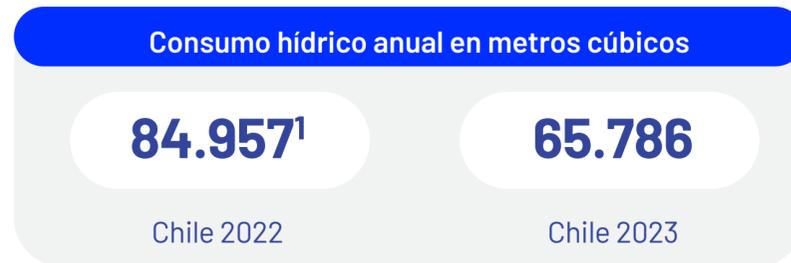
GRI 303-3

Para la compañía, el cuidado y ahorro de los recursos naturales es fundamental, por lo que en Chile busca minimizar pérdidas en el proceso de enfriamiento de agua para climatización con las siguientes medidas:

- ✓ Ajuste de la velocidad de los ventiladores de las torres de enfriamiento para lograr un equilibrio entre el proceso de enfriado de agua y la pérdida por evaporación.
- ✓ Ajuste del sistema de dosificación química del agua para que dure más tiempo en el circuito.
- ✓ Exhaustivo plan de mantenimiento anual del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo.

En Perú, la sede San Borja se ubica en un edificio inteligente cuyo sistema de distribución de agua ha sido diseñado para optimizar el consumo.

En Chile, los mayores consumos hídricos se producen en el edificio corporativo y en las salas de procesamiento de información Ñuñoa y CNT. En Perú, el consumo obedece principalmente a actividades domésticas como el uso de servicios higiénicos, que ha disminuido tras la implementación de la modalidad de trabajo híbrido en 2021. En todos los casos, se trata de agua potable de la red de distribución pública.



Sociedad y medio ambiente

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medio ambiente**
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Incluye el consumo de los data centers de Longovilo, Ciudad de los valles y Nueva Amunátegui hasta abril de 2022. En el caso de Longovilo, el agua se obtenía de fuentes subterráneas.

07

Organización y cultura



- 7.1. Equipo humano
- 7.2. Salud y seguridad ocupacional
- 7.3. Contratistas y proveedores



01. Introducción
y contexto

02. Perfil
corporativo

03. Gobierno
e integridad

04. Innovación y
adaptación

05. Experiencia
distintiva

06. Sociedad y
medioambiente

**07. Organización
y cultura**

08. Información
societaria y
financiera

09. Información
adicional
(Anexos)

Volver
al índice

Equipo humano

Contar con equipos humanos con las competencias y los niveles de compromiso que exigen los desafíos presentes y futuros de la industria es uno de los objetivos estratégicos de Entel, tanto en Chile como en Perú. Para abordarlo de mejor forma, en 2023 la Vicepresidencia de Personas comenzó a implementar cambios profundos, que incluyen ampliar su alcance en ambos países, elaborar una única estrategia corporativa y crear nuevas áreas que operan de manera conjunta. Además, está incorporando mayores grados de digitalización y análisis de datos en sus procesos, profundizando la cultura ágil en sus equipos y reorganizándose para brindar servicios más específicos a las distintas unidades de negocios. De esta manera, busca facilitar la constante transformación que requiere una empresa como Entel para enfrentar de forma más ágil y flexible al entorno cambiante.

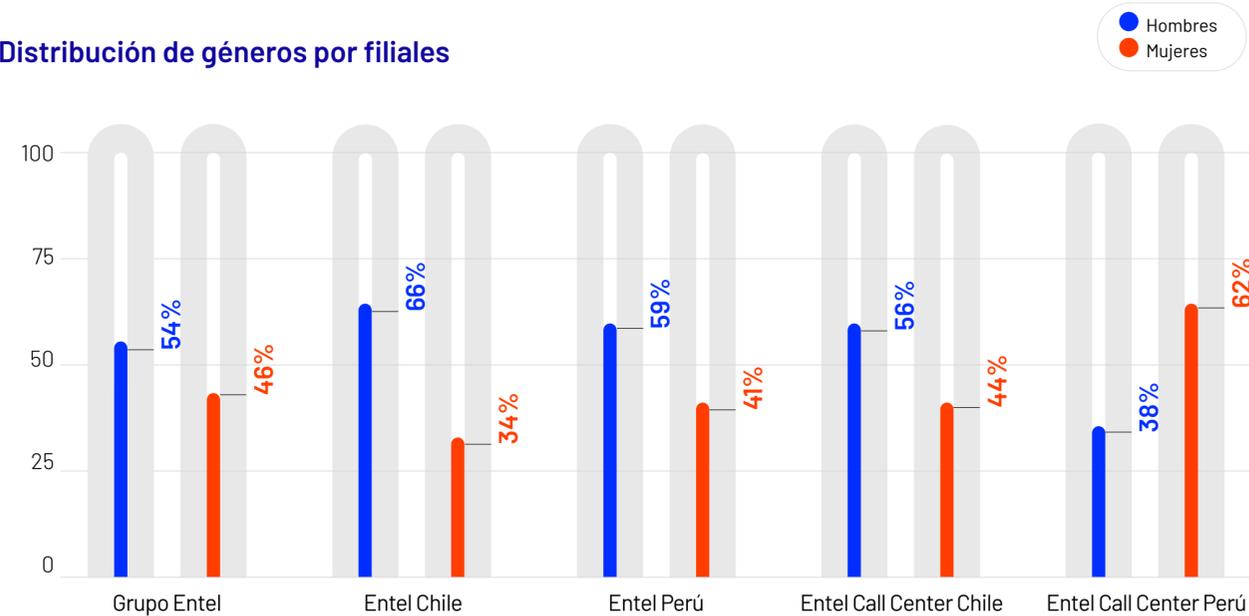
Nuestra dotación

GRI 2-7, 2-30, 405-1

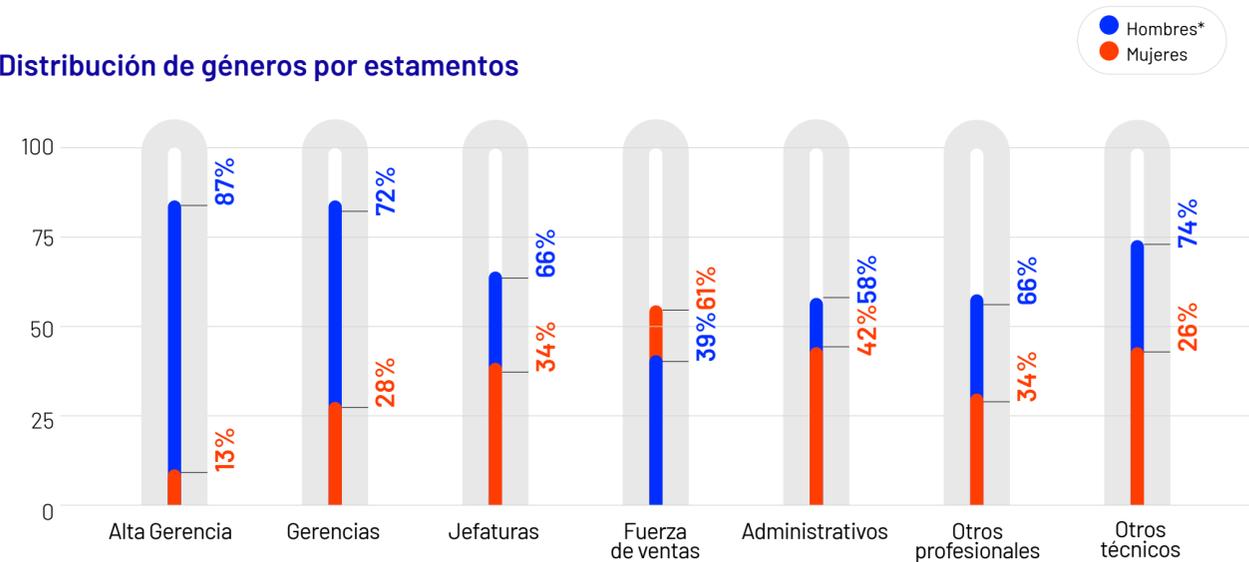
Al 31 de diciembre de 2023, el Grupo Entel tenía una dotación de 12.741 personas (54% compuesto de hombres y 46% de mujeres), contando Entel S.A. y todas sus subsidiarias y filiales en Chile y Perú.

- En todo el Grupo, 71% del total (9.041 personas) tiene contrato indefinido: el 78% de los hombres (5.355) y 62% de las mujeres (3.686). El 29% restante tiene contrato fijo (3.700 personas): 22% de los hombres (1.479) y 38% de las mujeres (2.221). Entel no cuenta con personal contratado por obra o faena, ni personal a honorarios.
- 61 personas con discapacidad trabajan en Chile. En Entel Chile son 41 personas (25 mujeres y 16 hombres), que representan un 1% de la dotación. En Call Center Chile son 20 (ocho mujeres y 12 hombres), equivalentes a un 0,72%. La ley chilena exige que al menos un 1% de la dotación esté compuesto por personas con discapacidad.
- 99,5% de los colaboradores está cubierto por un convenio de negociación colectiva en Entel Chile (99,41% de los hombres y 99,55% de las mujeres) y 76,10% se encuentra sindicalizado (76,95% de los hombres y 75,67% de las mujeres). En Entel Call Center Chile, el 75,34% de la dotación está cubierta por un convenio colectivo (75,59% de los hombres y 75,02% de las mujeres) y 73,84% está sindicalizado (73,99% de los hombres y 73,65% de las mujeres). En las filiales de Perú no existen sindicatos.

Distribución de géneros por filiales



Distribución de géneros por estamentos



*En Entel Call Center Perú además hay dos operarios y un auxiliar.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Cultura de agilidad

En 2023 quedó demostrada la consolidación de la cultura ágil¹ como un hábito dentro de la organización. Esta metodología viene empujándose con fuerza al interior de Entel desde 2017 con un plan, recursos, habilitadores internos y consultorías de terceros. Hoy las unidades de negocio ya trabajan bajo esta lógica, lo que se ve refleja en equipos con mayores grados de autonomía para delinear estrategias oportunas que les permitan lograr los objetivos de negocio y aumentar su productividad. En 2023 además se creó la Subgerencia de Agilidad Corporativa, dependiente de la VP de Personas, a cargo de sostener y profundizar el desarrollo de la agilidad organizacional. La nueva área logró empujar varios logros durante el año.

- ✓ Más áreas de la compañía comenzaron a adoptar esta forma de trabajo, entre las que se cuentan unidades de soporte como Finanzas, Logística, Personas, Sostenibilidad, para una mejor interacción con las áreas de negocio.
- ✓ Se inició la implementación en toda la compañía de Jira, el software que utilizan los equipos ágiles para dar seguimiento al avance de los proyectos, permitiendo a los líderes conocer los niveles de productividad de sus equipos en todo momento. Al cierre de 2023, el despliegue de la herramienta llevaba un 50% de avance y se esperaba completarlo durante el primer trimestre de 2024.

- ✓ También se logró acelerar la instalación de la cultura ágil en Perú, capitalizando los aprendizajes obtenidos en Chile. A su vez, la metodología ayudó a abordar los desafíos operacionales que implica contar con equipos unificados para Chile y Perú, generando nuevos flujos de valor.

La meta en los próximos periodos es impulsar una segunda ola de transformación —Business Agility—, para estrechar la conexión entre los resultados específicos de los equipos y los objetivos estratégicos de negocio.

Modelo de Sucesión y Talento

En enero 2023, se estableció el área de Gestión de Talento Ejecutivo con el objetivo de promover el desarrollo de nuestros líderes, así como contar con planes de sucesión que nos aseguren la continuidad del talento con las competencias y habilidades requeridas para el futuro de nuestra organización. Diseñamos una metodología interna para el proceso de mapeo e identificación de talento de nuestros ejecutivos que fue desplegada al 100%. Para acompañar este proceso, se definió como principal mecanismo, la aplicación de assessment de desarrollo que permitieran diseñar planes para abordar las oportunidades identificadas y así potenciar a cada uno de nuestros líderes.

1. RIESGO DE PÉRDIDA Y FIT CON LA POSICIÓN

- Identificación de riesgo de pérdida de ejecutivos
- Definición de fit de cada ejecutivo con su posición

2. MATRIZ DE TALENTO

- Revisión 9 Box

3. IDENTIFICACIÓN SUCESOR Y BACK UP

- Propuesta de Sucesores

Metodología de Sucesión y Talento

4. READINESS

- Determinación del readiness de los sucesores propuestos

5. COMITÉ DE TALENTO

- Reunión GG y staff
- Presentación estructura, 9box, sucesores y backup's

6. PLAN DE DESARROLLO

- Elaboración de planes

Organización y cultura

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Metodología de trabajo colaborativo que busca que los equipos puedan ajustar sus funciones a las exigencias del proyecto, para ejecutarlo de forma rápida, flexible y adaptada a las circunstancias.

Equipo humano

Sucesión y Talento



RIESGO DE PÉRDIDA Y FIT CON LA POSICIÓN

1

Riesgos de pérdida:

Variables de carácter laboral y personal, que se evalúan para conocer si el grado de riesgo de perder a un ejecutivo es alto, medio o bajo por salida voluntaria.

Variables:

- Relación con el líder
- Crecimiento profesional
- Tiempo en la posición
- Desafíos en los últimos años
- Balance laboral-personal
- Compensaciones
- Reconocimiento y feedback
- Temas personales/familiares

Fit con la posición:

Cuan alineado está el ejecutivo con su posición actual, en cuanto a habilidades, competencias y motivaciones.

Escala de evaluación:

1 a 5 (donde 1 es muy bajo fit y 5 es muy alto fit)



MATRIZ DE TALENTO

2

Matriz de Talento Corporativa, en donde a partir de las variables de desempeño y potencial, se posicionan los roles.

POTENCIAL	Emergente	Talento estratégico	Talento estrella
	Inconsistente	Sólido	Talento clave
	Riesgo	Especialista	Especialista experto
	DESEMPEÑO		



IDENTIFICACIÓN SUCESOR Y BACK UP

3

Junto a los líderes de área, se identifican posible(s) sucesor(es) de las posiciones y backup(s).

¿Qué entendemos por sucesor?

- Posible reemplazo dentro o fuera del área con altas garantías de éxito.
- Persona con potencial para asumir nuevos retos a la que se le puede desarrollar.
- Inmediato o por desarrollar.

¿Qué entendemos por backup?

- Posible reemplazo por un corto periodo (vacaciones, licencia, entre otros)
- Experto en procesos del área.



READINESS

4

Determinar cuan listo está el/ los sucesor(es) identificado(s).

Criterios a evaluar:

- Liderazgo
- Competencias personales
- Knowledge (conocimientos)

Resultados:

Sucesor inmediato: Presenta óptimo desarrollo de las competencias y conocimientos requeridos para la posición a la cual se encuentra considerado(a).

Sucesor potencial:

Requiere de un periodo de entrenamiento, desarrollo en competencias y conocimientos requeridos para la posición para la cual se encuentra considerado(a).



COMITÉ DE TALENTO

5

Reuniones Ejecutivas que tienen el objetivo de:

- Revisar resultados de los assessments
- Calibrar matriz de talento
- Validar de sucesores y readiness



PLAN DE DESARROLLO

6

Herramienta para guiar el desarrollo de cada colaborador con la finalidad de potenciar su performance en su rol actual y/o prepararlo para un rol futuro.

Para apoyar la creación de los planes de desarrollo de todos los ejecutivos, contamos con talleres de construcción de PDIs. Este plan queda alojado en nuestra plataforma Zoom.

Atracción y desarrollo de talentos

TEMA MATERIAL

GRI 3-3

Gran parte de los cambios que experimentó en 2023 la vicepresidencia, apuntan a hacer a la empresa más sostenible desde el punto de vista de sus equipos humanos, como la creación de áreas focalizadas en gestionar talentos y fortalecer el compromiso –Desarrollo y Experiencia Organizacional, Gestión de Talento Ejecutivo, Servicios a Personas y Relaciones Laborales– y nuevos programas para potenciar a Entel como marca empleadora.

Estas medidas son necesarias en el caso del talento digital, clave para desarrollar soluciones basadas en tecnologías emergentes, una de las palancas identificadas por la empresa para mantener su liderazgo en telefonía móvil y crecer en el mercado.

B2B. Actualmente los profesionales con habilidades digitales específicas están siendo altamente demandados por grandes compañías tecnológicas y otras industrias, además de presentar niveles de rotación voluntaria más altos. Para ser competitiva en su atracción y retención, Entel comenzó a ejecutar el proyecto Diseño e Implementación de una Nueva Oferta Laboral, que abarca aspectos como procesos de selección, modelos de trabajo, compensaciones y programas de capacitación diferenciados. Ya se están desarrollando programas de reclutamiento específicos para estos perfiles (Academia CIO)² y hay disponibles nuevas modalidades de trabajo flexible, acorde a sus expectativas³.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

2.- Más información bajo el título "Capacitación" de esta sección.

3.- Más información en la sección "Bienestar y beneficios" de este capítulo.

Equipo humano

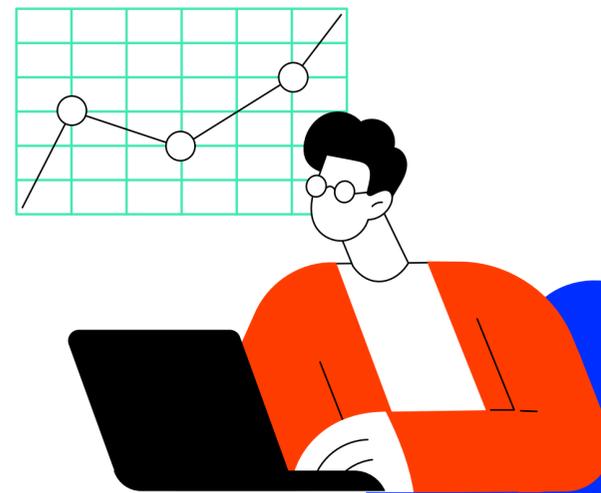
Nuevas contrataciones en 2023¹

Desglose	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Hombres	336	221	662	2.473	3.692
Mujeres	230	143	714	4.164	5.251
30 años o menos	206	141	665	4.236	5.248
Entre 31 y 40 años	232	159	481	1.688	2.560
Entre 41 y 50 años	103	56	162	568	889
Entre 51 y 60 años	22	8	61	124	215
Más de 60 años	3	0	7	21	31
Total	566	364	1.376	6.637	8.943

Contrataciones y promoción interna

GRI 3-3, 401-1

El proceso de selección de candidatos para ocupar una vacante en la compañía, busca resguardar la movilidad interna y la equidad. En beneficio del desarrollo profesional de los colaboradores, solo se inicia una búsqueda en el mercado cuando las competencias requeridas por el cargo no se encuentren en la organización. Existe una política de movilidad interna publicada para toda la organización, que explica el funcionamiento del proceso y los requisitos para optar a un rol. Asimismo, hay un procedimiento para la búsqueda externa que incorpora cada una de las etapas hasta la contratación.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1. Ver en Anexos. donde podrá ver tabla de Contrataciones con la dimensión Estamento: "Nuevas Contrataciones por Nivel de cargo" para ver más información.

Equipo humano

Porcentaje de posiciones llenadas con candidatos internos en 2023:

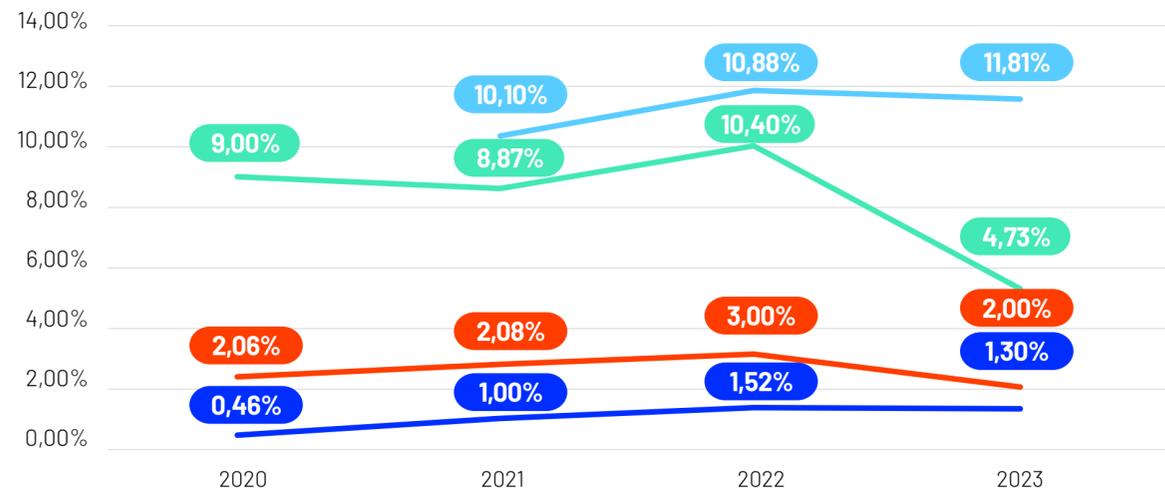
39%

en Entel Chile.

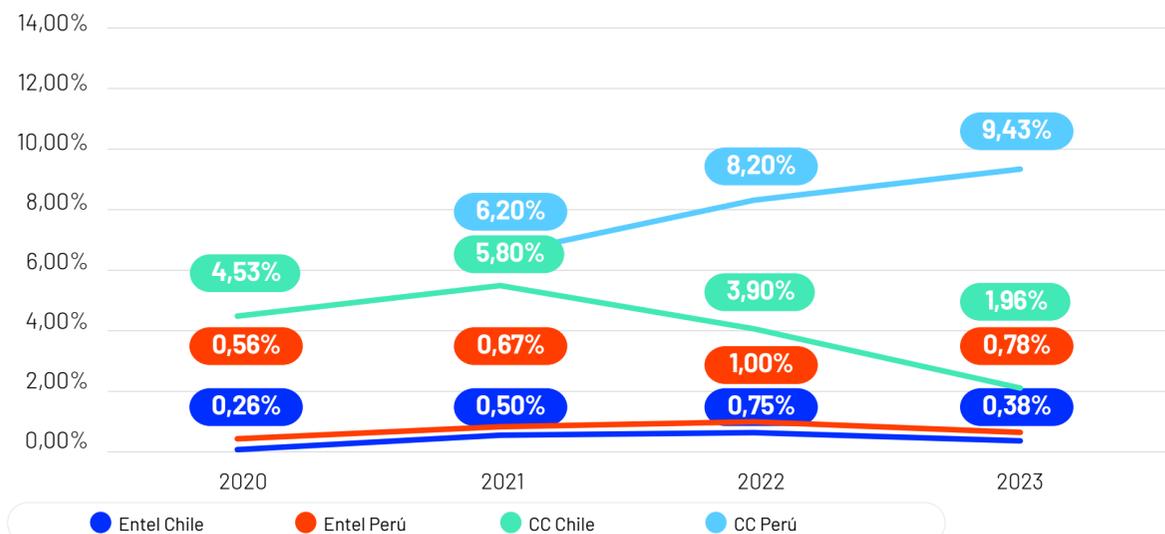
63%

en Entel Perú.

Tasa de Rotación



Rotación Voluntaria



Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Para estar en sintonía con las necesidades de formación de sus equipos y detectar potenciales candidatos a cargos de mayor responsabilidad, Entel dispone de un programa de evaluación de desempeño con diferentes modalidades y periodicidades definidas según los requerimientos de los equipos,

en el que se evalúan competencias y cumplimiento de objetivos. Como parte de la nueva estrategia integrada de la Vicepresidencia de Personas, a partir de junio de 2023 este proceso se realiza de forma unificada en Chile y Perú. La Gerencia de Desarrollo Organizacional y Experiencia es la responsable de implementarlo en cada centro de trabajo. Participan todos los colaboradores que cumplan los lineamientos de tiempo mínimo.

Modelos de gestión del desempeño en Entel Chile y Entel Perú

Modalidad	Participantes	Etapas	Periodicidad
Ágil	Colaboradores que llevan un mínimo de tres meses en una célula ágil y tengan un rol en la metodología Scrum	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de pares Evaluación del líder Conversación y feedback Firma o rechazo La nota final anual es el promedio de las evaluaciones realizadas 	Tres veces al año
PEC	Quienes tienen contacto directo con el cliente en tienda.	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación Evaluación líder Conversación y feedback Firma o rechazo 	Cada 6 meses según la fecha de ingreso de cada colaborador
Funcional	Quienes no están incluidos en los otros modelos.	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación Evaluación líder Conversación y feedback Firma o rechazo 	Semestral

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

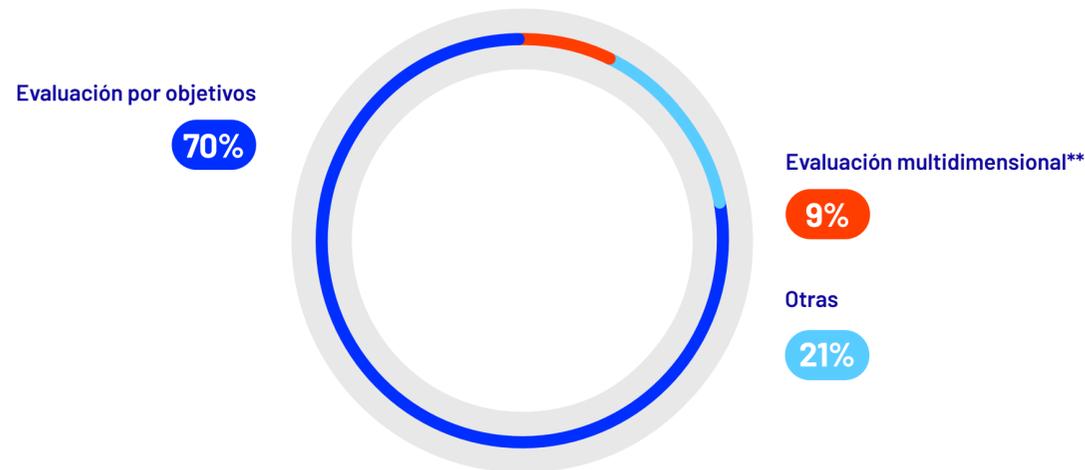
08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Porcentaje de colaboradores por tipo de evaluación de desempeño en Entel Chile y Entel Perú



* Uso sistemático de metas medibles consensuadas con el jefe directo.

** Por ejemplo, evaluaciones 360°.

En Entel Call Center (Chile y Perú), el área de Desarrollo y Cultura, dependiente de la Gerencia de Personas, está a cargo de las evaluaciones de desempeño, que consideran autoevaluación, evaluación descendente y feedback. El proceso se centra en la valoración de competencias ligadas a los pilares culturales de la empresa, y conductas asociadas al cargo. En 2023, el 78% de los colaboradores tuvo una evaluación descendente y el 71% recibió retroalimentación.

En Entel Chile existen incentivos a largo plazo solo para el Gerente General, reportes N1, gerentes divisionales y algunos gerentes departamentales. Se componen de una parte fija y otra variable de acuerdo con indicadores financieros. En el caso de Entel Perú, existe este tipo de incentivos para el Gerente General y sus reportes directos.

- 1.- Los agentes telefónicos de Call Center Chile y Call Center Perú no tienen evaluación de desempeño.
- 2.- Principales ejecutivos a cargo de una gerencia o unidad equivalente que está compuesta por otras unidades o divisiones.
- 3.- Personas a cargo de una gerencia, subgerencia o unidad equivalente, que depende de la alta gerencia (segunda o tercera línea).
- 4.- Quienes tienen a su cargo una división o equivalente, conformada por personas, la cual forma parte de una gerencia.
- 5.- Personas que se dedican a la atención de público o venta de productos y servicios.
- 6.- Personal que realiza tareas de apoyo a las labores de las unidades o departamentos de las que forman parte, que no esté incluido en las categorías anteriores.
- 7.- Personas que prestan servicios anexos al giro de la entidad, sin una calificación profesional o técnica.

Empleados que recibieron una evaluación periódica de su desempeño en 2023

	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	2.307	87,16%	894	88,80%	595	38,26%	300	18,45%	4.096	59,94%
Mujeres	1.148	84,29%	638	91,65%	157	12,93%	199	7,55%	2.141	36,25%
Total	3.455	86,18%	1.532	90,01%	752	27,16%	499	11,71%	6.237	48,95%¹

Desglose por estamento

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Alta Gerencia ²	7	0	5	4	9
Gerencia ³	373	83	6	0	479
Jefatura ⁴	547	225	180	22	915
Fuerza de venta ⁵	370	185	18	247	415
Administrativo ⁶	58	5	129	21	218
Auxiliar ⁷	-	-	0	1	1
Otros profesionales	1.760	958	35	204	2.072
Otros técnicos	340	76	379	0	837
Total	3.455	1.532	752	499	6.237

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Capacitación

GRI 404-1, 404-2

En Entel, la capacitación es un punto de enfoque dentro del desarrollo de colaboradores, por lo cual, esta temática se gestiona de manera transversal en la compañía y es explícitamente incluida en diversas políticas de la empresa.

La compañía tiene un área de Aprendizaje Corporativo cuya misión es promover una cultura de aprendizaje continuo que asegure que los integrantes de la organización estén preparados para desarrollar rápidamente las competencias y habilidades que se requieran para impulsar los objetivos estratégicos del negocio. En 2023 la oferta formativa de Entel incluyó los siguientes programas:

▼ Universidad Entel Corporativa

Tiene como objetivo ser el articulador único de conocimientos en la organización, ofreciendo una experiencia de aprendizaje digital que se complementa con talleres de aplicación. La oferta de la Universidad Entel está compuesta por más de 400 cursos de desarrollo interno y alianzas con plataformas digitales de alto nivel, como LinkedIn Learning (con más de 17.000 instancias formativas), GetAbstract (con alrededor de 7.000 resúmenes de libros), Coursera, Udemy, Datacamp y un programa de inglés realizado a través de la plataforma Speexx. En julio de 2023, también se lanzó en Perú para que todos los colaboradores de Entel tengan el mismo acceso al aprendizaje.

▼ Desarrollo de Capacidades Digitales

Busca promover una mentalidad digital en la organización, con foco en el ser humano y su vínculo cotidiano con las tecnologías en un mundo cambiante. Es un trabajo conjunto con los referentes internos de Entel, para sintonizar al máximo las necesidades del negocio con itinerarios de aprendizajes diferenciados en temáticas y niveles de desarrollo o especialización (especialista, ecosistema, líderes y transversal).

▼ Academia CIO

Nuevo programa de entrenamiento creado en 2023 para instalar capacidades digitales al interior de la organización. Consiste en preparar jóvenes talentos en tecnologías clave para Entel, para anticiparse a las necesidades de la industria. Tras un proceso de reclutamiento en universidades, se seleccionaron 20 profesionales recién egresados, que iniciaron su formación en tres especializaciones: OutSystems, Digital Enablers y B/OSS. Al final del año de entrenamiento, los mejores 12 serán parte de la compañía de forma indefinida.

▼ Onboarding

Se lanzó en julio de 2023 para brindarles a los nuevos ingresos un proceso de inducción corporativo a la organización, entregando acompañamiento y las herramientas necesarias para que vivan la mejor experiencia de incorporación desde su primer día en la empresa. Se realiza en Chile y Perú de manera mensual y ha obtenido un nivel de satisfacción del 99%.



Organización y cultura

Volver al índice



Equipo humano

▼ Habilidades Profesionales

Aporta herramientas y competencias que potencian el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. En 2023 se implementó por primera vez en Perú el programa de Habilidades Adaptativas para Redes, orientado a mejorar la performance de los especialistas de esta área crítica.

▼ Academia de Liderazgo

Tiene dos focos principales: acompañar a los líderes nuevos en todos los procesos y procedimientos para la administración de sus equipos y asegurar la formación permanente de líderes para adquirir y actualizar las competencias necesarias para una exitosa gestión de sus equipos.

▼ Becas Crece

Su objetivo es potenciar el desarrollo de habilidades y conocimientos de vanguardia en la organización a través del cofinanciamiento de estudios de posgrado alineados con la estrategia corporativa. Actualmente está habilitado solo en Chile.

▼ Track de Especialidades

Formación integral y funcional a la estrategia de negocio para profesionales con alta experiencia técnica.

▼ Aprendizaje de Inglés

Disponible para especialistas que requieran manejar este idioma por su rol y profesionales con interés en aprender para aplicarlo a su línea de trabajo. En 2023 participaron 1.200 personas a nivel corporativo.

▼ Certificaciones TM Forum

En 2023 Entel firmó una alianza con esta asociación global de la industria de las telecomunicaciones para que los colaboradores de la compañía puedan especializarse en sus distintas certificaciones TI. En su primer año, Entel Chile fue la empresa latinoamericana con más colaboradores certificados en los cursos de TM Forum y Entel Perú ocupó el tercer lugar.

▼ Certificaciones Oracle

En mayo de 2023, este socio de Entel abrió el acceso de Oracle University a los colaboradores expertos de la compañía, incluyendo a Oracle Cloud Infrastructure y Oracle Business Process Training, lo cual les permitió certificarse en diferentes temáticas.

▼ Digital Series

En noviembre de 2023 tuvo lugar la primera edición de este espacio abierto y transversal de conexión con el futuro, que movilizó ideas, reflexiones y aprendizajes en torno a los desafíos humanos y tecnológicos que acompañan las transformaciones que vivimos como sociedad.

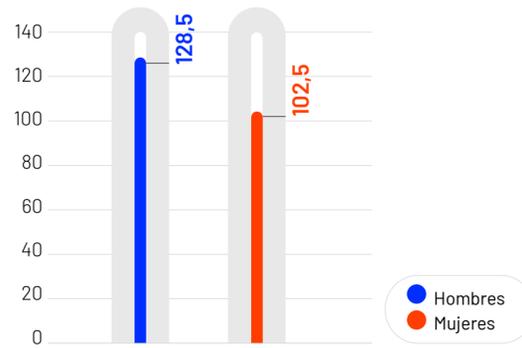
01. Introducción
y contexto02. Perfil
corporativo03. Gobierno
e integridad04. Innovación y
adaptación05. Experiencia
distintiva06. Sociedad y
medioambiente07. Organización
y cultura08. Información
societaria y
financiera09. Información
adicional
(Anexos)

 Volver
al índice

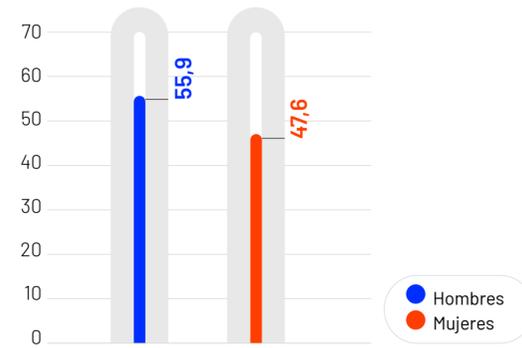
Equipo humano

Promedio de horas de capacitación por género en 2023 ¹

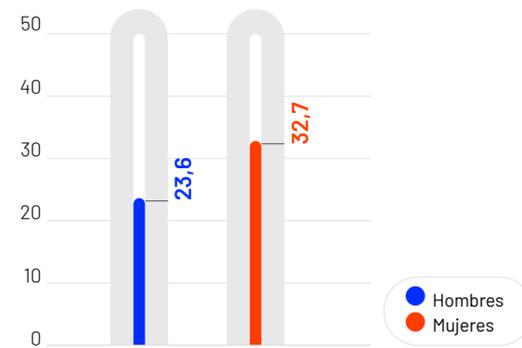
Entel Chile



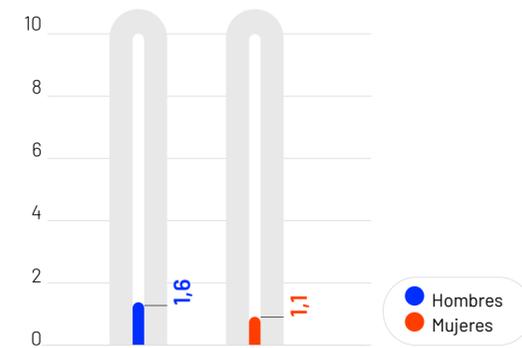
Entel Perú



Entel Call Center Chile



Entel Call Center Perú



	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Número de personas capacitadas	4.568	1.730	473	386
Total de horas de capacitación	479.726	89.341	75.818	4.871
Promedio de horas de capacitación ²	105,02	51,64	160	12,62

1.- Total de horas de capacitación por género/ total de colaboradores por género.

2.- Total horas de capacitación/ total personas capacitadas.

Organización y cultura

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Equipo humano

Analítica de personas

También conocida como analítica de recursos humanos, es la práctica de recolectar y analizar datos organizacionales a través de la aplicación de estadísticas y otras técnicas de interpretación de datos para transformarlos en información que ayude a optimizar los sistemas, procesos y estrategias de la empresa. En el Grupo Entel es una herramienta valiosa para la gestión de las personas. Su aplicación abarca a 5.710 colaboradores.

Tipo de práctica	Uso	Impacto
Medición del desempeño de los empleados	Identificación de las brechas entre las calificaciones de la autoevaluación y la evaluación del líder en objetivos y competencias. Asimismo, se revisa la variación interanual de las calificaciones en las áreas y vicepresidencias para proponer planes de acción.	En 2023 se implementó el feedback de medio año, que ayudó a mejorar el seguimiento de los resultados y a elevar el porcentaje de colaboradores con la más alta calificación.
Planificación estratégica de la fuerza laboral	Análisis automatizado de la fuerza laboral a partir de datos obtenidos de las plataformas que componen el Sistema Integral de Gestión de Personas (que considera administración, capacitación, compensaciones, etc.).	Permite contar con información confiable para tomar decisiones de promoción, movimientos paralelos, salidas, cambios en estructuras o posiciones y reconocimientos en la empresa.
Identificar las brechas de habilidades actuales de la fuerza laboral	Identificación de las necesidades de formación o brechas de los equipos a través del proceso de detección de necesidades de capacitación, la valuación de desempeño y una evaluación específica del desarrollo al inicio del proceso para ciertas áreas (Analytics, Plataformas de Dato, Proyectos y Ciberseguridad).	
Evaluación de desempeño y una evaluación específica del desarrollo al inicio del proceso para ciertas áreas (Analytics, Plataformas de Dato, Proyectos y Ciberseguridad).	Permite brindar a los colaboradores una formación adecuada a sus roles y desafíos futuros.	
Reclutamiento y selección	Toma de decisiones correctivas o de mejora con respecto a los procesos de atracción y retención de talentos.	Permite tomar decisiones informadas para mejorar la propuesta de valor de Entel.
Identificar los riesgos de fuga para mejorar la retención	Realización de encuestas de salida, herramienta para conocer y analizar las razones de salida voluntaria de los profesionales de la empresa con el propósito de mejorar la experiencia de los colaboradores y diseñar planes de retención.	
Inteligencia competitiva	Uso en una amplia variedad de herramientas y metodologías que apuntan a la atracción y retención de talento. Para ello, existen convenios con instituciones expertas en gestión de capital humano, que aportan informes y estudios sobre las mejores prácticas en distintas industrias. También se contratan los servicios de consultoras internacionales para benchmarking. Asimismo, Entel cuenta con una red de aliados como LinkedIn, Vodafone, Aira y Pride Connection, que aportan datos de posicionamiento en la industria.	Mantiene a Entel como una empresa competitiva mediante iniciativas de atracción y retención de talentos e inclusión y diversidad, entre otros ámbitos.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Diversidad e inclusión

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Entel pretende que todas las personas se sientan bienvenidas, valoradas, incluidas y respetadas en la empresa, independientemente de su género, color, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, pensamiento u otra característica personal. En tal sentido, trabaja por la igualdad de oportunidades y la promoción de una cultura de respeto, en donde cada colaborador pueda desarrollar plenamente sus capacidades.

Estos principios son recogidos en la Política de Diversidad e Inclusión de la compañía¹ y se materializan en un gobierno compuesto por tres mesas de trabajo, una por cada foco que se ha definido como estratégico en esta esfera: balance de género, diversidad sexual y personas con discapacidad. Las integran voluntariamente colaboradores de diversas áreas que sesionan una vez al mes para monitorear las iniciativas de inclusión que se están llevando a cabo —que durante 2023 sumaron 17 en Chile y Perú— y proponer nuevas acciones al Comité de Diversidad e Inclusión. Este último está conformado por un representante de cada mesa y cuatro ejecutivos designados por el Comité de Gerentes. Tanto Entel Chile como Entel Perú tienen sus propios comités, que se reúnen mensualmente. En 2023 hubo 12 sesiones en Perú y 16 en Chile. Además, cada área cuenta con encargados de balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

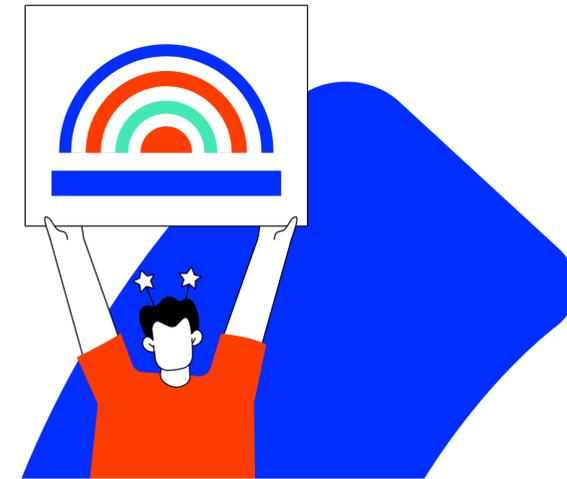
Diversidad sexual

Categoría A

(superior) obtuvo Entel Chile en la certificación de Pride Connection

3 personas

tuvieron días libres por matrimonio para parejas del mismo sexo, en Entel Perú.



95,05% de satisfacción

en la dimensión Diversidad, Equidad e Inclusión de la encuesta de clima laboral en Chile y Perú (+ 0,85 punto porcentual vs. 2022).

95,95% de las personas

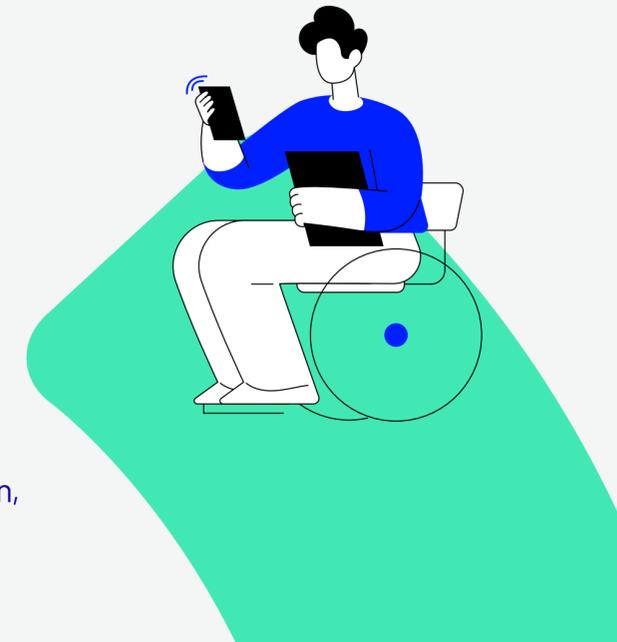
encuestadas piensa que Entel está libre de discriminación: (+ 0,34 pp. vs. 2022).

94,15% cree que en Entel

se toman acciones concretas para promover la diversidad, la equidad y la inclusión: (+ 1,36 vs. 2022).

Entel Call Center, Empresa Inclusiva

Entel Call Center (Chile y Perú) realizó en 2023 el proyecto Laboratorio de Inclusión, para mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad, lo cual le valió ser premiada como empresa inclusiva por Inclúyeme.com, organización promotora de que se integren más talentos con discapacidad al mercado laboral en Latinoamérica. La filial de Entel además participa en la Comunidad DEI de esta ONG, donde empresas de toda la región abordan estrategias para materializar sus compromisos con este objetivo. También cabe destacar que Entel Call Center certificó durante el año a sus tres gestores de inclusión, en cumplimiento de la Ley 21.275.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Equipo humano

Equidad de género

GRI 3-3, 405-2

El proceso de selección de nuevos colaboradores de Entel se caracteriza por ser inclusivo. Eso implica que no se entregan datos personales de los candidatos. Aquellos que cumplen a nivel curricular con las competencias requeridas para el cargo, son invitados a participar en la siguiente etapa, consistente en una entrevista en la que se abordan solo aspectos laborales y de competencias.

Además, Entel tiene una política de compensaciones basada en los principios de no discriminación de ninguna índole, igualdad de oportunidades y equidad interna de remuneraciones, reconociendo los distintos grados de responsabilidad y complejidad inherentes a cada cargo, competencias requeridas y el desempeño de las personas. Dicha política está a cargo de la Gerencia Departamento de Atracción, Planificación y Compensaciones.

	Número de personas en posiciones gerenciales en áreas generadoras de ingresos ¹		Número de personas en puestos STEM ²	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Entel Chile	81	199	297	1.272
Entel Perú	2	11	54	201
Entel Call Center Chile	2	1	12	63
Entel Call Center Perú	0	4	8	36
Total	85	215	371	1.572

Brecha Salarial de Género (% Mediana)

	Entel Chile	Entel Perú	CC Chile	CC Perú
Gerencia	92,5%	95,3%	N/A	N/A
Jefatura	95,3%	99,6%	82,7%	112,7%
Fuerza de venta	118,0%	76,5%	93,5%	70,6%
Administrativos	135,4%	N/A	91,8%	160,0%
Otros profesionales	91,4%	87,7%	83,4%	80,9%
Otros técnicos	99,5%	106,5%	95,0%	N/A

Brecha Salarial de Género (% Promedio)

	Gerencia			Jefatura			Fuerza de venta			Administrativos			Otros profesionales			Otros técnicos		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Entel Chile	99,5	97,5	97,3	96,1	96,2	95,4	104,8	97,4	92,4	113,8	98,8	96,0	91,9	91,1	90,6	98,3	98,9	101,4
Entel Perú	106,5	95,91	95,39	101,2	99,24	98,84	100,5	96,84	92,90	N/A	N/A	N/A	92,4	94,51	94,88	97,6	98,57	100,73
CC Chile	N/A	N/A	N/A	96,60	95,74	89,27	101,20	102,31	100,22	105,10	119,84	110,22	96,30	95,78	91,94	104,40	103,63	103,12
CC Perú	N/A	N/A	N/A	98,56	100,24	117,22	100,53	100,75	100,71	100,00	106,86	91,13	101,53	90,17	97,02	N/A	N/A	N/A

1.- Funciones de gestión de línea en áreas como ventas o que contribuyen directamente a la producción de productos o servicios. Excluye funciones de soporte como recursos humanos, TI y legal.
2.- Trabajadores que tengan una calificación relacionada con ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas y hagan uso de estas habilidades en su posición operativa.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Acoso laboral y sexual

GRI 2-27

Los lineamientos referentes a la prevención del acoso laboral y sexual están contenidos en el Reglamento Interno, el Código de Ética y su Manual de Aplicación, que llaman a promover el desarrollo justo de las personas y a respetar su integridad. En tanto, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece procedimientos de investigación y sanciones para eventuales casos de acoso, siendo las áreas responsables la Vicepresidencia de Personas, la Gerencia Legal y la Gerencia de Cumplimiento. Se reciben consultas y denuncias a través del canal público que la compañía ha establecido para tales fines.

Número de denuncias de acoso sexual y no sexual en 2023 de conformidad con la Ley 20.005

	Entel Chile	Entel Call Center Chile
Denuncias de acoso laboral	27	8
Denuncias de acoso sexual	1	2

Todas las denuncias fueron presentadas internamente. Pero también como parte del proceso interno de Entel, los resultados son informados a la Dirección del Trabajo por transparencia.



Trabajadores capacitados en prevención de acoso laboral y sexual en 2023, Entel Chile

	Hombres	Mujeres	Total
Alta gerencia	8	0	8
Gerencia	66	21	87
Jefatura	30	20	50
Fuerza de venta	8	10	18
Administrativos	0	2	2
Otros profesionales	82	44	126
Otros técnicos	2	4	6
Total	196	101	297

Horas de capacitación en prevención de acoso laboral y sexual en 2023, Entel Chile

	Hombres	Mujeres	Total
Alta gerencia	720	0	720
Gerencia	5.370	1.680	7.050
Jefatura	1.830	1.260	3.090
Fuerza de venta	480	600	1.080
Administrativos	0	120	120
Otros profesionales	4.950	2.730	7.680
Otros técnicos	120	240	360
Total	13.470	6.630	20.100

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Relaciones laborales

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Para reforzar el relacionamiento con los organismos que representan a los colaboradores de Entel y homologar las prácticas vinculadas a esta materia en Chile y Perú, durante 2023 se creó una nueva área de alcance corporativo: Servicio a las Personas y Relaciones Laborales. La administración y el control de los compromisos establecidos en los instrumentos colectivos se tratan en reuniones quincenales. Además, el Vicepresidente de Personas y su equipo se reúnen mensualmente con cada uno de los sindicatos existentes al interior de Entel para abordar temas de carácter estratégico que puedan afectar a la empresa. Los acuerdos se traspasan a minutas de trabajo para su concreción. Asimismo, existen diversas mesas de trabajo e instancias para discutir temáticas transversales a la organización.

Modelo de trabajo híbrido: Entel Work

Entel cuenta con un modelo laboral híbrido y flexible que combina presencialidad con trabajo remoto. Aunque es el más extenso en adopción, también hay colaboradores en modalidad 100% remota o 100% presencial, según la naturaleza de las funciones correspondientes.

En 2023 se llevó a cabo una exhaustiva evaluación del funcionamiento de Entel Work, que abarcó tanto la evolución de indicadores claves como las percepciones de líderes y colaboradores. Con base en los resultados obtenidos, se decidió mantener el modelo, agregándole elementos adicionales de flexibilidad, para que los líderes puedan gestionar con mayor autonomía cuando los colaboradores de su equipo realizan trabajo presencial.

91,95% de satisfacción

obtuvo el modelo de trabajo híbrido en la última encuesta de clima laboral.

91,69% considera

que favorece la productividad de su equipo (+1,53).

90,95% opina

que impulsa y promueve la colaboración entre equipos (+1,29).

93,37% estima

que el modelo le permite ser productivo y alcanzar sus objetivos (+1,59 pp. vs. 2022).

91,82% cree

que le permite equilibrar su vida y que favorece la manera en que se organiza (+1,10).

90,93% cree

que los espacios físicos y las herramientas disponibles promueven un entorno de trabajo dinámico y productivo. (+1,98).



Programa Smart Remote

Para flexibilizar aún más el trabajo en Entel y brindar la mejor experiencia laboral, en octubre de 2023 debutó este beneficio que permite a los colaboradores acogerse a la modalidad de teletrabajo total durante 30 días o dos periodos de 15 (consecutivos en ambos casos), dentro de un mismo año, desde cualquier lugar que disponga de conexión wifi.

635 colaboradores

gozaron de Smart Remote en Chile en 2023.

105 colaboradores

gozaron de Smart Remote en Perú en 2023.

9,9 / 10

fue el grado de satisfacción con la nueva modalidad.

100% de recomendación

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Bienestar y beneficios

GRI 401-2, 401-3

La nueva área corporativa de Servicios a las Personas también gestiona los beneficios que la empresa ha dispuesto para responder a las necesidades de los colaboradores y sus grupos familiares directos, publicados internamente en un portal donde los beneficiarios pueden activarlos.



Beneficios de Entel para sus colaboradores en Chile y Perú

Beneficio	A quiénes cubre	Detalle del beneficio		Colaboradores beneficiados en 2023
		Chile	Perú	
Horario flexible	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	Se puede optar entre tres horarios de ingreso.	Horario escalonado de ingreso de 7:30 a 8:30 y salida de 17:00 a 18:00 (según hora de ingreso).	3.837 en Chile y 1.559 en Perú.
Modelo de trabajo híbrido	No aplica para colaboradores en modalidad 100% presencial.	Dos días a la semana de jornada laboral presencial y tres de teletrabajo, en coordinación con el equipo y la jefatura.	Entre dos y tres días de trabajo presencial a la semana y el resto en modalidad remota.	3.541 en Chile y 1.514 en Perú.
Smart Remote		Teletrabajo total durante un periodo acotado.		635 en Chile y 105 en Perú.
Opción de trabajo part-time	Colaboradores de Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Opción de jornada parcial con ajuste de renta proporcional a las horas trabajadas.	-	0
Sala cuna o bono de sala cuna	Todas las colaboradoras en Chile con hijos hasta dos años. No se aplica en Perú.	Pago de servicio de sala cuna o un bono equivalente a 12,5 UF mensuales por hijo menor a dos años.	-	52 colaboradoras.
Beneficios para la alimentación de los hijos	En Chile, por ley se extiende a todos los padres y madres con hijos menores de dos años. En Perú, aplica a todas las colaboradoras en proceso de amamantamiento de hijos de hasta un año, con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, al término del periodo posnatal, los padres y madres tienen una hora de permiso durante la jornada laboral para alimentar a hijos menores de dos años. Adicionalmente, Entel Chile y Entel Perú cuentan con dos salas de lactancia o lactarios cada uno (en Chile, están en el edificio corporativo y en la torre Titanium, y en Perú, en los edificios San Borja y Plaza República). Las cuatro están acondicionadas para que las madres extraigan tranquilamente su leche durante el horario laboral y cuentan con refrigeradores para que conservarla de forma adecuada.	En Perú, al término del periodo posnatal, las colaboradoras tienen derecho a una hora diaria de permiso por lactancia materna dentro de su jornada laboral hasta que el hijo tenga un año. En caso de parto múltiple, el permiso se extiende en otra hora al día.	Las salas de lactancia son usadas por 6 colaboradoras en Chile y por 13 colaboradoras en Perú.
Licencia parental para cuidadores directos	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, a continuación del periodo posnatal, las trabajadoras tienen el derecho al permiso posnatal parental, que abarca doce semanas (84 días) con pago de subsidio que reemplaza su remuneración. A contar de la séptima semana, la madre puede ceder este permiso al padre, si ambos son trabajadores.	En Perú, por las madres trabajadoras tiene derecho a un descanso de 14 semanas (98 días), que pueden ser divididos en 49 días antes del parto y 49 días después. Además, los padres trabajadores tienen derecho a una licencia de 10 días hábiles después del nacimiento del hijo y existe una licencia laboral legal por adopción de 30 días naturales para ambos padres. A lo anterior, Entel Perú suma un permiso de 15 días consecutivos adicionales.	En Chile: 67 colaboradores. En Perú, 45 mujeres y 26 hombres con licencia legal, y 14 mujeres y 16 hombres con licencia Entel.
Licencia pagada para familia más allá de la licencia parental	Colaboradores en Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Licencia médica para colaboradoras con hijos enfermos menores a un año.	-	20 en Chile.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

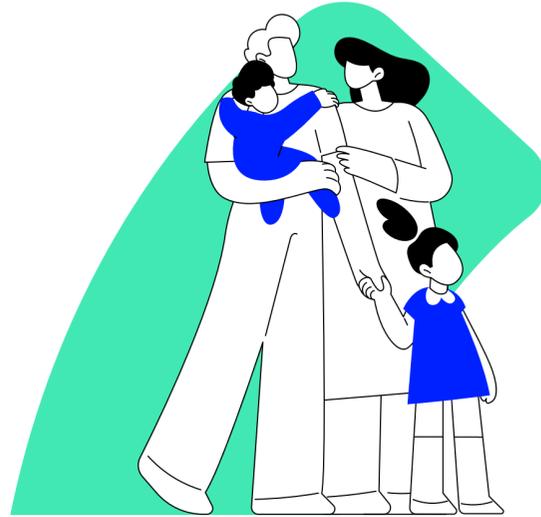
Equipo humano

Permisos posnatales

En Chile, las mujeres tienen el derecho a los seis meses de permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que los hombres tienen cinco días de permiso parental legal, a los que Entel suma dos días adicionales. En Perú, el permiso posnatal es de 98 días para las mujeres y de diez para los hombres.

Con prácticas como estas, Entel busca impulsar la corresponsabilidad parental entre sus colaboradores, comprometiéndose más allá de los requerimientos legales establecidos.

Entel cuenta con procedimientos para administrar asignaciones y permisos relacionados con el permiso posnatal y una plataforma digital (Zoom) a través de la cual los colaboradores pueden solicitarlo.



	Entel Chile	Entel Perú	Entel Call Center Chile	Entel Call Center Perú
Número de personas que fueron elegibles para el permiso	89	71	68	85
Número de personas que hicieron uso efectivo del permiso	89	71	68	85
Días utilizados	9.242	2.394	5.080	5.610
Padres que utilizaron el permiso de 5 días	22	0	8	0
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	2	31	0	26

Organización y cultura



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

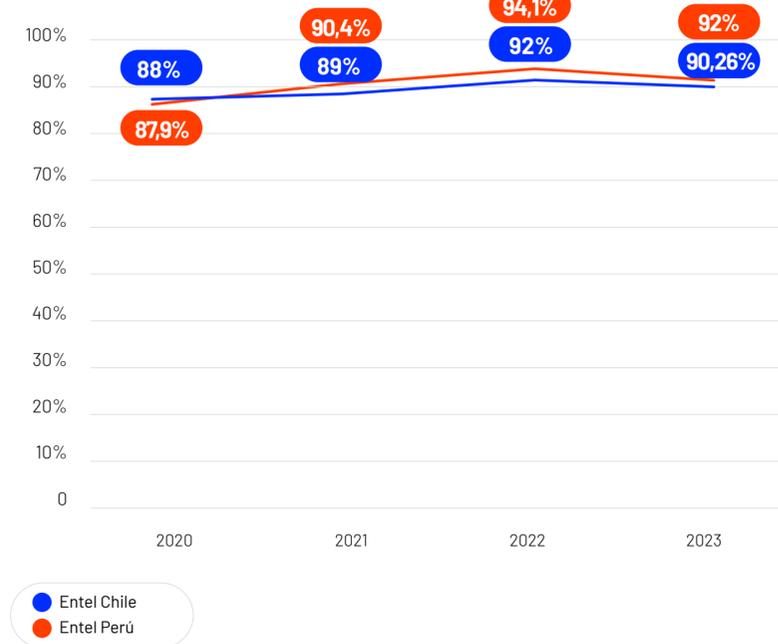
Encuesta Engagement

Compromiso y clima laboral

Entel Chile y Entel Perú unificaron en 2023 la medición del nivel de satisfacción de sus colaboradores, encuesta de Engagement. Esta evaluación se realiza de forma bianual para contar con indicadores actualizados y contrastables que posibiliten la toma de decisiones basadas en datos. La encuesta de Engagement, ahonda respecto a cuatro dimensiones: Liderazgo, Equipo, Cultura y Mi Experiencia Entel, con un total de 27 preguntas. Para participar, los colaboradores deben haber ingresado a la compañía hace al menos tres meses y no estar con licencia médica o de vacaciones en el periodo de aplicación. Algunas de las preguntas están relacionadas con: la recomendación de los productos y servicios de Entel, aspectos relacionados con el ejercicio de la ética y a la promoción de la diversidad e inclusión, además de los sentimientos de cada colaborador hacia la compañía, incluyendo satisfacción o estrés. El área de Experiencia y Cultura es la encargada de organizarla.

Entel Call Center también realiza una encuesta dos veces al año para medir el nivel de compromiso de sus colaboradores en Chile y Perú. El proceso es confidencial y anónimo. Se envía un correo electrónico a cada convocado con el acceso directo a la encuesta y se obtienen reportes por país, gerencias, áreas, jefaturas, etc., lo que permite tomar acciones para la mejora continua de este indicador¹.

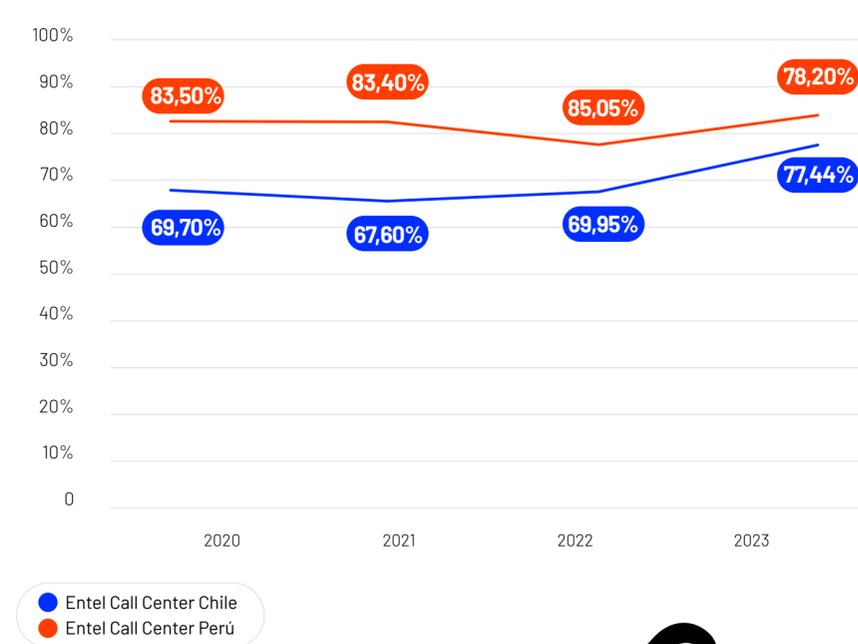
Porcentaje de colaboradores activamente comprometidos en Entel Chile y Entel Perú



Porcentaje de satisfacción por edad, género y nivel de gestión

	Entel Chile	Entel Perú
Entre 74 y 55 años	93,91%	93,6%
Entre 54 y 43 años	92,87%	92,2%
Entre 42 y 30 años	89,64%	89,2%
Menos de 30 años	89,99%	89,9%
Hombres	91,37%	91,1%
Mujeres	90,40%	89,8%
Líderes	94,46%	92,4%
Colaborador sin personas a cargo	90,24%	90,2%

Porcentaje de colaboradores activamente comprometidos en Entel Call Center



84% de participación

total de la compañía (Chile y Perú) en la encuesta de clima laboral.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

1.- Entel Call Center no mide el compromiso según edad, género ni nivel de gestión.

Equipo humano



Nuevos reconocimientos corporativos

En 2023 se lanzó un programa común de reconocimiento para Chile y Perú con el fin de destacar el desempeño excepcional de los colaboradores y, de paso, solidificar el compromiso organizacional. Hubo 20 premiados en Chile y 9 en Perú. A partir de 2024, también se reconocerán conductas asociadas a los pilares culturales de Entel.



Metas Engagement 2024
 El objetivo de Entel es trabajar de manera proactiva para mantener altos niveles de engagement en todas las áreas de la organización, poniendo especial foco en aquellas que necesitan un impulso adicional para alinearse con los estándares de la compañía.

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Salud y seguridad ocupacional

TEMA MATERIAL GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8

Entel Chile posee una Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) firmada por el Gerente General, que expresa el compromiso de la compañía con la seguridad de los colaboradores internos, contratistas y clientes, así como con el apego a la normativa legal sobre la materia. Todos los trabajadores de la organización y las empresas contratistas tienen acceso a la política, que además es difundida al menos una vez al año y cada vez que se actualiza. El área responsable de su cumplimiento es la Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física, que la revisa al menos una vez al año. En 2023 no se le realizaron cambios. Para garantizar la materialización de los principios contenidos en la política, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de SSO, que define objetivos medibles para que sean monitoreados de forma continua:

- ✓ Indicadores estadísticos: tasa de accidentabilidad, tasa de fatalidad y tasa de enfermedad
- ✓ Plan de capacitación
- ✓ Exámenes ocupacionales
- ✓ Gestión de emergencia
- ✓ Comités paritarios de higiene y seguridad

El sistema está certificado por la norma ISO 45001:2018 hasta enero de 2026¹ y además en 2023 se sometió a auditorías internas —de la Gerencia Divisional de Construcción de Infraestructura y de la Gerencia Legal— y externas realizadas por el SICEP² y SGS.

En tanto, Entel Perú cuenta con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), que es revisada y difundida periódicamente. Su cumplimiento por parte de todos los colaboradores y contratistas de la empresa es responsabilidad de la Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo. También posee un Sistema de Gestión de SST, acorde a la Ley 29783, auditado externamente en 2023 para Entel y Americatel con un 98% de cumplimiento. Este sistema organiza la gestión en seguridad alrededor de cinco objetivos generales, desglosados en metas específicas y medibles:

- ✓ Disminuir los riesgos laborales
- ✓ Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables
- ✓ Prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas al trabajo
- ✓ Asegurar la adecuada respuesta a emergencias y urgencias
- ✓ Mejorar los procesos del área a través de la optimización de tiempos con el uso de herramientas digitales

La mejora continua de ambos sistemas de gestión es parte de los compromisos contenidos en las políticas de SSO, lo que se traduce en revisiones al menos anuales de todos los procedimientos y documentos asociados, incluyendo la actualización de las matrices de riesgo. En 2023 este proceso dio lugar a la generación de tres nuevos procedimientos en Entel Chile:

- ✓ Plan Operación Invierno Continental y Altiplánico
- ✓ Plan Operación Incendios Forestales
- ✓ Plan para la Reducción del Riesgo de Desastres

Mientras que en Entel Perú se generaron los siguientes:

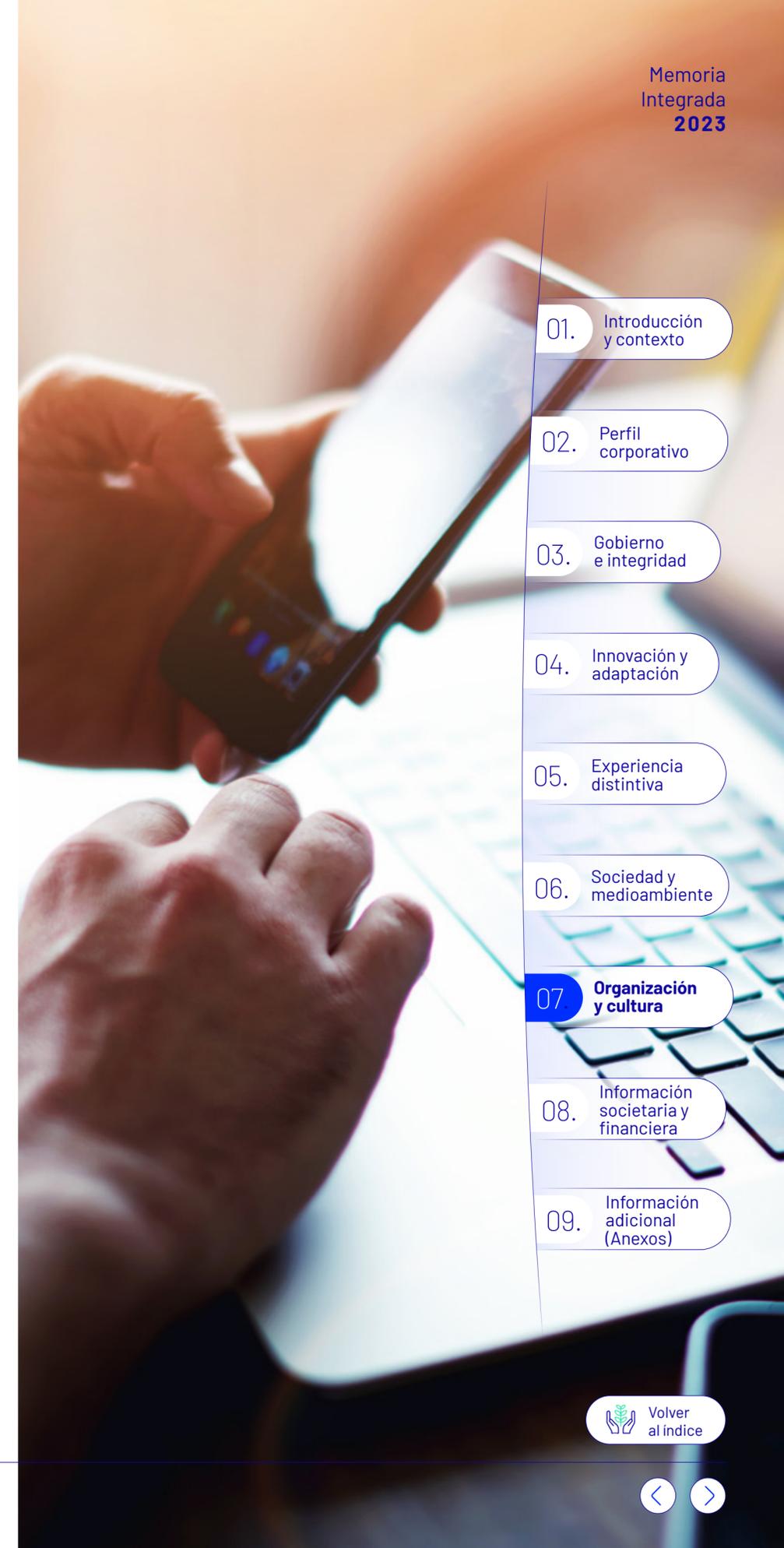
- ✓ Plan de Prevención y Respuesta ante Emergencias por Fenómeno del Niño
- ✓ Procedimiento de Reconocimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Procedimiento de Comunicaciones Externas e Internas

Tanto en Chile como en Perú, los colaboradores pueden hacer consultas y mantener contacto permanente sobre temas relacionados con la seguridad. Para ello, se dispone de correos electrónicos (g_preencion@entel.cl para Entel Chile y seguridadeneltrabajo@entel.pe para Entel Perú) y de plataformas de comunicación interna (Workplace¹ y Entel Pocket). Además, los comités paritarios de higiene y seguridad existentes, en los que participan representantes de la empresa y de los trabajadores, levantan inquietudes y requerimientos en sus reuniones mensuales y las comunican a las áreas responsables. En Chile hay 14 comités, mientras que la filial peruana cuenta con los comités paritarios de Entel y AMT.

1.- Validez sujeta al resultado satisfactorio de la auditoría de seguimiento realizada en noviembre de 2023.

2.- Sistema de información utilizado por la gran minería e industria para sus procesos de búsqueda, selección y monitoreo de proveedores de bienes y servicios.

3- Disponible en:



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

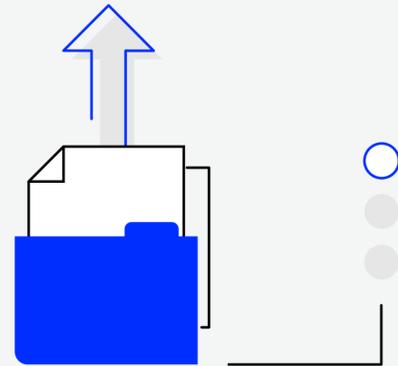
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Salud y seguridad ocupacional

Establecimiento de prioridades y planes de acción

En Chile, las prioridades y planes de acción están establecidas en el Sistema de Gestión de SSO y en el programa de actividades, en cumplimiento de los procesos exigidos por la Ley 16.744, los decretos asociados y las necesidades del negocio.



En Perú, las prioridades y actividades del programa anual de SST responden a la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo y a las exigencias de la Ley 29783 y su reglamento (DS 005-2012).

Investigación de incidentes

GRI 403-2

El Procedimiento de Investigación de Incidentes de Entel Chile establece que se deben investigar los accidentes laborales que generan días de reposo laboral y los incidentes de alto potencial, aunque no hayan generado tiempo perdido, para determinar sus causas y las medidas de control para evitar su repetición. En las investigaciones participan el jefe directo del trabajador afectado, el comité paritario de la instalación, el área de Prevención de Riesgos y cualquier otra que se requiera para aplicar las medidas de control.

En Perú, se registran las declaraciones de las personas involucradas y luego se analizan las causas básicas con la participación del Comité de SST. Asimismo, se completan los Registros de Accidente de Trabajo o de Incidente e Incidente Peligroso, según corresponda y se establecen las acciones correctivas y preventivas, definiendo sus responsables y plazos, para luego hacer un seguimiento de su implementación.

Identificación de riesgos

El Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos de Entel, se basa en la metodología que propone el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Perú) a través de la Resolución Ministerial 050-2013-TR, que considera el cálculo del nivel de riesgo sobre la base de dos factores: probabilidad y severidad. Este análisis permite priorizar las acciones control de aquellos riesgos más elevados.

✓ Durante 2023, los principales riesgos en Entel Chile fueron los relacionados con las actividades críticas de la operación, al igual que el año anterior, por lo que se mantuvieron las medidas de control. Adicionalmente, se incorporaron a la matriz los peligros relacionados con incendios forestales e invierno (frío extremo) y se elaboró un plan de gestión de riesgos de desastres.

✓ En Entel Perú, los principales están asociados a riesgos ergonómicos, que se mitigan con el uso de accesorios ergonómicos en oficinas y domicilios y se evalúan con monitoreos ergonómicos de los puestos de trabajo. Adicionalmente, a la matriz de identificación de peligros y riesgos (IPER) se agregaron peligros asociados a enfermedades transmitidas por picaduras o mordeduras de animales e insectos, para lo cual se tomaron medidas como la entrega de repelentes; riesgos físicos (ruido) que se controlan mediante el monitoreo de dosimetría y audiometría; y riesgos mecánicos (conducción) que se previenen con el mantenimiento regular de los vehículos y cursos de manejo preventivo.

Preparación y respuesta a situaciones de emergencia

Durante el año reportado, Entel Chile implementó un curso en formato e-learning en la plataforma Universidad Entel para toda la dotación y monitoreó su cumplimiento en forma periódica. Además, se actualizaron todos los planes de emergencia y se realizaron simulacros de evacuación en los edificios corporativos.

En Perú, cada sede tiene un plan de preparación y respuesta ante emergencias, donde se especifican las acciones que se deben ejecutar ante una situación riesgosa. También se realizaron simulacros de sismos, primeros auxilios, derrame de hidrocarburos y entrenamientos específicos para brigadistas.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

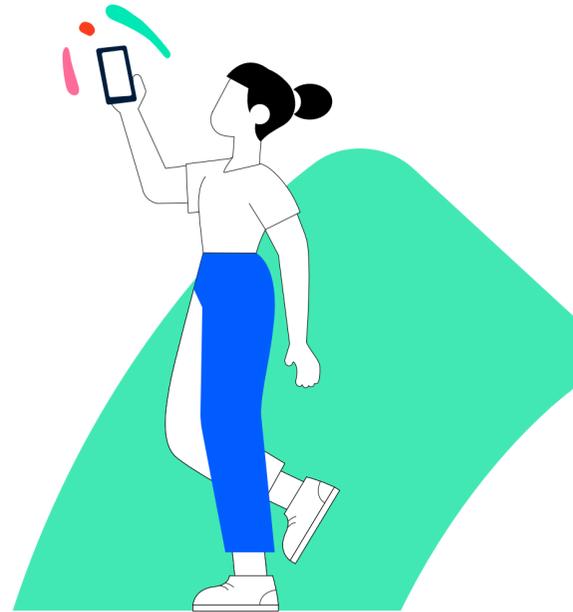
09. Información adicional (Anexos)

Salud y seguridad ocupacional

Criterios de SSO en las adquisiciones y contratos

El proceso de validación y calificación de contratistas y subcontratistas de Entel Chile establece que las empresas oferentes de obras o servicios deben cumplir una serie de estándares legales — artículo 184 y 184 bis del Código del Trabajo, Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, DS 594, DS 40, Ley 20.123 y el Reglamento Especial para Empresas Contratistas—, todos contenidos en los requisitos del Sistema de Gestión Preventivo de Entel. De lo contrario, la empresa es rechazada.

El procedimiento de gestión de contratistas de Entel Perú busca verificar que la empresa contratada cumpla la Ley 29783 y su reglamento DS 005-2012-TR por medio de controles como la homologación de proveedores, la liberación de permisos de trabajo para actividades de alto riesgo, inspecciones de trabajo en campo y auditorías del sistema de gestión de SST.



Indicadores de gestión

GRI 2-8, 403-5, 403-9, 403-10

Formación de trabajadores en SSO - 2023

	Chile	Perú
Total de trabajadores capacitados	21.393	10.083
Total de trabajadores propios capacitados	15.522	10.083
Total de contratistas capacitados	5.871	0
Total de horas de capacitación	39.339	3.158,83
Cursos	950	15

Temas tratados en las capacitaciones

- Emergencia y evacuación.
- Prevención y control de incendios.
- Obligación de informar (ODI).
- Sensibilización CEAL-SM/SUSES0.
- Plan Operación Invierno.
- Plan Operación Incendio Forestal.
- Protocolo sanitario Covid-19 (hasta el término de la alerta sanitaria).
- Inducción ODI Contratistas.
- Riesgos de la industria de las telecomunicaciones.

- Capacitaciones obligatorias: riesgos ergonómicos, riesgos en la oficina, plan de emergencias (evacuación), salud mental.
- Capacitación y entrenamiento para la brigada: Primeros auxilios y DEA, prevención de incendios y evacuación.
- Capacitación por Fenómeno del Niño.
- Responsabilidad civil y penal.
- Supervisión de trabajo de alto riesgos.
- Manejo preventivo.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Salud y seguridad ocupacional

	Entel Chile		Entel Perú		Entel Call Center ^{5,7}	
	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas	Chile	Perú
Trabajadores contratados al 31 diciembre de 2023	4.007	8.291	1.701	7.272	2.922	4.257
Total de horas trabajadas	10.130.820	17.908.560	3.726.323,5	9.004.456,53	5.661.368	10.297.907
Horas efectivamente trabajadas	9.752.587	17.371.303	3.445.581,16	9.004.456,53	4.390.750	743.484
Fatalidades por accidentes laborales	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	7	95	0	21	30	0
Días perdidos por accidentes	291	964	0	526	737	0
Enfermedades profesionales nuevas	2	0	0	0	2	0
Enfermedades profesionales antiguas	5	0	0	0	2	0
Casos de enfermedad común reportados	0	0	766	0	-	-
Casos de enfermedades profesionales	2	0	0	0	2	1.631
Días de incapacidad por enfermedad laboral	63	0	3.681	0	184	0

	Entel Chile					Entel Perú					Call Center Chile ^{6,7}		Call Center Perú ⁷	
	Entel 2022	Meta 2022	Trabajadores propios 2023	Contratistas 2023	Meta 2023	Entel 2022	Meta 2022	Trabajadores propios 2023	Contratistas 2023	Meta 2023	2022	2023	2022	2023
Tasa de accidentabilidad ¹	0,098	3%	0,17	1,15	3%	0	3%	0	0,29	2%	0,90%	1,07%	0,021%	0%
Tasa de fatalidad ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa enfermedades profesionales ³	0,098	3%	0,050	0	3%	0	3%	0	0	0	0,032%	0,07%	0%	0%
Promedio de días perdidos por accidente ⁴	71,75	30	41,57	10,14	30		20	25,05	0		23,89	25	7	0

1.- Tasa accidentabilidad = número de accidentes total de trabajo (con y sin tiempo perdido)/ número de trabajadores x 100.

2.- Tasa fatalidad = número de fatalidades por accidentes de trabajo.

3.- Tasa de enfermedades profesionales = número total de enfermedades profesionales/número de trabajadores x 100.

4.- Promedio de días perdidos = total de días perdidos/ número total de incidentes con días perdidos.

5.- En el caso de Entel Call Center, se informa el número promedio de trabajadores contratados durante el año.

6.- En Call Center Chile, se registró un promedio de 32 días perdidos por enfermedad en 2022, y 92 en 2023.

7.- Se incluyen valores de Call Center, sin embargo, estos están fuera del alcance de la verificación de Dolencias y enfermedades laborales, y Lesiones por accidente laboral (incluyendo fatalidades).

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

TEMA MATERIAL GRI 2-6, 3-3, 204-1

En línea con su Código de Ética, Entel proporciona el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales y analiza las ofertas presentadas mediante procedimientos objetivos. Al mismo tiempo, la empresa valida continuamente sus procesos de compra y contratación para garantizar que se cumplan sus normas internas y la legislación a través de auditorías internas, externas y control de procesos e identificación de riesgos. Para lo anterior, ha desarrollado un modelo de gestión liderado por el área de Gestión de Proveedores de la Gerencia de Compras, que busca dos objetivos principales:

- ✓ Calificar, segmentar y monitorear a los proveedores para garantizar una operación fluida.
- ✓ Detectar y desarrollar oportunidades de mejora en el ciclo de vida de los proveedores.

Los proveedores de Entel participan en el Programa de Integridad Corporativa, particularmente de instancias de formación y capacitación sobre conflictos de interés.

El sistema comprende una serie de políticas y procedimientos que involucran a diversas áreas transversales de la compañía:

- ✓ **Política de Compras:** Establece los lineamientos generales para adquirir o disponer oportunamente de los bienes y servicios necesarios para su operación y mantenimiento.

- ✓ **Política de Proveedores:** Aborda en forma explícita los estándares ambientales para los procesos, productos y servicios de los proveedores, los derechos humanos fundamentales, las condiciones de trabajo y los principios básicos de la ética empresarial.

- ✓ **Política de Outsourcing:** Vela por el cumplimiento de las normativas internas, obligaciones contractuales, legales y previsionales de contratistas.

- ✓ **Comité de Proveedores y Terceros:** Liderado por la Gerencia de Compras, en esta instancia también participan las áreas de Compliance, Sostenibilidad, Prevención de Riesgos, Outsourcing, Seguro, Ciberseguridad, Protección de Datos, Auditoría, Legal y Gestión de Riesgos, además de representantes de otras áreas críticas de la compañía. Cubre a Chile con la misión de velar por el buen desempeño de los proveedores y el correcto trato que reciban de parte de la empresa en cinco ámbitos: gobierno, integridad y cumplimiento; cultura y experiencia; cumplimiento regulatorio de la NCG 461, y control interno. Además, propone mejoras y busca implantar prácticas de compras sostenibles en la cadena de suministro.

Para reforzar una gestión alineada a los principios expuestos, en 2023 la empresa desarrolló un manual operativo interno y un Código de Conducta de Proveedores¹, que incorpora aspectos relacionados con la sustentabilidad y el cumplimiento normativo. Este documento se encuentra disponible en el sitio web de Entel y adicionalmente se envía a todo nuevo proveedor.

En 2023, el gasto total en proveedores de Entel en Chile y Perú alcanzó los CLP \$1.641.646.147.786 (Entel Chile y Perú). El 82,8% de esa suma corresponde a proveedores locales y 34% a proveedores críticos o importantes tier 1. Un proveedor representó en forma individual al menos un 10% (12,67%) del total de compras efectuadas en el periodo.

En 2023, el gasto total en proveedores de Entel en Chile y Perú alcanzó los CLP \$1.641.646.147.786 (Entel Chile y Perú). El 82,8% de esa suma corresponde a proveedores locales y 34% a proveedores críticos o importantes tier 1. Un proveedor representó en forma individual al menos un 10% (12,67%) del total de compras efectuadas en el periodo.

Procedencia de Proveedores		2022	2023
Número total de proveedores evaluados	Nacionales	316	366
	Extranjeros	0	0
Porcentaje del total de proveedores ²	Nacionales	18,40% (2)	21,92%
	Extranjeros	0,00%	0,00%
Compras totales a proveedores evaluados (en MCLP)	Nacionales	482.322.187	402.903.443
	Extranjeros	-	-
Porcentaje del total de compras a proveedores ³	Nacionales	33,74%	34,86%
	Extranjeros	0,00%	0,00%

100% de los nuevos proveedores

ha firmado el nuevo Código de Conducta y está en curso el proceso de actualización para todo proveedor activo de la compañía.



307 proveedores

fueron evaluados en forma documental o en terreno en 2023.

84% de los proveedores

considerados importantes fueron evaluados en 2023.

1. Disponible en:

2. El porcentaje del total de proveedores se calculó la cantidad de proveedores nacionales dividido entre las ordenes de compra saciados a los proveedores (solo para aclarar como se hizo el cálculo).

3. El porcentaje total de gasto en proveedores nacionales se calcula contra el total de gasto en proveedores.

* Se verifica la proporción del gasto en proveedores locales y promedio días de pago a empresas de menor tamaño.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

Segmentación y Evaluación de Proveedores

GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

El Modelo para la Gestión de Proveedores y Contratistas de Entel establece criterios y procedimientos para su segmentación, evaluación periódica y monitoreo.

- ✓ Todo nuevo proveedor debe ser calificado y evaluado por la Subgerencia de Desarrollo y Gestión con el fin de disminuir riesgos y verificar la idoneidad de las empresas.
- ✓ Se valida adherencia a los códigos de ética, conducta, conflictos de interés, responsabilidad penal de personas jurídicas, identidad contra sanciones de lavado de activos y personas expuestas políticamente (PEP).
- ✓ Adicionalmente, para el monitoreo constante, se gestiona y valida, cuando corresponde, que cuente con contrato, boleta, política de seguridad de la información y protección de datos

Adicionalmente, si el proveedor es contratista, Entel establece en su Política de Subcontratación que:

- ✓ Todos los nuevos deben ser calificados en tres ámbitos —empresa, outsourcing y prevención de riesgos—, con estándares de calidad esperados por la compañía, dentro de los cuales hay criterios de sostenibilidad e impactos sociales. La Gerencia de Compras se encarga de iniciar y realizar estas calificaciones y seguimientos, labor que desempeña en base a evaluaciones de distintas áreas de apoyo.

- ✓ El proceso de calificación considera capacitaciones en prevención de riesgos para que incorporen los estándares de Entel desde el inicio de la relación comercial.
- ✓ Además, se les califica de acuerdo con su importancia o criticidad. En 2023 esta segmentación fue actualizada para dar mayor visibilidad al monitoreo de los proveedores considerados bajo la categoría de críticos. Este análisis incluye aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y relevancia para el negocio.

Proveedores Importantes ENTEL 2023

Número total de proveedores Tier -1	430
Número total de proveedores Tier-1(directos) importantes en 2023	313
% Gasto en proveedores importantes tier-1	34%
Número total de proveedores no Tier-1(directos) importantes en 2023	318
Número total de proveedores importantes	631

- ✓ Durante la prestación del servicio, los proveedores son evaluados periódicamente según su criticidad, de forma documental y en terreno, por parte de equipos propios y consultores externos, sobre la base de diez pilares: morosidad, prevención de riesgos, outsourcing, seguro, contrato, boleta, ciberseguridad y protección de datos, compliance, calidad y cumplimiento entregable. Detrás de cada pilar, existe un área responsable. Existe un Procedimiento de Evaluación de Proveedores que regula el proceso.

- ✓ Cuando se detectan falencias, se establecen planes de acción con plazos definidos para que el proveedor pueda mejorar su cumplimiento, lo cual se verifica con una reevaluación. Entel les brinda apoyo remoto en este proceso de mejora.

38 proveedores

evaluados con impactos sustanciales actuales o potenciales.

100% de los proveedores

Con impactos sustanciales o significativos. Fueron apoyados por Entel en la aplicación de un plan de acción correctivo (12.3% de los evaluados).

10% de los proveedores

con impactos negativos, sustanciales actuales o potenciales, aplicaron un plan correctivo acordado con Entel en 2023.

20 proveedores

con impactos negativos sustanciales, dejaron de trabajar para Entel.

Evaluación Proveedores Nuevos

98% de los proveedores

nuevos en 2023 fueron evaluados con criterios de sostenibilidad (195 de 198).

Apoyo a pymes

Entel ofrece programas de apoyo a proveedores pymes que incluyen temas como alfabetización digital, ciberseguridad y estrategia de sostenibilidad. También se realizan talleres presenciales para contratistas. En 2023 se efectuó un taller de relacionamiento comunitario y manejo de conflictos para aquellos que se relacionan con comunidades en terreno.

227 proveedores

participaron en programas de construcción de capacidades en 2023, 67% de los proveedores significativos.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

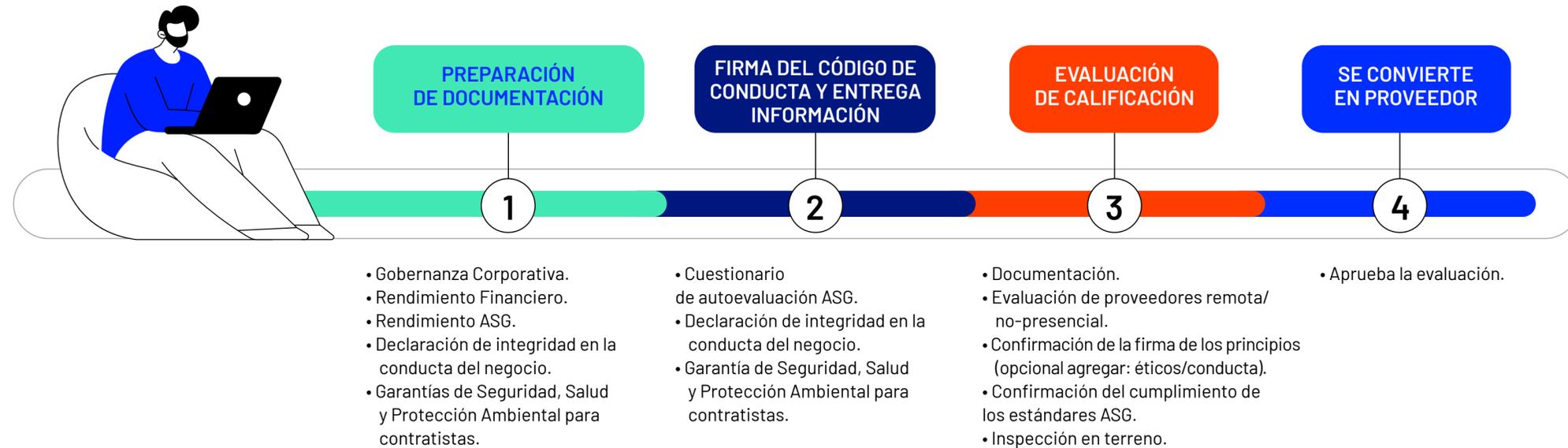
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

Modelo sostenible de suministros

Nuevo Proveedor



Exigencias a proveedores en materia de sostenibilidad:

- Firma de adhesión al Código de Ético y al Modelo de Prevención de Delitos de la empresa
- Declaración de conflictos de intereses
- Seguro de responsabilidad civil con terceros
- Contrato con condiciones y responsabilidades del proveedor
- Boleta de garantía
- Tasa de accidentabilidad
- Cumplimiento laboral
- Ciberseguridad.
- Medidas correctivas en caso de que sean necesarias

Proveedores existentes



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Contratistas y proveedores

Tiempo desde la recepción de la factura hasta el pago en 2023 – Entel Chile

Rangos	Procedencia del proveedor	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60
Número de Facturas pagadas	Nacionales	51.863	16.430	17.349
	Extranjeros	293	1509	2021
Monto total (CLP)	Nacionales	486.235.952.233	250.487.660.760	450.940.321.660
	Extranjeros	243.908.586.109	31.694.277.168	67.196.219.873
Monto total intereses por mora en pago de facturas (CLP)	Nacionales	887.606		
	Extranjeros			
Número de proveedores	Nacionales	4.628	726	447
	Extranjeros	46	67	176
Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía.	Nacionales	No aplica	7	183
	Extranjeros	No aplica	No aplica	No aplica

Pago a proveedores

Inserto en su Política de Compras, el compromiso de pago a todos los proveedores de Entel es de 30 días de acuerdo a la ley de pago 21.131. En caso de existir un plazo negociado mayor a 30 días, este es debidamente inscrito en el ministerio de economía (sólo aplicable para gran empresa). Este compromiso no hace distinción en base a la criticidad (críticos o no críticos).

En 2023, el tiempo promedio transcurrido desde la recepción efectiva de la factura hasta el pago para las empresas pequeñas y medianas (pymes) fue de 26,00 días. Por otro lado, el tiempo promedio de pago a las grandes empresas fue de 51,88 días. A nivel general, el tiempo promedio de pago fue de 46,71 días, lo que representa una disminución de 2,13 días respecto de 2022.

34,86%

del gasto fue realizado en proveedores evaluados, todos ellos nacionales.

Organización y cultura



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

08

Información societaria y financiera



- 8.1. Información societaria
- 8.2. Sociedades filiales
- 8.3. Estados financieros consolidados
- 8.4. Declaración de responsabilidad

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Documentos constitutivos

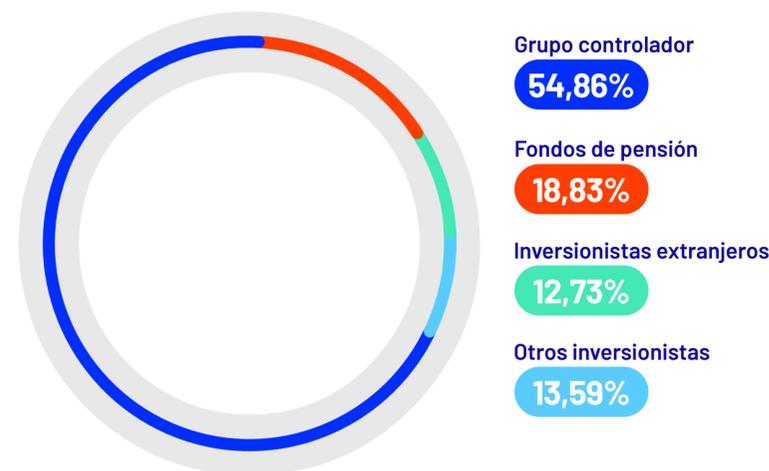
Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo 5.487 del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964. El extracto pertinente y el decreto antes referido se inscribieron en el Registro de Comercio de Santiago con fecha 18 de enero de 1965 (a fojas 381 N° 191 y a fojas 384 N° 192, respectivamente) y se publicaron en el Diario Oficial del 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

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

Principales accionistas

Al 31 de diciembre de 2023, el capital social de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuía en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.707 accionistas

Principales Accionistas



	Grupo Controlador	Fondos de Pensión	Inversionistas extranjeros	Otros inversionistas	TOTAL
Número de acciones	165.674.102	56.867.109	38.445.890	41.030.012	302.017.113

Información Societaria y Financiera

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Grupo controlador

Tal como se informó a través de un hecho esencial, el control de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel) comenzó a ser ejercido en forma directa por Almendral S.A. luego de las disoluciones de Inversiones Altel Limitada y Almendral Telecomunicaciones Limitada, que dieron origen a los siguientes traspasos de acciones de Entel a Almendral:

- ✓ Traspaso de 13,751 acciones de Entel, de fecha 31 de mayo de 2023, como resultado de la disoluciones de Inversiones Altel Limitada
- ✓ Traspaso de 165.660.351 acciones de Entel, de fecha 1 de junio de 2023, como resultado de la disolución de Almendral Telecomunicaciones Limitada.

Producto de lo anterior, Almendral es actualmente titular de forma directa del total de 165.674.102 acciones de Entel, equivalente a un 54,86% de su capital social y ejerce el control directo de Entel, que antes era ejercido a través de Altel Limitada y Almendral Telecomunicaciones Limitada.

Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones.

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

RUT	Accionistas de Almendral S.A. (Grupo Controlador)	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.265.122.557	7,02%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larrain (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larrain (*)	4.920.302	0,03%
Grupo Matte (16)		5.872.532.439	32,59%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
Grupo Fernández León (4)		2.186.930.096	12,14%

Continúa »

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

RUT	Accionistas de Almendral S.A. (Grupo Controlador)	Acciones	(%)
96.950.580-0	Inversiones Huilad SPA	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA	415.084.403	2,30%
Grupo Hurtado Vicuña (2)		1.941.276.103	10,77%
79.619.200-3	Consortio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consortio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.	102.431.278	0,57%
Grupo Consortio (3)		1.765.067.656	9,80%
76.503.333-0	Inversiones Rapel SpA	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andrómeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda. (*)	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue SpA (*)	520.609.410	2,89%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	4.110.485	0,02%
76.497.224-4	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
71.307.700-3	Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas	4.099.022	0,02%
65.201.331-7	Fundación de Beneficencia Santa Leticia	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	María Teresa Valdés Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S.A.	3.079.761	0,02%

RUT	Accionistas de Almendral S.A. (Grupo Controlador)	Acciones	(%)
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda.	43.109	0,00%
Grupo Izquierdo Menéndez (18)		1.440.089.595	7,99%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solarlat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	149.410.770	0,83%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA(*)	16.788.790	0,09%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA (*)	11.764.007	0,07%
Grupo Gianoli (7)		923.885.230	5,13%
Grupo Controlador (50)		14.129.781.119	78,42%
Minoritarios		3.887.798.012	21,58%
Total		18.017.579.131	100,00%

(*) Con acciones en custodia en corredores.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Personas naturales que forman parte del grupo controlador

De acuerdo con el Título XV de la Ley 18.045, a continuación se detallan las sociedades titulares de acciones de Almendral S.A. que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2023.

✓ Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (4,26%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (4,61%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (4,61%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (4,61%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

✓ Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,275%, 46,203% y 0,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

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

a. Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,934%, 20,677% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

b. Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

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

d) Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

✓ Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, 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 Huilad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

✓ Grupo Consorcio

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

a. P&S S.A., con una participación del 43,95% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), 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).

b. Banvida S.A., con una participación del 43,95% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

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

✓ Grupo Izquierdo Menéndez

a) Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Andrómeda Inversiones SpA, cuyo controlador final es José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 15,90%, Francisco Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,30%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 11,30%, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 4,61%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,58%, José Alberto Carvallo Izquierdo, RUT 19.891.082-1 con un 3,15%, María Teresa Carvallo Izquierdo, RUT 19.437.990-5 con un 3,15%, Domingo Carvallo Izquierdo, RUT 20.806.448-7 con un 3,15%, Lucía Carvallo Izquierdo, RUT 21.164.903-8 con un 3,15%, Jacinta Carvallo Izquierdo, RUT 21.677.914-2 con un 3,15%, María Josefina Allende Izquierdo, RUT 19.034.387-1 con un 3,13%, María Alejandra Allende Izquierdo, RUT 19.539.932-8 con un 3,13%, Margarita María Allende Izquierdo, RUT 21.701.437-9

con un 3,13%, Blanquita María Allende Izquierdo, RUT 20.665.813-4 con un 3,13%, Santiago José Allende Izquierdo, RUT 24.131.879-6 con un 3,13%, Roberto Benjamín Izquierdo Pfingsthorn, RUT 20.075.395-K con un 3,10%, José Vicente Izquierdo Pfingsthorn, RUT 20.806.401-0 con un 3,10%, Martín Izquierdo Pfingsthorn, RUT 21.447.676-2 con un 3,10%, Sebastián Izquierdo Pfingsthorn, RUT 21.905.283-9 con un 3,10%, Paula Izquierdo Pfingsthorn, RUT 23.660.635-K con un 3,10%, Eduardo José Izquierdo Parot, RUT 23.324.461-9 con un 0,77%, Victoria Gracia Izquierdo Parot, RUT 23.324.462-7 con un 0,77%, Gregorio Andrés Izquierdo Parot, RUT 24.302.135-9 con un 0,77%, Benjamín León Izquierdo Parot, RUT 24.833.621-0 con un 0,77%, Sofía Isabel Izquierdo Parot, RUT 26.673.821-8 con un 0,77%, María Jesús Izquierdo Parot, RUT 23.182.291-7 con un 0,77%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 0,41%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 0,24%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 0,17%, del capital social.

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

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Me-

néndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Inversiones Marchigue Spa, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 29,46% %, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,14%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 12,68% %, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 12,68% %, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 12,68% %, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 12,68% %, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 12,68% %, del capital social.

f) 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.

g) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irrará-

zaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

h) 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.

i) 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.

j) 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 5,49%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,86%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,87%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 6,89%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,20%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,20%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 6,87%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 6,85%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 6,89%; Francisca Izquierdo González, RUT

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

 Volver al índice

7.054.292-7 con un 6,87%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 6,87%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 5,49%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 6,87%, de participación directa del capital social, respectivamente.

k) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

l) Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas, entidad sin fines de lucro que absorbió a Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada de propiedad de la Hermana Alejandra Izquierdo Menéndez quien pertenece a dicha congregación.

m) Fundación de Beneficencia Santa Leticia, cuyo controlador final es Gracia Izquierdo Menéndez, RUT: 5.742.317-K, Directora de la Fundación.

n) 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.

o) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0,50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14,31%; José Juan Izquierdo Irrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16,18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0,85%; Alejandro José Izquierdo Irrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13,63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0,85%; Elisa Izquierdo Droppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0,85%; Olivia Izquierdo Droppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0,85%; Juan Izquierdo Droppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0,85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13,63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0,85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0,85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0,85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0,85%; Gonzalo José Izquierdo Irrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17,03%; Luz María Izquierdo Irrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17,03% de participación directa del capital social, respectivamente.

p) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,42% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

q) 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.

✓ **Grupo Gianoli**

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Allegra SpA y Solariat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c) Flomanju SpA y Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

Propiedad en la compañía de directores y ejecutivos principales

Según el registro de accionistas al 31 de diciembre de 2023, la siguiente es la participación en la propiedad de directores y ejecutivos principales:

Directores

El director Sr. Juan Hurtado tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones e indirectamente a través del grupo controlador.

El director Sr. Bernardo Matte tiene participación indirecta a través del grupo controlador y un 0,014% de participación indirecta a través de la sociedad Ecoterra SpA.

El director Sr. Richard Buchi tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones.

Los directores Andrés Echeverría, Enrique Gundermann, Juan José Mac Auliffe, Luis Felipe Gazi-túa, Luz Granier y Carla Brusoni no tienen participación directa ni indirecta en la propiedad.

Ejecutivos principales

Nombre	Porcentaje de propiedad
Antonio Büchi	0,026%
José Luis Poch	0,015%
Mario Núñez	0,007%
Sebastián Domínguez	0,006%
Marcelo Bermúdez	0,000%
Julián San Martín	0,003%
Alexis Licci	0,003%
Manuel Araya	0,002%
Francisca Florenzano	0,000%
Roberto Thompson	0,000%
Oscar Zarhi	0,000%

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

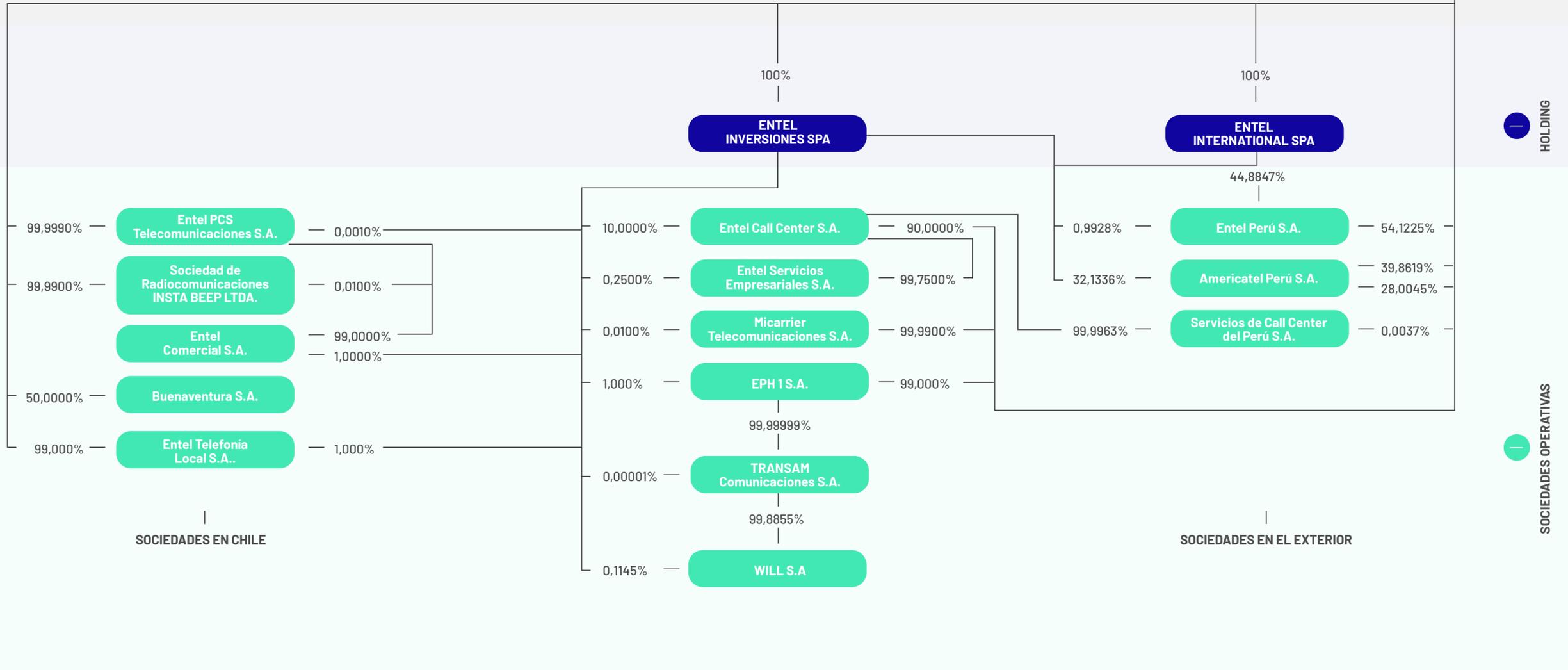
08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Grupo Entel al 31.12.2023



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera**
- 09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Política de dividendos

- ✓ Se contempla repartir hasta el 80% de la utilidad líquida distributable proveniente de las actividades ordinarias de cada ejercicio. Esta política tiene validez anual y debe ser aprobada en cada Junta Anual de Accionistas.
- ✓ Adicionalmente, se evalúa el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre del año, cuya procedencia, monto y fecha de pago se determina de acuerdo con los resultados de las actividades ordinarias de la empresa en los primeros tres trimestres del ejercicio. De existir utilidades resultantes de transacciones fuera del curso normal de las operaciones o extraordinarias, el Directorio puede acordar dividendos provisorios o proponer a los accionistas dividendos definitivos o eventuales que se sumen a lo señalado en los párrafos anteriores. Todo lo anterior, siempre contemplando la obligación legal de distribuir como dividendo definitivo al menos el 30% de la utilidad líquida del ejercicio.
- ✓ En la determinación del porcentaje de las utilidades para pagar en la forma de dividendos se ha tenido en cuenta el mantenimiento del equilibrio financiero de la sociedad. Particularmente, se tuvieron en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, así como los eventuales covenants¹ que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de créditos celebrados por la sociedad.

En todo caso, las decisiones y propuestas del Directorio en materia de pago de dividendos quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad. En conformidad con ello, el Directorio se reserva la facultad de efectuar o proponer repartos de dividendos provisorios, eventuales o definitivos, por porcentajes o condiciones distintos a los señalados precedentemente, según lo requiera el interés social.

Política de inversiones

El objetivo de la sociedad en materia de inversiones es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, además de la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados en Chile y el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

- ✓ Para el cumplimiento de tal objetivo, la sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, junto con materializar inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de empresas, organizaciones y personas en general.

- ✓ Asimismo, la sociedad efectúa proyectos que permiten conservar un nivel apropiado de eficiencia técnica y económica, y hacer un mantenimiento adecuado de sus instalaciones, buscando habilitar la evolución que requiere la infraestructura, las redes, las plataformas y los sistemas de una manera costo-eficiente. En consecuencia, la sociedad se preocupa de que sus inversiones tengan una tasa de retorno acorde con su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que a lo menos sea igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.
- ✓ Siguiendo los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, le corresponde al Directorio definir las inversiones específicas que efectúa la sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependen esencialmente del desarrollo de los programas que deban materializarse o que maduren durante el año calendario o en periodos posteriores.
- ✓ La sociedad está autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en su política.
- ✓ Con el fin de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad hace inversiones en activos financieros o valores negociables, según criterios de selección y diversificación de cartera que también consideran factores de liquidez, seguridad, rentabilidad y criterios ASG.

1.- Compromisos asumidos por el emisor con los tenedores de deuda.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Para el año 2023, de acuerdo con los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autorizó una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no llevase a superar el índice de endeudamiento permitido por la política de financiamiento.

Política de financiamiento

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

- ✓ Para estos efectos, la sociedad considera principalmente las siguientes fuentes de recursos en Chile y en el extranjero:
 - Recursos propios.
 - Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
 - Créditos de proveedores.
 - Préstamos de bancos e instituciones financieras.
 - Derechos de aduana diferidos.

- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
 - Operaciones de leasing y leaseback.
 - Venta de activos no esenciales.
- ✓ La política propone considerar un endeudamiento máximo que no supere ninguno de los dos siguientes indicadores¹:
 - $(\text{Deuda financiera} - (\text{efectivo y equivalentes al efectivo} + \text{otros activos financieros corrientes y no corrientes})) / (\text{patrimonio más participaciones no controladoras}) = 1,7 \text{ veces}$
 - $(\text{Deuda financiera} - (\text{efectivo y equivalentes al efectivo} + \text{otros activos financieros corrientes y no corrientes})) / \text{Ebitda últimos 12 meses} = 3,5 \text{ veces}$

- ✓ La empresa hace sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando como uno de sus objetivos tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".
- ✓ La administración de la empresa no puede convenir con acreedores restricciones específicas para los dividendos, ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.
- ✓ Son activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la socie-

dad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. Lo anterior, a menos que la autoridad ordene su venta o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación. Esto incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias u otras alternativas que se estimen más convenientes para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes o para poder llevar a efecto ajustes, reordenamientos o estrategias que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar todos sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones según lo que determine el Directorio como conveniente para la estrategia de la sociedad.

Utilidad distribuible

El Estado de Resultados Consolidado para el ejercicio 2023 presenta una utilidad de CLP 88.884 millones. Para determinar la utilidad líquida distribuible que se considerará en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31 de diciembre de 2023, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2023 asciende a CLP 88.884 millones.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

1.- Para el cálculo de ambos indicadores se computa la deuda financiera descontadas las inversiones financieras y la caja.

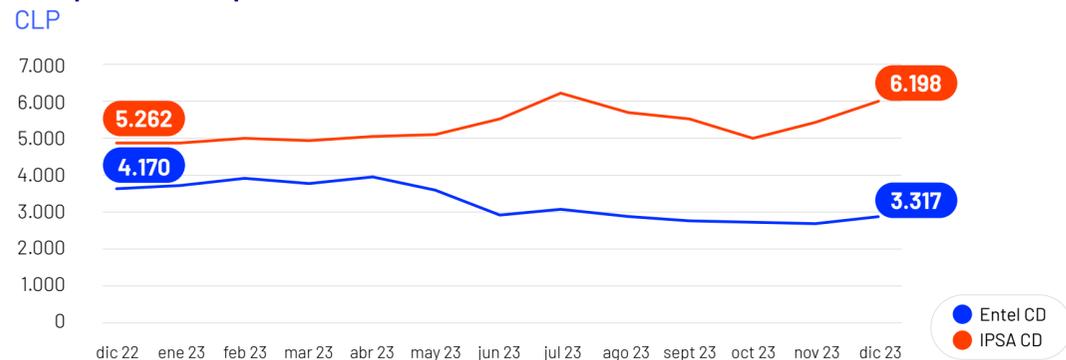


Información societaria

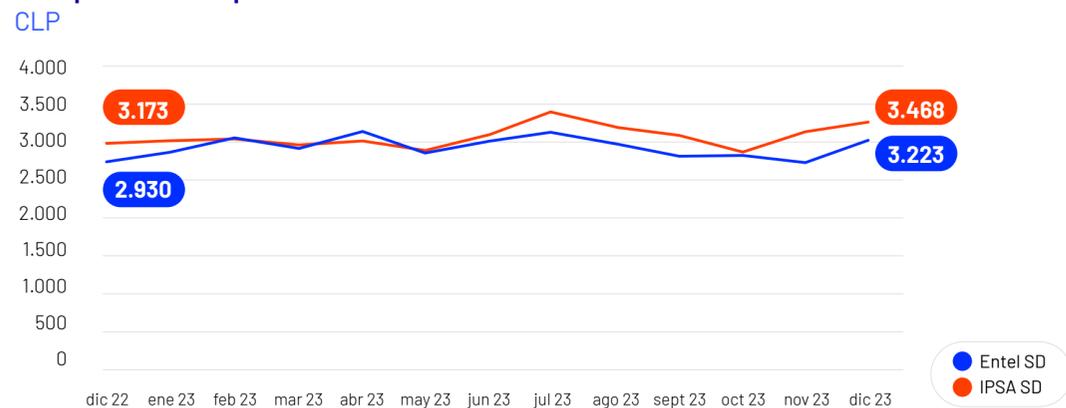
Dividendos pagados por acción

Tipo de dividendo	Precio por acción (CLP)	Fecha límite	Fecha pago	Utilidad ejercicio
Definitivo	94	12.05.2023	18.05.2023	2022
Provisorio	100	25.11.2022	01.12.2022	2022
Eventual	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Provisorio	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Definitivo	200	22.04.2022	28.04.2022	2021
Eventual	700	27.10.2021	03.11.2021	2021
Definitivo	139	19.05.2021	26.05.2021	2020
Definitivo	154	19.05.2020	26.05.2020	2019

Comparativo del precio de cierre de Entel/ IPSA con dividendos*



Comparativo del precio de cierre de Entel/ IPSA sin dividendos



*Incluye todo tipo de dividendos.
Fuente: Bolsa de Santiago.



01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice



Información societaria

Transacciones accionarias

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General 269 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), se deja constan-

cia que, de acuerdo con los registros de la compañía, se realizaron las siguientes transacciones de acciones durante el ejercicio, correspondiente al año 2023:

Nombre/ razón social	Tipo de relación	Fecha de transacción	Tipo de transacción	Efectuada en bolsa	N° de acciones	Precio unitario (CLP)	Monto transado (CLP)
Almendral S.A.	Accionista mayoritario controlador	01.06.2023	Adquisición	No	165.660.351	N.A.	N.A.
Almendral S.A.	Accionista mayoritario controlador	31.05.2023	Adquisición	No	13.751	N.A.	N.A.
Almendral Telecomunicaciones Ltda.	Accionista mayoritario controlador	31.05.2023	Adquisición	No	165.660.351	N.A.	N.A.
Inversiones Bahía Orange II SpA	Director	07.03.2023	Aporte en aumento de capital	Sí	42.155	2.837	119.593.735
Ecoterra SpA	Director	07.03.2023	Adquisición	Sí	42.155	2.837	119.593.735

Resumen de transacciones

Trimestre	Bolsa de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile		
	Cantidad transada	Monto transado (CLP)	Precio promedio (CLP)	Cantidad transada	Monto transado (CLP)	Precio promedio (CLP)
Primer trimestre de 2023	17.323.671	54.496.277.692	3.146	3.736.298	11.611.564.307	3.108
Segundo trimestre de 2023	20.679.015	66.562.569.789	3.219	1.292.075	4.164.033.423	3.223
Tercer trimestre de 2023	9.958.405	32.456.948.763	3.259	1.345.141	4.408.603.610	3.277
Cuarto trimestre de 2023	15.601.074	46.714.841.040	2.994	924.983	2.762.465.151	2.987
Total	63.562.165	200.230.637.284	-	7.298.497	22.946.666.491	-

Presencia bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante 2023 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo con la Norma de Carácter General 327 de la CMF. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Santiago y en la Bolsa Electrónica.

Información de otros valores

El detalle de las obligaciones con el público garantizadas y no garantizadas, y su vencimiento se pueden encontrar en la Notas 16.b de los Estados Financieros Consolidados de Entel S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2023. A continuación, se presenta un resumen de estas obligaciones:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por un capital de USD 800 millones. Contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD + 3,05%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: Serie N por UF 6 millones a un plazo de nueve años, con una tasa de colocación de UF + 0,87% anual y tasa cupón de UF + 2,40% anual; Serie Q por UF 2 millones a un plazo de 20 años, con una tasa de colocación de UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF + 2,90%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014, recomprados parcialmente en septiembre del 2021. El capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales en 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD + 4,75%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,5%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013, recomprados parcialmente en septiembre de 2021. El Capital vigente es de USD 146 millones, con tres vencimientos iguales en 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD + 4,875%.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Actividades financieras

La sociedad enfocó su actividad financiera en 2023 en mantener el sano perfil de su deuda, reforzado con una gestión conservadora y rigurosa de la liquidez de su caja, que se encuentra invertida en instrumentos financieros de corto plazo y en contrapartes con la mayor calidad crediticia.

Durante el ejercicio, se pagaron los vencimientos de amortizaciones de bonos emitidos en 2013, que totalizaron USD 146 millones. Al igual que en el año anterior, la totalidad del pago fue cubierto con recursos mantenidos en caja, lo que permitió disminuir el monto total de deuda bruta de la compañía, sin necesidad de acceder a los mercados de deuda, que presentaron un comportamiento volátil a nivel local e internacional, con mayores restricciones económicas que las actuales condiciones pactadas en los contratos financieros de la sociedad.

Adicionalmente, en 2023 Entel completó el compromiso contraído en septiembre de 2021 al emitir su primer bono ASG, consistente en ejecutar un plan de inversión por al menos USD 800 millones compuesto por proyectos compatibles con el marco de financiamiento sostenible. Los detalles se reportan de manera anual en un Informe de Financiamiento Sostenible¹.

Asimismo, en línea con la meta de reforzar el grado de inversión que otorgan las agencias clasificadoras de riesgo, la sociedad continuó monitoreando su nivel de endeudamiento, que se vio beneficiado por el estable flujo de liquidez proveniente de las

operaciones en Chile y Perú, así como por los recursos adicionales generados por ciertas ventas de activos. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en contratos de deuda y los límites permitidos por la Política de Financiamiento, ratificada anualmente por la Junta de Accionistas.

En tanto, el saldo de obligaciones netas expresadas en unidades de fomento alcanzó UF 21,71 millones, compuesto por la deuda expresada por bonos locales (UF 15,78 millones), instrumentos de cobertura (UF 6,38 millones) y obligaciones de derecho a uso (IFRS 16) por UF 3 millones. Sin embargo, las inversiones financieras en depósitos a plazo indexados por UF 3,8 millones compensan parcialmente estas obligaciones.

Las coberturas contratadas para las deudas financieras y todas las obligaciones contraídas en moneda extranjera le permitieron a la sociedad resguardar oportunamente sus compromisos de las volatilidades que experimentó la paridad cambiaria del peso chileno y el sol peruano, con lo que logró disminuir la fluctuación por tipo de cambio del estado de resultado. Así, al cierre del año, los montos de seguros de cambio de corto plazo (Forwards) alcanzaron los USD 27 millones en Chile y USD 143,4 millones en Perú, cifras revisadas a la baja debido a que las redeterminaciones en los nuevos contratos expresados en moneda local, han permitido disminuir las obligaciones en monedas diferentes a las de la operación. En línea con lo anterior, producto de las fluctuaciones de moneda que generan las inversiones de la matriz en

el exterior, se suscribieron instrumentos de cobertura de corto plazo por hasta USD 350 millones, con el propósito de inmunizar la caja frente a las obligaciones tributarias asociadas. Estas coberturas operaron hasta el último día hábil del ejercicio.

En 2023 también se mantuvieron completamente activas y aprobadas las líneas de crédito bancarias a corto plazo, para asegurar la liquidez y dar mayor flexibilidad a la operación regular del negocio en ambos países. El monto de las líneas bancarias de sobregiro disponibles en Entel Chile alcanzó los CLP 158.000 millones. Por su parte, Entel Perú cuenta con aprobaciones bancarias por USD 360 millones para operaciones de corto plazo. Consistente con la robustez financiera y las mejores condiciones de los mercados, los precios de los instrumentos de deuda en los mercados secundarios mostraron mejoras con relación a niveles relativos observados durante el año. Junto con aplicar las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la sociedad profundizó la incorporación de herramientas digitales en sus operaciones financieras regulares, lo que hizo posible incrementar la agilidad y la oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos financieros. Asimismo, continuó la fusión de ciertas operaciones financieras de Chile y Perú, generando con ello economías de ámbito y escala.

Por último, en 2023 la sociedad siguió entregando información actualizada sobre sus operaciones y resultados a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo.

Entel Perú

En Entel Perú, las operaciones financieras continuaron buscando consolidar la participación de la banca local en la estructura total de la deuda, con un total de USD 96 millones de operaciones de corto plazo al cierre del año. Las tasas de renovación de estas facilidades operaron a la baja de acuerdo con los nuevos precios decrecientes observados en los mercados. Se negociaron plazos de entre 30 y 240 días, con una fuente de repago asociada a los recursos corrientes que genera la operación. Estos créditos no contemplan soporte de la matriz ni contienen restricciones financieras. Durante el ejercicio, Entel no materializó transferencias de recursos financieros y Entel Perú cubrió todas sus necesidades de financiamiento. No obstante, se siguen evaluando estructuras de largo plazo para financiar a esta filial brigadistas.

1. Disponible en:

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera**
- 09. Información adicional (anexos)

Información societaria

Seguros comprometidos

En 2023 se renovaron oportunamente las pólizas de seguros con coberturas que responden a eventuales siniestros que pudieren afectar los activos físicos de la compañía, implicar responsabilidad frente a terceros, provocar perjuicios por paralización y posibles pérdidas en otras áreas de los negocios. En tal sentido, se han contratado pólizas de seguros para cubrir riesgos comunes y riesgos propios del sector de telecomunicaciones, tanto para la matriz como para todas sus filiales en Chile y Perú.

Los riesgos que pueden implicar una mayor pérdida en la operación de la compañía están cubiertos por un programa regional que incorpora a todas las empresas del grupo, para así lograr mayor eficiencia tanto en el monto asegurado como en la prima y la tasa de los seguros. Ofrecer al mercado el mayor volumen asegurable posible, con diversificación en varias regiones y países, permite obtener las mejores condiciones de cobertura y que además estas se adapten a las operaciones.

Adicionalmente, la sociedad facilita programas de seguros a sus proveedores, colaboradores y franquiciados.



Coberturas

La sociedad mantiene pólizas de seguro para la cobertura de los principales riesgos que se aceptan y exigen para las empresas de telecomunicaciones, que comprenden los siguientes:

- ✓ Bienes físicos y perjuicio por paralización respecto a bienes propios y de terceros bajo cuidado, custodia y control.

por cibercriminales, tanto a activos cibernéticos de la compañía como a sus clientes.
- ✓ Coberturas misceláneas, entre las que se encuentran los seguros de transporte y accidentes personales. Se gestionan programas de seguros para contratistas y franquiciados, especialmente quienes trabajan en la Macrozona Sur, con quienes la empresa se encuentra especialmente comprometida. Además, se cuenta con otros seguros para trabajadores, como seguros de vida, de viaje y reembolsos para gastos médicos.
 - ✓ Responsabilidad civil frente a potenciales demandas pecuniarias por daños provocados a terceros en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionadas en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.
 - ✓ Responsabilidad civil de datos y riesgo cibernético para hacer frente a posibles ataques efectuados

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales



INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 24 de enero de 2024

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, 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.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales al 31 de diciembre de 2023 y 2022, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

Base para la opinión

Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Nuestras responsabilidades de acuerdo a tales normas se describen, posteriormente, en los párrafos bajo la sección "Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros consolidados" del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes, para nuestras auditorías de los estados financieros consolidados, se nos requiere ser independientes de Empresa Nacional de Telecomunicaciones y filiales y cumplir con las demás responsabilidades éticas de acuerdo a tales requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board. 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.

PwC Chile, Av. Andrés Bello 2711 - piso 5, Las Condes - Santiago, Chile
RUT: 81.513.400-1 | Teléfono: (56 2) 2940 0000 | www.pwc.cl



Santiago, 24 de enero de 2024
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
2

Al preparar y presentar los estados financieros consolidados, se requiere que la Administración evalúe si existen hechos o circunstancias que, considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales para continuar como una empresa en marcha en un futuro previsible.

Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados como un todo, están exentos de representaciones incorrectas significativas debido a fraude o error y emitir un informe del auditor que incluya nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad y, por lo tanto, no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile siempre detectará una representación incorrecta significativa cuando exista. El riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a fraude es mayor que el riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, ocultamiento, representaciones inadecuadas o hacer caso omiso de los controles por parte de la Administración. Una representación incorrecta se considera significativa si, individualmente, o de manera agregada, podría influir el juicio que un usuario razonable realiza en base a estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile nosotros:

- Ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos nuestro escepticismo profesional durante toda la auditoría.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría en respuesta a tales riesgos. Tales procedimientos incluyen el examen, en base a pruebas, de evidencia con respecto a los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados.
- Obtenemos un entendimiento del control interno pertinente para una auditoría con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión.
- Evaluamos lo apropiado que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración y evaluamos lo apropiado de la presentación general de los estados financieros consolidados.
- Concluimos si a nuestro juicio existen hechos o circunstancias que, considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales para continuar como una empresa en marcha en un período de tiempo razonable.

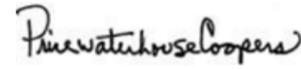


Santiago, 24 de enero de 2024
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
3

Se nos requiere comunicar a los responsables del Gobierno Corporativo, entre otros asuntos, la oportunidad y el alcance planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa y debilidad importante del control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

DocuSigned by:

6FFCA6E397DF4DC...
Héctor Cabrera M.
RUT: 13.184.400-K



- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2023 M\$	31-12-2022 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	530.862.387	186.542.396
Otros Activos Financieros Corrientes	6	170.887.333	167.147.402
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	126.041.006	108.416.636
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	633.257.358	627.345.559
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	628.381	696.046
Inventarios	10	107.545.480	120.441.247
Activos por Impuestos Corrientes	11	22.901.729	130.243.560
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenedidos Para la Venta		1.592.123.674	1.340.832.846
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenedidos Para la Venta	22	3.940.905	125.706.283
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		1.596.064.579	1.466.539.129
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	264.148.776	268.795.778
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	39.295.606	77.274.714
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	7.643.918	12.634.870
Activos Intangibles	12	390.568.664	389.794.734
Plusvalía	13	47.411.695	47.331.130
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.136.965.468	2.017.214.172
Derechos de Usos por Arriendos	28	485.851.073	472.818.691
Activos por Impuestos, No Corrientes	11	-	1.593.767
Activos por Impuestos Diferidos	15	730.737.943	622.268.285
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		4.102.623.143	3.909.726.141
TOTAL ACTIVOS		5.698.687.722	5.376.265.270

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

- I -

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación
Al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2023 M\$	31-12-2022 M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	337.854.552	275.135.592
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	120.979.892	109.048.285
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	791.220.467	694.816.615
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	2.509.437	813.773
Otras Provisiones	18	3.837.218	2.111.012
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	46.692.235	15.177.415
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	33.898.895	16.809.912
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		1.336.992.696	1.113.912.604
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.775.723.807	1.945.802.091
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	471.903.079	500.043.082
Otras Provisiones No Corrientes	18	53.255.027	47.636.807
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	179.801.727	178.639.261
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	14.856.299	17.094.154
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	190.702.127	18.621.495
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		2.686.242.066	2.707.836.890
PATRIMONIO			
Capital Emitido	21	874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		687.788.006	653.958.559
Otras Reservas		112.818.339	25.710.602
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.675.452.960	1.554.515.776
Participaciones No Controladoras		-	-
PATRIMONIO TOTAL		1.675.452.960	1.554.515.776
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		5.698.687.722	5.376.265.270

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

- II -

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2023	01-01-2022
		31-12-2023 M\$	31-12-2022 M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.473.692.310	2.540.682.904
Otros Ingresos	22	48.125.237	52.062.685
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(301.943.147)	(296.125.852)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(504.142.392)	(518.018.762)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(122.085.652)	(106.577.967)
Otros Gastos	24	(1.395.401.392)	(1.459.378.315)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	51.324.376	544.963.983
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		249.569.340	757.608.676
Ingresos Financieros	25	26.535.094	26.563.887
Costos Financieros	25	(113.270.200)	(113.696.383)
Diferencias de Cambio	27	(3.187.775)	(350.491)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(39.051.828)	(130.374.245)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		120.594.631	539.751.444
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(31.710.265)	(82.964.112)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuas		88.884.366	456.787.332
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuas		-	-
Ganancia (Pérdida)		88.884.366	456.787.332
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		88.884.366	456.787.332
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		88.884.366	456.787.332
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuas		294,30	1.512,46
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		294,30	1.512,46

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

- III -

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS INTEGRALES
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2023	01-01-2022
	31-12-2023 M\$	31-12-2022 M\$
Ganancia (Pérdida)	88.884.366	456.787.332
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	1.027.420	(831.455)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	74.119.656	83.263.449
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	16.528.688	(184.505.011)
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Periodo		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	(277.403)	224.493
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Periodo		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	172.122	(1.276.125)
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	(4.462.746)	49.816.353
Otro Resultado Integral	87.107.737	(53.308.296)
Resultado Integral	175.992.103	403.479.036
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	175.992.103	403.479.036
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	175.992.103	403.479.036

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

IV

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO Al 31 de Diciembre del 2023 y 2022									
Capital Emitido	Otras Reservas				Ganancias (Perdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuido a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total	
	Reservas por Variaciones Actuariales y Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambios 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 01-01-2023	874.846.615	(3.849.412)	151.992.834	(61.667.939)	(60.764.881)	653.958.559	1.554.515.776	-	1.554.515.776
Resultado Integral	-	-	-	-	-	88.884.366	88.884.366	-	88.884.366
Ganancia (Pérdida)	-	750.017	74.291.778	12.065.942	-	87.107.737	87.107.737	-	87.107.737
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	750.017	74.291.778	74.291.778	12.065.942	-	88.884.366	88.884.366	-	88.884.366
Dividendos	-	-	-	-	-	(55.054.919)	(55.054.919)	-	(55.054.919)
Total Cambios en Patrimonio	750.017	74.291.778	74.291.778	12.065.942	-	33.829.447	33.829.447	-	33.829.447
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2023	874.846.615	(3.099.395)	226.284.612	(49.601.997)	(60.764.881)	687.788.006	1.678.452.960	-	1.678.452.960
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2022	874.846.615	(3.242.450)	70.005.510	73.020.719	(60.764.881)	549.179.854	1.503.045.367	-	1.503.045.367
Resultado Integral	-	-	-	-	-	456.787.332	456.787.332	-	456.787.332
Ganancia (Pérdida)	-	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	(53.308.296)	(53.308.296)	-	(53.308.296)
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	(606.962)	81.987.324	81.987.324	(134.688.658)	-	403.479.036	403.479.036	-	403.479.036
Dividendos	-	-	-	-	-	(52.008.697)	(52.008.697)	-	(52.008.697)
Total Cambios en Patrimonio	(606.962)	81.987.324	81.987.324	(134.688.658)	-	104.778.705	104.778.705	-	104.778.705
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2022	874.846.615	(3.849.412)	151.992.834	(61.667.939)	(60.764.881)	653.958.559	1.554.515.776	-	1.554.515.776

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

- V -

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2023 y 2022			
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2023	01-01-2022
		31-12-2023	31-12-2022
		M\$	M\$
Importes Cobrados de Clientes		2.824.768.257	2.878.859.206
Pagos a Proveedores		(1.596.835.813)	(1.751.875.790)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(298.156.247)	(297.428.069)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(98.042.947)	(111.729.716)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		33.939.068	35.005.797
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		14.581.583	(162.133.038)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		880.253.901	590.698.390
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		409.115.556	609.501.777
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(540.626.516)	(596.641.654)
Intereses Recibidos		23.305.167	26.563.887
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		767.365	121.892.013
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(107.438.428)	161.316.023
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		196.695.253	244.729.545
Pagos de Préstamos y Bonos		(338.773.160)	(341.900.102)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(142.777.050)	(113.469.413)
Dividendos Pagados		(28.442.741)	(374.267.095)
Intereses Pagados		(112.936.642)	(107.881.512)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(2.886.179)	22.521.106
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(429.120.519)	(670.267.471)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		343.694.954	81.746.942
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		625.037	(3.809.314)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Periodo		186.542.396	108.604.768
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Periodo	5	530.862.387	186.542.396

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

- VI -

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

1. INFORMACION 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 (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Almendral S.A., sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación.

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, principalmente (ver nota 3 a), por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2023 alcanzó a 11.187 personas y presentó un promedio, para el período anual, de 11.468. A igual período del 2022 alcanzó a 11.967 y un promedio de 11.818.

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 PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS.

a) Declaración de cumplimiento

1

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2023 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 24 de enero de 2024.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2023. Las cuales no tienen un potencial efecto en los estados financieros del Grupo.

Pronunciamientos contables, con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2024:

ENMIENDAS A NIIFs	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Enmienda a la NIC 1 "Pasivos no corrientes con covenants". La enmienda tiene como objetivo mejorar la información que una entidad entrega cuando los plazos de pago de sus pasivos pueden ser diferidos dependiendo del cumplimiento de covenants dentro de los doce meses posteriores a la fecha de emisión de los estados financieros.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Enmienda a la NIIF 16 "Arrendamientos" sobre ventas con arrendamiento posterior. Esta enmienda explica como una entidad debe reconocer los derechos por uso del activo y como las ganancias o pérdidas producto de la venta y arrendamiento posterior deben ser reconocidas en los estados financieros.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Enmiendas a la NIC 7 "Estado de flujos de efectivo" y a la NIIF 7 "Instrumentos Financieros: Información a Revelar" sobre acuerdos de financiamiento de proveedores. Estas enmiendas requieren revelaciones para mejorar la transparencia de los acuerdos financieros de los proveedores y sus efectos sobre los pasivos, los flujos de efectivo y la exposición al riesgo de liquidez de una empresa.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Modificaciones a las NIC 21 - Ausencia de convertibilidad. Esta modificación afecta a una entidad que tiene una transacción u operación en una moneda extranjera que no es convertible en otra moneda para un propósito específico a la fecha de medición. Una moneda es convertible en otra cuando existe la posibilidad de obtener la otra moneda (con un retraso administrativo normal), y la transacción se lleva a cabo a través de un mercado o mecanismo de convertibilidad que crea derechos y obligaciones exigibles. La presente modificación establece los lineamientos a seguir, para determinar el tipo de cambio a utilizar en situaciones de ausencia de convertibilidad como la mencionada. Se permite la adopción anticipada.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2025

La Administración estima que dichas enmiendas no deberían tener un efecto significativo en sus estados financieros.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.
- 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

2

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

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 período. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de pérdida proyectada en nota 8.
- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables y estimaciones

Durante el ejercicio la Sociedad reviso sus estimaciones de pérdidas crediticias esperadas y actualizó sus montos. La descripción del cambio y sus efectos se describen en nota 8.

Durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente no habiendo otros cambios significativos durante el período.

f) Cambios en clasificación y presentación

Durante el ejercicio la Sociedad procedió a revisar la presentación de sus saldos de impuestos diferidos los cuales hasta 2022 se presentaban de manera abierta (sin compensar). Producto de la revisión, la Sociedad procedió a compensar los saldos de activos y pasivos por impuestos diferidos para las entidades que poseen legalmente el derecho de compensar activos corrientes por impuestos contra pasivos corrientes por impuestos y que pertenezcan a una misma autoridad fiscal, de acuerdo a los criterios establecido por NIC 12 para presentación neta de impuestos diferidos. El cambio de presentación se efectuó también, para efectos comparativos, en los saldos al 31 de diciembre de 2022.

A continuación, se muestra el cambio de saldos de impuestos diferidos al 31 de diciembre y al 1 de enero de 2022 y su correspondiente efecto en total de activos y pasivos:

3

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	Saldos al 31.12.2022 M\$	Compensación M\$	Saldos (revisado) al 31.12.2022 M\$	Saldos al 01.01.2022 M\$	Compensación M\$	Saldos (revisado) al 01.01.2022 M\$
Activos por Impuestos Diferidos	823.241.988	(200.973.703)	622.268.285	743.533.811	(180.781.717)	562.752.094
Pasivos por Impuestos Diferidos	379.612.964	(200.973.703)	178.639.261	315.986.031	(180.781.717)	135.204.314
Activos Netos	443.629.024		443.629.024	427.547.780		427.547.780

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 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.

4

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

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 de cada mes en que se producen. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión, como también la resultante por los préstamos que son designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

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			
				31.12.2023		31.12.2022	
				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 SpA.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	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
77088124-2	EPH I 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
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	EMPRESA DE RADIOCOMUNICACIONES INSTA BEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	28,005	71,995	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000

Durante el presente año se materializó la fusión de Entel S.A. con su filial Entel Servicios Telefónicos S.A., dicha restructuración en la práctica no tuvo efectos en los estados financieros de la Matriz.

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	
		31.12.2023	31.12.2022
Dólar Estadounidense	USD	877,12	855,86
Euro	EUR	970,05	915,95
Unidad de Fomento	UF	36.789,36	35.110,98
Nuevos Soles Peruanos	PEN	236,97	224,38

5

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

c) Instrumentos financieros

- Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

También se clasifican en esta categoría las inversiones en instrumentos de capital en otras sociedades en las cuales la participación que se posee no califica para tener control o influencia significativa sobre estas.

- 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 la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

- Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

6

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

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, obligaciones con tenedores de bonos, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

- Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliera la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

7

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo de adquisición 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.

El costo de los inventarios comprende todos los costos relacionados con la adquisición de estos, así como otros en que se hayan incurrido para darle su condición y ubicación actual. 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) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales, en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f) 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 evidencia 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.

Para el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales, el Grupo aplica el método simplificado de acuerdo con la NIIF 9. Para lo cual se considera la experiencia histórica de pérdidas crediticias en cuentas por cobrar.

La técnica de estimación considera el uso de una matriz de provisión para generar tasas de pérdida esperada, dependiendo del número de días de mora de dichas cuentas.

En niveles prácticos, a través de los saldos mensuales por recuperar (últimos 12 meses) y la transición mes a mes de estos, se calculan las tasas promedios de pérdida (Loss Rate) según antigüedad. Adicionalmente, y según aplique por características del negocio, la pérdida esperada es ajustada considerando la proyección de factores macroeconómicos y/o condiciones del negocio esperadas. Con lo anterior, en cada cierre de mes se aplica la pérdida esperada final a los saldos de cuentas por cobrar.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito

8

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores macroeconómicos, demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

Las bajas o castigos de estos activos se realizan una vez que cumplen con los criterios tributarios vigentes al respecto entre los cuales destacan el haber transcurrido a lo menos un año desde la fecha del vencimiento de la factura y adicionalmente para el mercado Peruano, ciertos montos de deuda requieren la judicialización de la cobranza.

- 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.

g) 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

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

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 periodo de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo periodo de desarrollo es inferior a seis meses.

h) 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 periodo.

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.

i) Arrendamientos

El Grupo, en concordancia con la NIIF 16, reconoce como activos por derechos de usos los contratos que califican de arrendamientos, primando los conceptos de identificación del bien arrendado que con lleva el control para dirigir su uso y a recibir sus beneficios. Este activo y su correspondiente obligación (pasivo), se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda más los eventuales pagos contado y costos desmantelamiento de corresponder.

También se activa los índices de reajustabilidad como es el caso de la variación de la UF que aplica a la mayoría de los contratos en Chile.

Al inicio de la transacción y en las renovaciones, se evalúan las condiciones críticas del contrato como periodicidad de los pagos, monto y plazos. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones de este, se generan los respectivos activos y obligaciones.

El activo por derechos de uso se genera al momento en que el bien está disponible para su uso, se deprecia al menor plazo entre el remanente de duración del contrato o la vida útil del bien respectivo.

Los contratos con duración igual o menor a un año, o de baja materialidad se les aplica la exención de reconocimiento. Los intereses asociados a las obligaciones por arriendos se imputan a gastos financieros.

Las transacciones que implican una venta de un bien y posterior arriendo, como primer paso se le aplica la NIIF 15 para determinar si efectivamente se configura una venta, control del bien en manos del comprador. De ser así, se origina un resultado en venta de activo fijo que se determina como la diferencia entre el valor a recibir, el activo por derechos de uso menos el costo del activo vendido y la obligación. De acuerdo con la NIIF 16.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios 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.

j) 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 linealmente, 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.

k) Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición y corresponde al exceso, a la fecha de adquisición, de la contraprestación transferida sobre el valor neto de los importes de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, ambos medidos a su valor razonable. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

l) 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, aplicando criterio de la factibilidad en su utilización. 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.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m) Beneficios a los empleados

- Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A., que sean socios de la Corporación Mutua, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutua. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

11

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

Adicionalmente también se reconocen bajo esta modalidad ciertos beneficios para trabajadores suscritos a convenios colectivos con la empresa.

- Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

- Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

n) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:
- Ofertas agregadas - Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

12

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.

Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

- Venta de Equipos - Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente. A su valor presente descontando los intereses por financiamiento por aquellas ventas cuyos plazos de pagos son superiores a un año.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

- Ingresos por cargos de conexión - Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de renuncia ("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.

13

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

- 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. A contar del mes de abril del 2023 se discontinuó este beneficio para los clientes y los puntos acumulados, mantendrán su vigencia de 24 meses contados desde la fecha de su acumulación.

- 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 cuyas obligaciones de desempeño se reconocen a lo largo del tiempo, son reconocidos 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.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la estructuración 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 periodo de pagos según calendario.

p) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos. Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q) Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el periodo 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.

r) Información financiera por segmentos

14

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

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.

s) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t) 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.

u) Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v) 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.

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar/vender según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward a dólar aplicable y la cantidad en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para ciertas fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos de tasas existentes más cercanas al plazo buscado. Este procedimiento (interpolación) 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), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital notional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (Libor o SOFR) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Otras Inversiones.

En el caso de inversiones que se hayan hecho vía compra de acciones (ya sea de primera emisión o bien una transacción secundaria), se tomará como valor del activo el costo histórico de la inversión, esto por los primeros 12 meses desde la fecha de inversión, a menos que ocurra un nuevo evento de financiamiento o de transacción real de relevancia efectuada (compra-venta de acciones de la empresa - no considera transacciones asociadas a Employee Stock Option Pool - ESOP), en cuyo caso la valorización será la definida por dicha transacción ya que este sería considerado el valor justo, al ser valor real al que se está transando el activo y se mantendrá por periodo de 12 meses siguientes en caso de no haber nuevas transacciones. Adicionalmente, se realizará una revisión semestral del estado de la empresa para ajustar la valorización en aquellos casos donde algún indicador pueda generar un cambio de valor importante para la empresa. Una vez transcurridos 12 meses desde que haya transcurrido una valorización de acuerdo con lo definido anteriormente, este valor se ajustará al cierre del ejercicio correspondiente con la metodología de Valor Patrimonial Proporcional.

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:

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

- 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:

	31.12.2023	31.12.2022
	Nivel 2	Nivel 2
	M\$	M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	220.400.916	470.860.697
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado (1)	16.297.558	(39.910.279)
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio (2)	15.020.095	(184.505.011)
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el período (3)	4.184.337	(26.044.491)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	35.501.990	(250.459.781)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	255.902.906	220.400.916

- (1) El detalle de estos efectos se puede ver, principalmente, en las Notas 25 y 27.
 (2) Ver Otros Resultados Integrales o Nota 21.
 (3) Forman parte de rubro Otras Entradas (Salidas) de Efectivo, del Flujo de Actividades de Financiamiento.

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 2023, 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	Con cambio ORI Derivados de cobertura					
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	509.835.964	-	CLP/USD/PEN	509.835.964	509.835.964
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		3.563.610	303.484.754	-	-	USD	307.048.364	307.048.364
Depósitos a Plazo Fijo > 90 días		-	-	127.987.745	-	CLP	127.987.745	127.987.745
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	640.901.276	-	CLP/USD/PEN	640.901.276	640.901.276
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	628.381	-	CLP	628.381	628.381
Otras Inversiones	7	269.568	-	-	-	CLP	269.568	269.568
Total Activos		3.833.178	303.484.754	1.279.353.366			1.586.671.298	1.586.671.298
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	186.116.237		186.116.237	181.378.094
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.876.316.664		1.876.316.664	1.701.305.671
Derivados		2.952.857	48.192.601	-	-		51.145.458	51.145.458
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	791.220.467		791.220.467	791.220.467
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	2.509.437		2.509.437	2.509.437
Total Pasivos		2.952.857	48.192.601		2.856.162.805		2.907.308.263	2.727.559.127

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-Diciembre del 2022, 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	Con cambio ORI Derivados de cobertura					
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	171.918.693	-	CLP/USD/PEN	171.918.693	171.918.693
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		72.522	310.486.344	-	-	USD	310.558.866	310.558.866
Depósitos a Plazo Fijo > 90 días		-	-	125.384.314	-	CLP	125.384.314	125.384.314
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	658.087.895	-	CLP/USD/PEN	658.087.895	658.087.895
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	696.046	-	CLP	696.046	696.046
Otras Inversiones	7	855.089	-	-	-	CLP	855.089	855.089
Total Activos		927.611	310.486.344	956.086.948			1.267.500.903	1.267.500.903
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	187.842.472		187.842.472	177.963.693
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.942.937.261		1.942.937.261	1.785.508.720
Derivados		4.411.898	85.746.052	-	-		90.157.950	90.157.950
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	694.816.615		694.816.615	694.816.615
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas		-	-	-	813.773		813.773	813.773
Total Pasivos		4.411.898	85.746.052		2.826.410.121		2.916.568.071	2.749.260.751

ORI - Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implicó cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedió NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Efectivo en Caja	109.053	100.766
Saldos en Bancos	20.690.831	14.506.366
Depósitos a Plazo <= 90 Días	498.077.098	169.021.795
Fondos Mutuos de Renta Fija	11.758.867	2.896.898
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	226.538	16.571
Total	530.862.387	186.542.396
Total por tipo de moneda		
CLP	455.947.223	131.427.651
USD	16.346.733	13.764.520
PEN	58.460.879	41.250.607
EUR	107.552	99.618
Total	530.862.387	186.542.396

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.

El control sobre los flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, se efectúa a nivel agregado separando los negocios por Chile y Perú.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

Al 31 de diciembre del 2023 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente (sobregiro) en Chile, no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M\$ 158.000.000.

- a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores 90 días, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interés devengado M\$	Total 31.12.2023 M\$
Banco Estado (Chile)	CLP	28-12-2023	22-03-2024	85	12.214.000	3	8.061	12.222.061
Banco Chile (Chile)	USD	21-11-2023	09-01-2024	49	2.223.374	40	18.925	2.242.299
Banco Chile (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.002.000	9	62.199	18.064.199
Banco Chile (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.063.196	9	62.196	18.125.392
Banco Chile (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.064.200	9	62.200	18.126.400
Banco Chile (Chile)	CLP	22-12-2023	23-02-2024	63	18.001.000	9	36.182	18.037.182
Banco Chile (Chile)	CLP	22-12-2023	01-03-2024	70	18.002.000	9	36.184	18.038.184
Banco Itau (Chile)	CLP	22-12-2023	23-02-2024	63	18.000.000	9	36.220	18.036.220
Banco Itau (Chile)	CLP	22-12-2023	01-03-2024	70	18.000.000	9	36.220	18.036.220
Banco Itau (Chile)	CLP	22-12-2023	15-03-2024	84	18.000.000	9	36.180	18.036.180
Banco Santander (Chile)	USD	28-11-2023	09-01-2024	42	526.272	33	2.822	529.094
Banco Santander (Chile)	USD	05-12-2023	02-01-2024	28	526.272	26	2.205	528.477
Banco Santander (Chile)	USD	05-12-2023	16-01-2024	42	948.288	26	4.069	952.357
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	05-01-2024	14	18.001.000	9	37.802	18.038.802
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	12-01-2024	21	18.002.000	9	37.804	18.039.804
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	22-01-2024	31	18.006.000	9	38.353	18.044.353
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	26-01-2024	35	18.004.000	9	38.349	18.042.349
Banco Santander (Chile)	CLP	18-12-2023	12-01-2024	25	10.766.000	13	34.056	10.800.056
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	22-01-2024	31	18.005.000	9	38.351	18.043.351
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	19-01-2024	28	18.003.000	9	38.346	18.041.346
BCI (Chile)	USD	13-12-2023	23-01-2024	41	1.841.952	18	4.918	1.846.870
BCI (Chile)	USD	26-12-2023	27-02-2024	63	3.157.632	5	2.544	3.160.176
BCI (Chile)	USD	19-12-2023	30-01-2024	42	438.560	12	849	439.409
BCI (Chile)	USD	19-12-2023	23-01-2024	35	735.403	12	1.427	736.830
BCI (Chile)	USD	13-12-2023	06-02-2024	55	272.992	18	726	273.718
BCI (Chile)	USD	26-12-2023	27-02-2024	63	2.077.577	5	176	2.077.753
BCI (Chile)	CLP	22-12-2023	23-02-2024	63	18.000.000	9	36.180	18.036.180
BCI (Chile)	CLP	22-12-2023	15-03-2024	84	18.000.000	9	36.180	18.036.180
BCI (Chile)	CLP	22-12-2023	01-03-2024	70	18.000.000	9	36.180	18.036.180
Scotiabank (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.000.000	9	63.094	18.063.094
Scotiabank (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	17.900.000	9	62.744	17.962.744
Scotiabank (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.163.445	9	63.445	18.226.890
Scotiabank (Chile)	CLP	22-12-2023	02-02-2024	42	18.100.000	9	38.010	18.138.010
Scotiabank (Chile)	CLP	22-12-2023	26-01-2024	35	17.900.000	9	37.590	17.937.590
Scotiabank (Chile)	CLP	22-12-2023	09-02-2024	49	18.000.000	9	38.070	18.038.070
Banco Continental (Perú)	PEN	26-12-2023	04-01-2024	9	829.395	5	661	830.056
Banco Continental (Perú)	PEN	27-12-2023	04-01-2024	8	947.880	4	604	948.484
Banco Continental (Perú)	PEN	29-12-2023	03-01-2024	5	829.395	2	264	829.659
Banco de Crédito (Perú)	PEN	28-12-2023	08-01-2024	11	947.880	3	238	950.118
Banco de Crédito (Perú)	PEN	13-12-2023	03-01-2024	21	7.109.100	18	23.757	7.132.857
Banco de Crédito (Perú)	PEN	15-12-2023	03-01-2024	19	7.109.100	16	22.861	7.131.961
Banco de Crédito (Perú)	PEN	22-12-2023	03-01-2024	12	3.554.550	9	6.017	3.560.567
Banco de Crédito (Perú)	PEN	22-12-2023	03-01-2024	12	2.369.700	9	4.012	2.373.712
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2023	03-01-2024	7	2.369.700	4	1.782	2.371.482
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2023	03-01-2024	7	2.369.700	4	1.807	2.371.507
Banco de Crédito (Perú)	PEN	29-12-2023	10-01-2024	13	2.369.700	5	1.309	2.371.009
Banco de Crédito (Perú)	PEN	29-12-2023	04-01-2024	6	2.369.700	2	804	2.370.504
Banco Interbank (Perú)	PEN	13-12-2023	03-01-2024	21	2.369.700	18	8.197	2.377.897
Banco Interbank (Perú)	PEN	13-12-2023	03-01-2024	21	663.516	18	2.295	665.811
Banco Interbank (Perú)	PEN	15-12-2023	03-01-2024	19	5.000.867	16	11.042	5.011.909
Banco Interbank (Perú)	PEN	26-12-2023	03-01-2024	8	663.516	5	607	664.123
Banco Interbank (Perú)	PEN	26-12-2023	03-01-2024	8	521.334	5	477	521.811
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2023	03-01-2024	7	1.184.850	4	873	1.185.723
Banco Interbank (Perú)	PEN	29-12-2023	03-01-2024	5	497.637	2	182	497.819
Banco Interbank (Perú)	PEN	29-12-2023	03-01-2024	5	260.762	2	95	260.857
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	15-12-2023	04-01-2024	20	1.848.366	16	5.489	1.853.855
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	29-12-2023	04-01-2024	6	355.425	2	124	355.549
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	28-12-2023	08-01-2024	11	592.425	3	2.009	594.434
Totales					496.890.455		1.186.643	498.077.098

19

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interés devengado M\$	Total 31.12.2023 M\$
Banco Bice (Chile)	CLP	04-11-2022	09-01-2023	66	6.000.000	57	107.160	6.107.160
BCI (Chile)	USD	23-11-2022	03-01-2023	41	4.108.128	38	21.335	4.129.463
BCI (Chile)	USD	29-11-2022	10-01-2023	42	1.626.134	32	7.227	1.633.361
BCI (Chile)	USD	06-12-2022	17-01-2023	42	1.797.306	25	6.103	1.803.409
BCI (Chile)	USD	29-11-2022	17-01-2023	49	941.446	32	4.184	945.630
Banco BTG (Chile)	CLP	12-12-2022	10-02-2023	60	14.114.000	19	88.048	14.202.048
Banco HSBC (Chile)	USD	27-12-2022	10-01-2023	14	1.711.720	4	1.371	1.713.091
Banco Scotiabank (Chile)	CLP	27-12-2022	27-01-2023	31	10.000.000	4	12.800	10.012.800
Banco Scotiabank (Chile)	CLP	30-12-2022	27-01-2023	28	16.163.000	1	5.118	16.168.118
Banco Consorcio (Chile)	CLP	03-11-2022	27-01-2023	85	10.946.000	58	203.158	11.149.158
Banco Consorcio (Chile)	CLP	25-11-2022	20-01-2023	56	15.456.000	36	178.053	15.634.053
Banco de Chile	CLP	23-11-2022	20-02-2023	89	10.889.000	38	128.272	11.017.272
Banco de Chile	USD	20-12-2022	24-01-2023	35	1.198.204	11	2.069	1.200.273
Banco Security (Chile)	CLP	30-11-2022	20-02-2023	82	14.214.000	31	139.534	14.353.534
Banco Itau (Chile)	CLP	21-12-2022	27-01-2023	37	6.445.000	10	20.517	6.465.517
Banco Santander (Chile)	CLP	19-12-2022	24-02-2023	37	7.818.000	12	30.647	7.848.647
Banco Santander (Chile)	CLP	16-11-2022	20-01-2023	65	11.486.000	45	167.121	11.653.121
Banco Continental (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	1.458.470	4	983	1.459.453
Banco Continental (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	852.444	1	138	852.582
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	3.141.320	4	2.499	3.143.819
Banco de Crédito (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	9.603.464	1	1.847	9.605.311
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-2022	16-01-2023	16	673.140	-	-	673.140
Banco Interbank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	5.789.004	8	9.311	5.798.315
Banco Interbank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	605.826	8	974	606.800
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	516.074	4	436	516.510
Banco Interbank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	1.121.900	1	234	1.122.134
Banco Interbank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	538.512	1	112	538.624
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	605.826	4	512	606.338
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	2.804.753	8	4.685	2.809.438
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	31-12-2022	16-01-2023	16	762.892	-	-	762.892
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	1.795.401	1	361	1.795.762
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	28-12-2022	03-01-2023	6	2.692.560	3	1.623	2.694.183
Totales					167.875.363		1.146.432	169.021.795

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son las siguientes:

Contraparte	Fechas		Moneda	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2023 M\$
	Inicio	Término					
Banco BCI FM	28-12-2023	02-01-2024	USD	BCI Dólar Cash Serie Clasica	265.977	300.179	265.456
Banco BCI FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo BCI Competitivo	8.937.000	8.525.116	8.931.088
Banco Estado FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo Conveniencia Serie I	1.050.000	1.050.957	1.050.478
Banco Estado FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo Conveniencia Serie I	1.463.000	1.464.333	1.463.666
Banco Estado FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo Conveniencia Serie I	458.000	458.417	458.209
Totales					11.753.977		11.758.867

Contraparte	Fechas		Moneda	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2022 M\$
	Inicio	Término					
Banco Estado FM	30-12-2022	03-01-2023	CLP	Fondo Solvente Serie I	396.000	396.493	396.124
Banco BCI FM	30-12-2022	03-01-2023	CLP	BCI Competitivo Serie E	2.500.000	2.503.097	2.500.774
Totales					2.896.000		2.896.898

Conforme a las políticas de inversiones financieras establecidas por la Sociedad, la totalidad de las operaciones han sido suscritas solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos periodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

20

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Corrientes		
Derivados - No Cobertura	3.563.610	72.522
Derivados - Cobertura	39.335.978	41.690.566
Depósitos a Plazo > 90 Días	127.987.745	125.384.314
Subtotal Corrientes	170.887.333	167.147.402
No Corriente		
Derivados - Cobertura	264.148.776	268.795.778
Subtotal No Corrientes	264.148.776	268.795.778
Total Otros Activos Financieros	435.036.109	435.943.180

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 en bonos por USD 1.508 millones a tasas fijas anuales en dólares del 4,875%, 4,75% y 3,05%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 6,4 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 767.238.170, ambas a tasas anuales promedio de UF+4,03% y de CLP+6,57%, respectivamente.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado. Designados de cobertura de riesgos cambiarios, incluyen los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 548 millones, en un total de M\$ 352.951.122 y 540 millones de Nuevos Soles (M\$ 127.995.651).

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local y su detalle es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interés devengado M\$	Total 31.12.2023 M\$
Banco BTG	CLP	04-07-2023	02-01-2024	182	5.000.000	180	270.000	5.270.000
Banco BTG	CLP	17-11-2023	12-04-2024	147	12.267.000	44	133.138	12.400.138
Banco BTG	UF	24-11-2023	24-05-2024	182	10.000.000	57	134.390	10.134.390
Banco Consorcio	CLP	01-09-2023	28-02-2024	180	10.000.000	121	318.633	10.318.633
Banco Consorcio	CLP	06-07-2023	02-02-2024	211	7.622.000	178	402.493	8.024.493
Banco Consorcio	UF	24-11-2023	24-05-2024	182	10.819.000	57	150.435	10.969.435
Banco Consorcio	UF	29-08-2023	23-02-2024	178	10.370.000	124	381.052	10.751.052
Banco de Chile	CLP	11-08-2023	05-01-2024	147	18.000.000	142	656.040	18.656.040
Banco Santander	CLP	22-11-2023	24-05-2024	184	7.239.000	39	68.698	7.307.698
Banco Security	CLP	13-09-2023	08-01-2024	177	14.921.000	109	398.466	15.319.466
BCI	CLP	14-07-2023	08-03-2024	238	18.000.000	170	856.400	18.856.400
Totales					124.238.000		3.749.745	127.987.745

21

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interés devengado M\$	Total 31.12.2022 M\$
BCI	CLP	22-12-2022	01-09-2023	253	6.680.000	9	19.038	6.699.038
Banco BTG	CLP	22-12-2022	05-05-2023	134	11.000.000	9	32.670	11.032.670
Banco Consorcio	CLP	13-12-2022	17-03-2023	94	11.000.000	18	64.020	11.064.020
Banco Santander	CLP	16-12-2022	21-04-2023	126	10.912.000	15	53.469	10.965.469
Banco Santander	UF	19-07-2022	17-03-2023	241	10.543.344	165	24.162	10.567.506
Banco Santander	UF	05-07-2022	03-01-2023	182	12.708.830	179	29.068	12.737.898
Banco Scotiabank	UF	18-08-2022	17-04-2023	242	10.437.330	135	78.280	10.515.610
Banco Security	UF	03-05-2022	03-02-2023	276	17.426.366	242	117.144	17.543.510
Banco Itau	UF	30-08-2022	29-05-2023	272	16.610.095	123	104.990	16.715.085
Banco de Chile	UF	03-05-2022	03-03-2023	304	17.426.366	242	117.142	17.543.508
Totales					124.744.331		639.983	125.384.314

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Gastos Pagados Anticipados				
Mantenciones, Soporte	16.264.097	16.330.071	390.309	-
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	2.941.359	11.274.191	-	3.957.580
Seguros	4.155.831	1.750.560	-	-
Arriendos de Capacidades, Transporte Datos	12.304.721	729.675	-	276.357
Publicidad	348.841	258.587	-	-
Otros	5.833.269	3.922.859	346.863	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	61.547.884	61.046.133	9.198.583	7.918.505
Remanente de IVA Crédito Fiscal	22.645.004	13.104.560	29.090.283	64.267.183
Otras Inversiones	-	-	269.568	855.089
Total	126.041.006	108.416.636	39.295.606	77.274.714

La categoría activos por contratos con clientes la conforman los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses para clientes personas y 24 empresas, que coincide con la duración promedio de los contratos con estos.

Para ambos períodos anuales, el efecto de estos cargos diferidos en resultado ascendió a M\$ 88.667.938 y M\$ 89.649.159, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal se originaron principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

Respecto a Otras Inversiones, esta corresponde a CLIN Fondo de Inversión Privado que es un fondo de capital de riesgo administrado por Inversiones Innovadoras S.A. Su movimiento es el siguiente:

	01.01.2023	Aportes	Valorización a Mercado	31.12.2023
CLIN Fondo de Inversión Privado	855.089	-	(585.521)	269.568
	01.01.2022	Aportes	Valorización a Mercado	31.12.2022
CLIN Fondo de Inversión Privado	508.788	205.728	140.573	855.089

22

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	594.916.571	597.931.330
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	8.397.610	8.419.494
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	29.943.177	20.994.735
Total	633.257.358	627.345.559
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	1.760.640	1.691.984
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	2.824.468	8.035.482
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	3.058.810	2.907.404
Total	7.643.918	12.634.870
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	876.805.493	841.045.383
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	8.397.610	8.419.494
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	30.032.676	21.077.395
Total	915.235.779	870.542.272
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	1.826.206	1.785.321
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	2.824.468	8.035.482
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	3.058.810	2.907.404
Total	7.709.484	12.728.207

Formando parte 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\$ 281.954.488 y M\$ 243.207.390, a cada uno de los períodos, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M\$ 178.678.144 y M\$ 146.369.762, corresponden a clientes por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M\$ 14.477.965 y M\$ 16.212.849 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Los saldos de clientes se presentan descontados de intereses por financiamiento por M\$ 23.239.735 y M\$ 23.418.030, respectivamente.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 156.086.372 y M\$ 152.148.755, para ambos períodos, respectivamente.

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M\$ 878.631.699 y M\$ 842.830.704, presentan el siguiente detalle:

23

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Estratificación de Cartera	31-dic.-2023		31-dic.-2022		Total Cartera bruta M\$
	N° de clientes	Saldos brutos	N° de clientes	Saldos brutos	
		M\$		M\$	
Al día	4.069.327	557.063.522	37	249.245	557.312.767
Entre 1 y 30 días	1.034.854	40.178.240	19	33.817	40.212.057
Entre 31 y 60 días	371.454	13.589.563	6	4.826	13.594.389
Entre 61 y 90 días	343.972	9.782.355	2	508	9.782.863
Entre 91 y 120 días	285.387	7.980.321	2	3.098	7.983.419
Entre 121 y 150 días	309.530	7.923.630	4	946	7.924.576
Entre 151 y 180 días	301.772	7.536.245	4	1.524	7.537.769
Entre 181 y 210 días	300.003	7.345.169	5	16.168	7.361.337
Entre 211 y 250 días	322.475	8.097.492	11	5.626	8.103.118
Más de 250 días	3.528.312	202.654.644	197.020	16.164.760	218.819.404
Total	10.867.086	862.151.181	197.110	16.480.518	878.631.699

Estratificación de Cartera	31-dic.-2023		31-dic.-2022		Total Cartera bruta M\$
	N° de clientes	Saldos brutos	N° de clientes	Saldos brutos	
		M\$		M\$	
Al día	4.076.722	565.933.963	69	158.417	566.092.380
Entre 1 y 30 días	955.216	41.810.371	16	36.393	41.846.764
Entre 31 y 60 días	392.513	15.605.434	12	21.922	15.627.356
Entre 61 y 90 días	334.400	14.990.233	11	4.328	14.994.561
Entre 91 y 120 días	301.090	14.614.659	7	22.555	14.637.214
Entre 121 y 150 días	284.106	14.047.738	19	2.647	14.050.385
Entre 151 y 180 días	279.030	20.801.086	11	18.673	20.819.759
Entre 181 y 210 días	273.323	11.474.960	14	82.123	11.557.083
Entre 211 y 250 días	339.451	14.358.001	24	14.261	14.372.262
Más de 250 días	2.689.784	111.503.727	199.972	17.329.213	128.832.940
Total	9.925.635	825.140.172	200.155	17.690.532	842.830.704

b) 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.-2023		31-dic.-2022	
	N° de Clientes	Saldos brutos M\$	N° de Clientes	Saldos brutos M\$
Documentos por cobrar protestados	9.115	8.025.289	9.290	10.000.911
Documentos por cobrar en cobranza judicial	762	3.179.133	475	2.872.596
Total	9.877	11.204.422	9.765	12.873.507

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Saldo Inicial		243.207.390
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	113.235.213	100.192.511
Baja de activos financieros deteriorados	(86.823.511)	(49.293.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	12.335.396	5.572.040
Total	281.954.488	243.207.390

24

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Las bajas de activos deteriorados se efectúan una vez cumplidos los requisitos establecidos en las normas tributarias (ver nota 3f) Por lo tanto, no se practican bajas que estén aún pendientes a actividades de exigencia de estas.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, la pérdida esperada se determina a partir de la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera como de información prospectiva existente, originando así porcentajes de incobrabilidad por tramos.

Durante el primer semestre del 2023, nuestra filial Entel Perú reportó que el mercado en el que participa se ha visto afectado por un deterioro en la situación económica. Esta circunstancia ha aumentado el riesgo de la cartera de venta de equipos con financiamiento, ante lo cual se han restringido las políticas de admisión de nuevos clientes, con miras a reducir a futuro los niveles de incobrables. La venta de equipos con financiamiento es un negocio más nuevo y con una maduración media-baja. Frente a este escenario, la compañía revisó el modelo y los parámetros para la medición de las estimaciones de pérdidas esperadas de la cartera de clientes y actualizó el modelo de provisiones. El modelo actualizado pone énfasis en el año más reciente de historia de cobrabilidad, lo que permite modelar con mayor precisión la probabilidad de incumplimiento según el comportamiento más reciente de los clientes. El nuevo modelo incorpora tasas de transición de morosidad y criterios más conservadores para la determinación de los tramos de antigüedad. Producto de este análisis y actualización, para el trimestre terminado el 31 de marzo de 2023 se reconoció una provisión extraordinaria de MM\$32.128 (150 millones de Soles).

En Chile, el modelo actualizado se ha aplicado a los segmentos de personas (B2C) y empresas (B2B) para los negocios de servicios móviles y terminales. En Perú, el modelo actualizado se ha aplicado a los segmentos de personas (B2C) y empresas (B2B) para los negocios de servicios móviles, terminales, y servicios fijos.

Dado que el cambio en el modelo de estimación de pérdidas crediticias esperadas resulta de un cambio en circunstancias y mayor experiencia, de acuerdo a lo establecido en los párrafos 34 y 34 a) de la NIC 8, la administración ha determinado que este cambio corresponde a un cambio en una estimación.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 30% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. La sociedad ha tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion - ex Databusiness- y SHISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan

25

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

d) 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 74% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2023.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas (B2C)-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas (B2B), Negocios Digitales y Otros Negocios, como también el 26% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

Esta segmentación tiene un criterio operativo que difiere de los segmentos de negocio (Nota 29) dado que, para estos, está enfocada en como la alta administración (Directorio) se informa y controla los resultados operativos del Grupo Entel no asignando los activos y pasivos a estos.

26

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic-2023													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repetada		Repetada		No Repetada		Repetada		No Repetada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	295.892.306	12.085.406	74.516	74.516	11.545.964	1.140.930	-	-	-	-	307.512.786	13.300.732	284.212.054
Entre 1 y 30 días	19.729.457	5.209.416	-	-	2.227.830	747.159	-	-	-	-	21.957.287	5.956.575	16.000.712
Entre 31 y 60 días	5.621.745	4.719.540	-	-	350.999	241.847	-	-	-	-	5.972.744	4.961.387	1.011.357
Entre 61 y 90 días	5.645.402	4.093.488	-	-	315.099	248.336	-	-	-	-	5.960.501	4.941.824	1.018.677
Entre 91 y 120 días	4.088.063	4.111.284	-	-	270.478	223.216	-	-	-	-	4.878.541	4.334.480	544.061
Entre 121 y 150 días	5.900.090	5.417.936	-	-	252.432	252.432	-	-	-	-	6.152.522	5.670.368	482.154
Entre 151 y 180 días	5.716.669	5.272.506	-	-	241.403	241.403	-	-	-	-	5.958.072	5.511.909	446.163
Entre 181 y 210 días	4.085.273	5.096.311	-	-	202.016	202.016	-	-	-	-	4.287.289	5.898.327	1.611.038
Entre 211 y 250 días	6.195.413	4.004.157	96	96	312.591	312.591	-	-	-	-	4.508.100	4.318.674	189.426
Más de 250 días	180.093.983	178.996.986	12.110.831	12.110.831	1.008.238	1.008.238	522.806	522.804	-	-	195.715.456	192.638.859	1.076.597
Total	538.407.901	252.207.030	12.185.443	12.185.443	16.757.050	4.648.068	522.806	522.804	-	-	564.873.198	248.940.345	315.932.853

31-dic-2023													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repetada		Repetada		No Repetada		Repetada		No Repetada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	121.498.606	2.563.837	33.879	33.879	125.428.002	2.010.480	140.851	140.851	2.498.443	70.441	269.799.981	4.819.708	264.980.273
Entre 1 y 30 días	11.541.926	376.410	4.159	4.159	5.279.795	271.490	27.658	27.658	1.987.332	35.607	18.254.770	717.414	17.537.356
Entre 31 y 60 días	4.516.929	359.507	1.942	1.942	5.067.216	257.684	2.903	2.903	32.455	833	7.421.645	622.869	6.798.776
Entre 61 y 90 días	2.797.583	484.984	508	508	1.008.325	125.065	-	-	17.946	465	3.822.342	611.022	3.211.320
Entre 91 y 120 días	2.164.514	291.392	1.355	1.355	878.143	155.423	1.743	1.743	59.123	1.512	3.104.878	451.423	2.653.455
Entre 121 y 150 días	1.278.755	411.443	683	683	432.730	113.636	269	269	59.617	1.526	1.772.054	529.557	1.242.497
Entre 151 y 180 días	1.223.034	419.118	1.255	1.255	353.139	113.142	269	269	-	-	1.579.607	533.784	1.045.823
Entre 181 y 210 días	783.385	385.145	15.529	15.529	313.697	103.496	839	839	10.978	289	1.124.148	505.088	619.060
Entre 211 y 250 días	1.212.831	770.506	2.206	2.206	353.539	139.672	3.525	3.525	23.317	615	1.995.018	916.124	1.078.894
Más de 250 días	16.580.536	15.422.983	3.520.087	3.520.110	5.070.226	3.727.398	11.015	11.015	102.088	2.636	25.083.948	22.684.142	2.399.806
Total	163.800.019	21.485.145	3.503.399	3.503.426	142.184.612	7.019.486	188.872	188.872	4.401.599	114.214	313.758.501	52.391.143	261.367.358

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic-2022													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repetada		Repetada		No Repetada		Repetada		No Repetada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	378.878.672	35.383.650	-	-	4.926.310	383.673	-	-	-	-	381.804.982	35.767.323	346.037.659
Entre 1 y 30 días	18.625.031	2.072.454	-	-	2.337.710	667.915	-	-	-	-	20.962.741	2.740.369	18.222.372
Entre 31 y 60 días	8.569.976	1.793.575	-	-	290.138	216.615	-	-	-	-	8.860.114	2.010.190	6.849.924
Entre 61 y 90 días	11.271.374	2.049.718	-	-	252.172	207.397	-	-	-	-	11.523.546	2.256.915	9.266.631
Entre 91 y 120 días	12.386.881	1.050.375	128	128	247.374	218.474	-	-	-	-	12.634.983	3.288.977	9.346.006
Entre 121 y 150 días	12.225.870	12.112.421	5	5	235.912	216.659	-	-	-	-	12.461.697	12.349.485	112.212
Entre 151 y 180 días	10.153.817	19.078.822	337	337	235.691	222.414	-	-	-	-	10.389.845	19.299.573	8.917.732
Entre 181 y 210 días	10.280.279	10.280.279	132	132	244.246	244.246	-	-	-	-	10.524.657	10.524.657	-
Entre 211 y 250 días	11.087.753	11.087.753	87	87	348.324	348.324	-	-	-	-	13.436.164	13.436.164	-
Más de 250 días	99.944.482	99,944,482	11,774,807	11,774,807	552,995	552,995	810,616	810,616	-	-	113,082,211	113,082,211	-
Total	582,435,835	198,871,829	11,774,807	11,774,807	6,670,892	3,278,512	810,616	810,616	-	-	604,708,290	214,735,864	389,972,426

31-dic-2022													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repetada		Repetada		No Repetada		Repetada		No Repetada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	92.397.133	3.653.493	67.454	67.454	89,045,967	968,909	90,963	90,963	2,685,861	10,974	184,287,388	4,791,793	179,495,605
Entre 1 y 30 días	11,832,043	678,043	10,165	10,165	5,892,477	828,005	26,228	26,228	3,323,110	21,923	20,884,023	1,566,364	19,317,659
Entre 31 y 60 días	4,870,194	682,901	2,566	2,566	1,694,150	475,924	19,356	19,356	1,881,976	133	6,707,242	1,180,880	5,526,362
Entre 61 y 90 días	1,944,746	258,263	3,708	3,708	1,913,996	592,448	620	620	155,945	40	3,471,015	855,079	2,615,936
Entre 91 y 120 días	1,290,488	654,960	4,976	4,976	672,409	304,954	17,451	17,451	17,509	91	2,002,831	942,432	1,060,399
Entre 121 y 150 días	858,442	494,125	1,877	1,877	662,740	381,269	1,365	1,365	78,954	374	1,561,778	1,078,100	483,678
Entre 151 y 180 días	776,136	448,053	17,426	17,426	440,190	336,678	710	710	14,252	113	1,429,914	1,003,180	426,734
Entre 181 y 210 días	588,336	544,374	80,917	80,917	362,219	223,056	1,074	1,074	-	-	1,052,426	867,421	185,005
Entre 211 y 250 días	770,888	770,887	10,640	10,640	151,026	112,323	3,494	3,494	-	-	936,098	897,394	38,704
Más de 250 días	7,243,896	7,243,896	3,756,639	3,756,639	3,647,986	3,289,887	887,840	887,840	114,368	371	15,750,729	15,288,633	462,096
Total	121,740,310	15,888,085	3,955,869	3,955,868	104,706,060	7,521,393	1,149,301	1,149,301	6,370,975	36,019	238,122,454	28,471,526	209,650,928

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

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 Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación.

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	
					31.12.2023	31.12.2022
					M\$	M\$
71.540.100-2	Universidad Nacional Andrés Bello	Chile	Director en Común	CLP	151.418	-
76.073.162-5	Sociedad Austral de Chile S.A.	Chile	Director en Común	CLP	9.955	-
76.073.164-1	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	83.283	-
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Chile	Director en Común	CLP	-	3.363
88.272.600-2	Empresa Eléctrica de Aysen S.A.	Chile	Director en Común	CLP	24.998	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	28.200	49.949
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	188.833	107.364
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	122.348
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	207.782
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	21.391
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	14.866	78.446
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	69.291	61.515
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	57.537	43.888
Total					628.381	696.046

b) Cuentas por pagar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente	
					31.12.2023	31.12.2022
					M\$	M\$
71.540.100-2	Universidad Nacional Andrés Bello	Chile	Director en Común	CLP	102.727	-
76.073.162-5	Sociedad Austral de Chile S.A.	Chile	Director en Común	CLP	912.954	-
76.073.164-1	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.074.927	-
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Chile	Director en Común	CLP	-	584.417
88.272.600-2	Empresa Eléctrica de Aysen S.A.	Chile	Director en Común	CLP	107.998	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	10.604	27.994
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	29.176
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	484
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	16.215
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	97.958	96.076
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	52.350	58.484
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	149.919	927
Total					2.509.437	813.773

Sólo se reportan saldos de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones (transacciones), proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	Sociedad	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2023		31.12.2022	
				Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
71.540.100-2	Universidad Nacional Andrés Bello	Director en Común	Servicios Prestados	423.417	423.417	-	-
			Servicios Recibidos	6.661	(6.661)	-	-
76.073.162-5	Sociedad Austral de Chile S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	287.370	287.370	-	-
			Servicios Recibidos	3.392.533	(3.392.533)	-	-
76.073.164-1	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	-	-
			Servicios Recibidos	2.335.278	(2.335.278)	-	-
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Director en Común	Servicios Prestados	17.102	17.102	52.017	52.017
			Servicios Recibidos	543.370	(543.370)	1.884.629	(1.884.629)
88.272.600-2	Empresa Eléctrica de Aysen S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	43.588	43.588	-	-
			Servicios Recibidos	497.549	(497.549)	-	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	127.115	127.115	152.836	152.836
			Servicios Recibidos	626.672	(626.672)	262.644	(262.644)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.090.347	1.090.347	1.103.780	1.103.780
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	206.383	206.383	1.076.820	1.076.820
96.505.760-9	Colbún S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	164.082	164.082	730.297	730.297
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	87.287	87.287	234.693	234.693
			Servicios Recibidos	35.767	(35.767)	43.694	(43.694)
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	42.057	42.057
			Servicios Recibidos	601.333	(601.333)	508.673	(508.673)
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	260.271	260.271	339.118	339.118
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	395.181	395.181	501.156	501.156
			Servicios Recibidos	429.083	(429.083)	529.305	(529.305)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	515.295	515.295	351.948	351.948
Total					(4.480.308)	1.353.777	

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).

Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con electricidad para sitios, auspicios, publicidad, arriendos y seguros complementarios de salud.

d) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M\$ 637.191 y M\$ 594.565, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M\$ 5.545.529 y M\$ 7.056.529, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M\$ 2.714.779 y M\$ 2.841.650 pagados en cada uno de los períodos.

El número de ejecutivos considerados es de 10 y 8 en cada período.

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:

	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	104.901.569	110.187.193
Trabajo en Curso	284.022	1.119.448
Otros Inventarios	2.359.889	9.134.606
Total	107.545.480	120.441.247

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M\$ 454.326.509 y M\$ 573.373.070, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los períodos respectivos, se han cargado a resultados M\$ 1.266.052 y M\$ 1.475.292, 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\$ 2.734.356 y M\$ 3.145.132, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

Los inventarios 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.

11. ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo por sus resultados (para aquellas sociedades con renta líquida positiva), se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M\$ 1.053.233 y M\$ 112.592.065, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos Corrientes, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	1.053.233	112.592.065	-	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	21.848.496	17.651.495	-	1.593.767
Total	22.901.729	130.243.560	-	1.593.767

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M\$ 46.692.235 y M\$ 15.177.415, a cada uno de los respectivos períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Total Activos Intangibles, Neto	390.568.664	389.794.734
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	390.568.664	389.794.734
Activos Intangibles Identificables, Neto	390.568.664	389.794.734
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	850.392	1.297.674
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	389.718.272	388.497.060
Total Activos Intangibles, Bruto	556.422.766	541.171.585
Activos Intangibles Identificables, Bruto	556.422.766	541.171.585
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	517.394.856	502.143.675
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(165.854.102)	(151.376.851)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(165.854.102)	(151.376.851)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(98.177.518)	(97.730.236)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(127.676.584)	(113.646.615)

Al 31 de diciembre del 2023 y 2022, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto M\$	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	850.392	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	12
Total	850.392			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3.5 GHz (Licitación 5G)	93.365.687	Estado de Chile	358	333
- Concesión Banda 900 MHz	3.774.900	Estado de Chile	480 - 360	321 - 207
- Concesión Banda 700 MHz	4.854.296	Estado de Chile	360	253
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.685.557	Estado de Chile	360	226
- Concesión Banda 700 MHz	190.519.903	Estado de Perú	480	403
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	53.041.051	Estado de Perú	480	269
- Concesión Banda 1900 MHz	36.203.365	Estado de Perú	480	305
- Concesión Banda 2500 MHz	203.935	Estado de Perú	156	8
- Concesión Banda 3500 MHz	1.709.720	Estado de Perú	240	85
- Concesión Banda 2300 MHz	2.140.470	Estado de Perú	216	168
- Otros	1.219.388			
Total	389.718.272			

	Valor Neto M\$	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	1.294.074	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	24
- Servidumbres	3.600	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	40
Total	1.297.674			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3.5 GHz (Licitación 5G)	96.730.217	Estado de Chile	360	345
- Concesión Banda 900 MHz	3.934.382	Estado de Chile	480 - 360	333 - 219
- Concesión Banda 700 MHz	5.083.633	Estado de Chile	360	265
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.828.153	Estado de Chile	360	238
- Concesión Banda 700 MHz	185.769.399	Estado de Perú	480	415
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	51.856.297	Estado de Perú	480	281
- Concesión Banda 1900 MHz	35.628.631	Estado de Perú	480	317
- Concesión Banda 2500 MHz	1.332.578	Estado de Perú	156	20
- Concesión Banda 3500 MHz	1.963.772	Estado de Perú	171 - 240	99
- Concesión Banda 2300 MHz	2.072.377	Estado de Perú	216	180
- Otros	1.297.621			
Total	388.497.060			

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.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

A los respectivos períodos anuales, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2023 y 2022, son los siguientes:

Movimientos Año 2023

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	1.297.674	388.497.060	389.794.734
Adiciones	-	104.195	104.195
Amortización	(447.282)	(14.029.967)	(14.477.249)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	15.146.984	15.146.984
Saldo Final	850.392	389.718.272	390.568.664

Movimientos Año 2022

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	1.746.242	386.295.035	388.041.277
Adiciones	-	6.415	6.415
Amortización	(448.568)	(14.092.083)	(14.540.651)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	16.287.693	16.287.693
Saldo Final	1.297.674	388.497.060	389.794.734

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

13. PLUSVALIA

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2022 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2022 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2023 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	1.335.857	79.990	1.435.847	80.565	1.516.412
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.251.140	79.990	47.331.130	80.565	47.411.695

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:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

- 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 permitan 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., 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.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

- d) Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en una tasa de 9,31% anual (tasa wacc).

A partir del año ocho de estimaciones de flujo neto, se considera una perpetuidad con crecimiento del 3% anual.

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:

35

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	2.136.965.468	2.017.214.172
Construcción en Curso, Neto	420.854.224	329.472.872
Terrenos, Neto	10.960.798	10.774.745
Edificios, Neto	77.609.801	79.554.372
Planta y Equipo, Neto	1.449.969.072	1.390.187.966
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	155.397.760	181.643.259
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	11.624.027	14.994.832
Vehículos de Motor, Neto	-	-
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	466.152	995.803
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	10.083.634	9.590.323
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	7.794.893.236	7.248.707.046
Construcción en Curso, Bruto	420.854.224	329.472.872
Terrenos, Bruto	10.960.798	10.774.745
Edificios, Bruto	265.367.919	260.578.566
Planta y Equipo, Bruto	5.982.496.165	5.578.292.142
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	754.008.530	714.553.420
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	288.834.332	281.864.147
Vehículos de Motor, Bruto	897.344	872.836
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	40.242.746	39.902.169
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	31.231.178	32.396.149
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(5.657.927.768)	(5.231.492.874)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(187.758.118)	(181.024.194)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(4.532.527.093)	(4.188.104.176)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(998.610.770)	(532.910.161)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(277.210.305)	(266.869.315)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(897.344)	(872.836)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(39.776.594)	(38.906.366)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(21.147.544)	(22.805.826)

36

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los movimientos por el año 2023 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

	Comunicaciones en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnología 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 Equipos, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial	329.472.872	10.774.745	79.554.572	1.390.187.966	385.443.259	14.994.832	-	995.883	9.990.323	2.017.214.172
Cambios:										
Adiciones	356.805.856	-	-	126.877.330	9.074.149	2.402.906	-	560	4.153.042	481.313.863
Desprecios	(48.341)	-	-	(2.942.642)	(2.352)	-	-	-	-	(2.990.335)
Gasto por Depreciación	-	-	(3.377.258)	(327.441.624)	(30.388.451)	(4.982.396)	-	(870.228)	(1.811.979)	(182.233.016)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.849.692)	(445)	(302)	-	-	-	(4.199.439)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.885.056	184.054	345.868	32.707.421	4.566.872	461.081	-	-	488.844	41.569.396
Otros Incrementos (Disminuciones)	(248.241.399)	(1)	3.087.117	227.430.113	10.624.492	739.096	-	340.029	(3.056.596)	(9.079.759)
Cambios, Total	91.384.362	184.053	(1.944.571)	94.781.106	(26.243.499)	(3,371.645)	-	(529.491)	493.311	119.751.296
Saldo Final	420.857.234	10.958.798	77.609.801	1.484.969.072	359.199.760	11.623.187	-	466.392	10.483.634	2.136.965.468

Los movimientos por el año 2022 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

	Comunicaciones en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnología 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 Equipos, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial	326.773.327	12.293.566	101.186.741	1.357.888.495	214.883.363	25.943.881	2.381	2.340.203	8.777.225	2.019.999.322
Cambios:										
Adiciones	207.225.144	-	-	238.693.129	12.893.175	1.781.479	-	-	4.220.928	514.691.675
Desprecios	(1.341)	-	(16.492.655)	(26.798.521)	(5.190)	(3.346.280)	-	-	(109.344)	(48.453.332)
Gasto por Depreciación	-	-	(3.439.304)	(332.149.762)	(56.421.725)	(11,977,455)	(2,559)	(1,338,178)	(1,086,144)	(407,953,321)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3,845,679)	(30,489)	(4,517,796)	-	-	-	(8,385,484)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	1,221,840	220,029	418,478	30,344,145	6,433,539	1,331,939	178	-	273,007	40,464,055
Otros Incrementos (Disminuciones)	(205,844,198)	47,440	281,112	158,033,948	3,484,164	986,185	-	4,770	(2,515,347)	(125,325,554)
Cambios, Total	2,696,546	(1,418,821)	(21,482,509)	32,280,271	(33,240,044)	(10,949,049)	(2,381)	(1,333,408)	813,096	(127,701,516)
Saldo Final	329.472.872	10.774.745	79.554.572	1.390.187.966	385.443.259	14.994.832	-	995.883	9.990.323	2.017.214.172

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos), información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos respectivos del 2023 y 2022, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M\$ 8.458.120 y M\$ 7.706.100 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

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, los que en caso de existir 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 2023 y 2022, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	2	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	8
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. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada período, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M\$ 75.860.666 y M\$ 111.964.356, 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 encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M\$ 3.206.512.657. 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,

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

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 2023 se han ejecutado obras por M\$ 76.373.283. 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.

15. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

En Chile, las sociedades anónimas están sujetas al régimen tributario 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 2023, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI	Saldo Acumulado de Créditos -SAC	
		A contar del 01.01.2017 Régimen Vigente	Hasta el 31.12.2016 Ex FUT
	M\$	M\$	M\$
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	1.363.785.394	208.798.129	221.744.059
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	662.750.505	5.996.193	190.249.895
Entel Inversiones SpA.	45.946.687	-	5.338.423
Transam Comunicaciones S.A.	11.922.705	4.320.086	950.566
Entel Comercial S.A.	6.429.713	118.906	1.734.366
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.641.361	915.174	440.925
Entel Telefonía Local S.A.	-	719.071	276.628
EPH S.A.	7.574.769	8.042.321	151.155
Will S.A.	54.589.551	16.337.355	-
Entel Internacional SpA	33.700.175	9.177.950	-
Totales M\$	2.190.340.860	254.425.185	420.886.017

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:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Conceptos	31.12.2023		Cambios del período en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	52.137.395	156.948.756	24.625.963	(6.138.836)
Amortizaciones Intangibles	199.186	61.849.310	(9.537.917)	(3.018.281)
Acumulaciones (o devengos)	40.644.190	3.252.639	4.933.771	611.061
Provisiones	34.313.159	-	(2.124.219)	1.093.458
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	57.969.630	-	3.209.667	1.991.605
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	1.555.760	2.063.228	(1.946.843)	-
Ingresos/Costos Diferidos	65.632.789	20.232.839	47.894.638	(486.611)
Activos por Derechos de Uso	-	136.981.078	797.348	(3.341.573)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	176.634.810	-	(4.597.901)	3.857.963
Pérdidas Fiscales	501.321.019	-	26.763.401	25.207.806
Otros	2.297.035	440.907	(2.495.076)	7.768
Reclasificación Para Presentación	(201.967.030)	(201.967.030)	-	-
Totales	730.737.943	179.801.727	87.522.832	19.784.360

Conceptos	31.12.2022		Cambios del período en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	48.358.347	171.656.835	(34.379.060)	(4.086.162)
Amortizaciones Intangibles	189.551	49.283.477	(8.629.301)	(1.387.601)
Acumulaciones (o devengos)	35.159.341	3.401.674	1.539.568	(159.705)
Provisiones	35.432.972	-	4.784.129	977.550
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	52.768.358	-	6.201.822	1.205.949
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	1.564.656	125.281	880.071	-
Ingresos/Costos Diferidos	18.247.534	20.255.611	1.006.732	(183.881)
Activos por Derechos de Uso	-	134.436.853	(4.852.075)	(3.875.191)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	177.374.748	-	2.437.656	4.717.639
Pérdidas Fiscales	449.349.812	-	26.733.744	23.059.222
Otros	4.796.669	453.233	421.138	(331.000)
Reclasificación Para Presentación	(200.973.703)	(200.973.703)	-	-
Totales	622.268.285	178.639.261	(3.855.576)	19.936.820

ORI⁽¹⁾: Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.

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 filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferido, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras por un monto de M\$ 27.138.225 y M\$ 29.944.857, a cada uno de los periodos respectivamente.

Estas pérdidas tributarias se originan principalmente en nuestra filial Entel Perú S.A. Producto de la adquisición de dicha filial y el cambio en su plan de negocios, actividades que implicaron importantes desembolsos en modernización de la red de telefonía móvil, publicidad y costo de captura de nuevos clientes.

El criterio, dado el horizonte de aplicación a las futuras utilidades tributables, hace aconsejable y según NIC 12 reconocer dichos activos hasta la concurrencia de los pasivos por impuestos diferidos. Las diferencias no reconocidas, son las que se revelan en párrafo anterior.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	120.642.327	81.175.702
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	330.760	(2.363.366)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(1.739.990)	296.200
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	119.233.097	79.108.536
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(87.522.832)	3.855.576
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(87.522.832)	3.855.576
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	31.710.265	82.964.112

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	32.560.550	145.732.890
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(1.453.513)	(3.818.824)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	29.925.022	39.428.632
Corrección Monetaria Capital Propio	(41.304.613)	(108.968.584)
Gastos no Deducibles Impositivamente	334.426	(1.660.072)
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	14.200.341	12.000.279
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	(3.855.035)	(2.932.713)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	1.303.087	3.182.504
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(850.285)	(62.768.778)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	31.710.265	82.964.112

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Tasa Impositiva Legal	27%	27%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-1,2%	-0,7%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	24,8%	7,3%
Corrección Monetaria Capital Propio	-34,3%	-20,2%
Gastos no Deducibles Impositivamente	0,3%	-0,3%
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	11,8%	2,2%
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	-3,2%	-0,5%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	1,1%	0,6%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-0,7%	-11,6%
Tasa Impositiva Efectiva	26,3%	15,4%

16. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

41

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Corrientes		
Préstamos que Devengan Intereses	151.077.578	90.137.674
Obligaciones con tenedores de Bonos	146.937.949	144.370.756
Derivados - No Cobertura	2.952.857	4.411.898
Derivados - Cobertura	36.886.168	36.215.264
Subtotal Corrientes	337.854.552	275.135.592
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	35.038.659	97.704.798
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.729.378.715	1.798.566.505
Derivados - Cobertura	11.306.433	49.530.788
Subtotal No Corrientes	1.775.723.807	1.945.802.091
Total Otros Pasivos Financieros	2.113.578.359	2.220.937.683

a) Préstamos que devengan intereses - Al 31.12.2023, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 13 de noviembre de 2023 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 139 millones a seis meses plazo con el Banco BBVA Continental, a una tasa del 7,35% anual y contempla una única amortización de capital.

- La filial Entel Perú mantiene 2 créditos renovados durante el 2023 con el Banco de Crédito del Perú (BCP) por un total de Soles 219 millones tomados ambos a seis meses plazo. Los créditos, que devengan tasas del 7,88% anual y 7,29% anual en soles y contemplan amortizaciones únicas de capital.

- Con fecha 20 de diciembre de 2018, Entel S.A., suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) por un monto de USD 80 millones a una tasa originalmente de Libo + 1,38% anual. Con fecha 20 de septiembre este crédito comenzó a devengar una tasa equivalente de Term SOFR + 1,58% anual. El pago del capital se contempla en 2 amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.

- Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco Estado de Chile por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. Este capital fue parcialmente amortizado en octubre de 2019 por CLP 19.800 millones y en enero de 2020 por CLP 49.200 millones. El capital adeudado por CLP 29.700 millones, contempla una sola amortización en el año 2024 y genera una tasa TAB + 0,62% anual.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes reconocidos a costo amortizado de las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por un Capital de USD 800 millones y contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD+3,05%.

- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

42

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS
AL 31.12.2023

Activos	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABILIZADOS					
		Total Pasivos	Pasivos a corto plazo		Pasivos a largo plazo		Total Pasivos	Pasivos a corto plazo		Pasivos a largo plazo			
		M\$	0-1 año	1-5 años	más de 5-10	más de 10-15	M\$	0-1 año	1-5 años	más de 5-10	más de 10-15		
Banco del Estado de Chile	Préstamos	36.402.480	36.402.480	-	-	-	36.262.974	36.262.974	-	-	-		
Banco de Chile	Préstamos	77.810.302	77.810.302	-	-	-	77.810.302	77.810.302	-	-	-		
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	20.400.000	-	-	-	-	20.400.000	-	-	-	-		
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	10.000.000	-	-	-	-	10.000.000	-	-	-	-		
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	10.000.000	-	-	-	-	10.000.000	-	-	-	-		
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	10.000.000	-	-	-	-	10.000.000	-	-	-	-		
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	10.000.000	-	-	-	-	10.000.000	-	-	-	-		
Total		104.612.782	104.612.782	-	-	-	104.612.782	104.612.782	-	-	-		

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallan a continuación:

AL 31.12.2023

Rut Deudora	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	Enel S.A.	Chile	07.030.000.7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Amort. diferida	4,46%	Tar CLP 983 + 5,62%
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	06.000.000.0	Alfajeros Bank Chile	Argentina	USD	Amort. diferida	4,24%	Sea USD 983 + 3,94%
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,88%	7,88%
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,88%	7,88%
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	BPA S.A.	Perú	USD	Al Vencimiento	7,55%	7,55%
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	0.E.	Deutsche Bank Trust Company Americas y Citibank, como representante de bancos de bonos	Estados Unidos	USD	Amort. diferida	5,09% / 4,88% / 4,88%	4,87% / 4,75% / 3,85%
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.1	Banco de Chile, como representante de bancos de bonos	Chile	UF	Amort. diferida	3,51% / 3,87% / 3,85%	3,5% / 2,4% / 2,4%
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.4	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.1	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.4	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.4	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	USD	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.4	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.5	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.4	Banco BNP Compañía	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.5	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.7	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Enel S.A.	Chile	07.004.000.4	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.808.986.2	Enel PENS S.A.	Chile	07.004.000.4	Banco Santander (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.808.986.2	Enel PENS S.A.	Chile	07.004.000.4	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	BPA S.A. (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	Citibank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0.E.	Enel Perú	Perú	0.E.	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Rat. Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rat. 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	Amort. diferida	4,48%	Tar. CLP 980 + 0,62%
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	04	BANCO AGRO BANK CHILE	Argentina	USD	Amort. diferida	-	Libor USD 90D + 1,38%
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	Monetaria diferida	-	1,35%
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	Al Vencimiento	7,88%	7,88%
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	Al Vencimiento	7,99%	7,99%
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	Al Vencimiento	1,86%	1,82%
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	Al Vencimiento	7,88%	7,88%
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	Al Vencimiento	7,93%	7,93%
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	04	United Bank Trust Company Americano y Citibank, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Amort. diferida	5,89% / 4,88%	4,875% / 4,775% / 3,05%
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	LF	Amort. diferida	3,51% / 0,57% / 1,48%	3,5% / 2,4% / 2,4%
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	LF	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.7	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.8	Banco de Chile	Chile	LF	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.4	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.1	Scotiabank Chile	Chile	LF	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.2	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.4	J.P. Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	04	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.4	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	97.030.000.9	Banco Comercio	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.7	Entel S.A.	Chile	97.030.000.1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000.9	Banco Comercio	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000.2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000.1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
04	Entel Peru	Peru	04	Scotiabank (Peru)	Peru	PEN	-	-	-
04	Entel Peru	Peru	04	BVA (Peru)	Peru	PEN	-	-	-
04	Entel Peru	Peru	04	Banco Santander (Peru)	Peru	PEN	-	-	-
04	Entel Peru	Peru	04	Citibank (Peru)	Peru	PEN	-	-	-
04	Entel Peru	Peru	04	Banco de Crédito del Peru	Peru	PEN	-	-	-

47

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran 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 e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, versus el flujo por actividad de financiamiento:

Saldo Inicial 01.01.2023	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo			Saldo Final 31.12.2023
	Obtenciones	Pagos	Fluctuaciones	Amortización	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	2.130.779.733	151.333.641	(80.051.807)	80.262.498	-	2.180.921.464
Linéas de Subregión	-	45.363.611	(45.578.903)	15.202	-	-
Derivados	(220.400.916)	6.966.343	(11.150.676)	4.101.011	(23.921.812)	(255.902.949)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.910.378.817	203.663.595	(436.581.476)	84.378.801	5.098.717	1.866.529.995

Pago de Obligaciones por Arrendos (165.027.035)
 Pago de Dividendos (28.442.741)
 Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc (2.738.892)

Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación (429.128.519)

Saldo Inicial 01.01.2022	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo			Saldo Final 31.12.2022
	Obtenciones	Pagos	Fluctuaciones	Amortización	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	2.128.586.677	158.586.975	(142.302.253)	86.331.299	95.675.610	2.130.779.733
Linéas de Subregión	-	86.148.572	(86.201.912)	53.340	-	-
Derivados	(420.840.697)	30.950.181	(13.548.693)	1.980.212	2.796.751	(220.400.916)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.657.726.980	284.322.728	(442.052.854)	88.364.851	98.572.361	1.910.378.817

Pago de Obligaciones por Arrendos (134.797.668)
 Pago de Dividendos (574.267.095)
 Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc (1.472.588)

Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación (670.267.471)

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 ni cláusulas de reajustabilidad asociados a dichas cuentas por pagar al ser sus plazos de pagos el normal de los que se observan en el mercado:

	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$

Corrientes

Cuentas por Pagar Comerciales

Corresponsales Extranjeros	541.443	958.674
Proveedores Telecomunicaciones	11.862.537	8.224.589
Proveedores Extranjeros	31.722.445	21.185.268
Proveedores Nacionales	603.181.592	591.014.653

Otras Cuentas por Pagar

Obligaciones con el Personal	38.583.132	41.090.426
Dividendos por pagar	26.928.585	316.407
Otros (IVA Débito Neto, Impuestos de Retención)	78.400.733	32.026.598

Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	791.220.467	694.816.615
---	--------------------	--------------------

Formando parte de Otras Cuentas por Pagar se presentan saldos de IVA Débito Neto y Otros Impuestos de Retención y no en el rubro Impuestos Corrientes dado que este concepto para las NIIF corresponde a impuestos a la renta.

48

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar) es de 97 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

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-dic-2023			31-dic-2022		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M\$			M\$		
Hasta 30 días	120.631.263	93.629.847	214.261.110	71.433.844	114.949.089	186.382.933
Entre 31 y 60 días	37.546.718	94.374.763	131.921.481	59.209.299	94.705.322	153.914.621
Entre 61 y 90 días	9.084.995	11.453.296	20.538.291	14.440.818	16.078.121	30.518.939
Más de 90 días	8.797.327	2.034.361	10.831.688	3.655.531	23.571.930	27.227.461
Total	196.049.303	201.492.267	397.541.570	148.739.492	249.204.382	397.943.874

La estratificación no incluye la Otras Cuentas por Pagar, dado que en el caso de obligaciones con el personal conceptos como bonos por cumplimiento están en constante remediación o vacaciones que son exigibles de acuerdo con la voluntad del trabajador. Así como las retenciones que son cancelables por regla general al mes siguiente.

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-2023 %	31-12-2022 %
Huawei del Perú SAC	2,3%	3,9%
Huawei Chile Ltda.	2,3%	1,5%
Samsung Electronics Perú	1,2%	2,1%
Samsung Electronics Chile Ltda.	-	5,4%
Apple Chile Comercial	-	0,9%
ATC Chile S.A.	-	0,9%
Ingram Micro Chile S.A.	1,5%	1,1%
Ericsson Chile S.A.	2,6%	2,5%
Motorola Mobility Inc.	1,0%	-
Microsoft Corporation	1,1%	-
Honor Device Perú S.A.C.	1,5%	-
Dastin Perú S.A.C.	1,3%	-
Stratton Perú S.A.C.	1,1%	1,4%
Equinix Chile SpA	-	3,4%
Otros	84,1%	76,9%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	3.837.218	2.111.012
Total Provisiones, Corriente	3.837.218	2.111.012
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	53.255.027	47.636.807
Total Provisiones, no Corriente	53.255.027	47.636.807

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M\$	M\$	M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2023)	47.636.807	2.111.012	49.747.819
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	(312.263)	1.448.277	1.136.014
Incremento por Intereses Devengados	2.695.621	-	2.695.621
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.677.460	156.250	1.833.710
Otro Incremento (Decremento)	1.557.402	121.679	1.679.081
Cambios en Provisiones, Total	5.618.220	1.726.206	7.344.426
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2023)	53.255.027	3.837.218	57.092.245

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M\$	M\$	M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2022)	40.770.581	1.539.643	42.310.224
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	1.863.525	533.588	2.397.113
Incremento por Intereses Devengados	1.984.938	-	1.984.938
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.420.469	37.781	1.458.250
Otro Incremento (Decremento)	1.597.294	-	1.597.294
Cambios en Provisiones, Total	6.866.226	571.369	7.437.595
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2022)	47.636.807	2.111.012	49.747.819

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	
	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Ingresos Diferidos				
Exclusividad por Contrato Conectividad	17.510.966	-	175.546.461	-
Servicios Facturados Anticipados	5.536.333	5.017.775	-	-
Tarjetas de Prepago	4.030.161	4.615.657	-	-
Fidelización de Clientes	4.359.188	4.274.504	2.196.969	5.863.711
Traslado de Redes	2.462.247	2.901.976	12.958.697	12.757.784
Total	33.898.895	16.809.912	190.702.127	18.621.495

Los servicios facturados anticipados, corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos por contratos con clientes.

Los ingresos diferidos por exclusividad surgen en la transacción de venta de activos de la red de fibra, ver nota 22, c).

20. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Gastos de personal

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Sueldos y Salarios	213.083.308	214.642.324
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	27.197.505	21.081.971
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empleo	501.710	2.060.458
Beneficios por Terminación	27.269.104	24.565.253
Otros Gastos de Personal	33.891.520	33.775.846
Total	301.943.147	296.125.852

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 a cada período, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 14.856.299 y M\$ 17.094.154, 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	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	17.094.154	14.731.566
Costo del Servicio Presente	501.710	2.060.458
Costo por Intereses de la Obligación	1.091.200	750.473
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	(978.352)	831.455
Contribuciones Pagadas del Plan	(2.852.413)	(1.279.798)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	14.856.299	17.094.154

Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:

Tasa de Descuento	7,60%	6,95%
Tasa de Incremento Salarial	3,50%	3,50%
Tasa de Rotación	1,6%;1,1%; 0,1%	1,6%;1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación, que es de aproximadamente 16 años.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía. Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía. Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

c) Análisis de sensibilidad, de producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base M\$	Efecto - 100 puntos base M\$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	13.461.017	16.461.554
Tasa de Incremento Salarial	16.512.767	13.396.475
Tasa de Rotación	13.253.741	16.252.792

21. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales para el 2023 y 2022, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital.

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	N° Acciones Suscritas	N° Acciones Pagadas	N° Acciones con Derecho a Voto	Capital Suscrito M\$	Capital Pagado M\$
UNICA	302.017.113	302.017.113	302.017.113	874.846.615	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones. Entre el 01.01.2022 y el 31.12.2023 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones. No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas.

Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 25 de abril de 2023, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de \$ 94 por acción, equivalente a M\$ 28.389.609. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 18 de mayo de 2023.

El Directorio de la Sociedad, celebrado el 7 de noviembre de 2022, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de \$ 100 por acción, equivalente a M\$ 30.201.711. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 1 de diciembre de 2022.

La Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de mayo de 2022, acordó distribuir un dividendo con cargo a las utilidades acumuladas de \$ 470 por acción, equivalente a M\$ 141.948.043. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 31 de mayo de 2022.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

El Directorio de la Sociedad, celebrado el 11 de mayo de 2022, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de \$ 470 por acción, equivalente a M\$ 141.948.043. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 31 de mayo de 2022.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de abril de 2022, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2021 de \$ 200 por acción, equivalente a M\$ 60.403.423. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 28 de abril de 2022.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

Política de dividendos

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril del 2023, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 80% de las utilidades del ejercicio proveniente de las actividades ordinarias, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos financieros (covenants) establecidos en ciertos instrumentos financieros suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afectada a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

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), como también la

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

resultante por los préstamos que se han designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M\$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M\$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos, ver en conjunto con el estado de cambio en el patrimonio:

	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 Período Anterior 01-01-2022	(3.242.450)	70.005.510	73.020.719	(60.764.881)	79.018.898
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	78.537.059	-	-	78.537.059
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	4.726.390	-	-	4.726.390
Impuesto renta	-	(1.276.125)	49.816.353	-	48.540.228
Impuesto diferido	224.493	-	-	-	224.493
Cambios en variables actuariales	(831.455)	-	-	-	(831.455)
Valor de Mercado Derivados-CCS	-	-	(184.505.011)	-	(184.505.011)
Total Cambios en Patrimonio	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	(53.308.296)
Saldo Final Período Anterior 31-12-2022	(3.849.412)	151.992.834	(61.667.939)	(60.764.881)	25.710.602
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2023	(3.849.412)	151.992.834	(61.667.939)	(60.764.881)	25.710.602
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	43.827.567	-	-	43.827.567
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	30.292.089	-	-	30.292.089
Impuesto renta	-	172.122	(4.462.746)	-	(4.290.624)
Impuesto diferido	(277.403)	-	-	-	(277.403)
Cambios en variables actuariales	1.027.420	-	-	-	1.027.420
Valor de Mercado Derivados-CCS	-	-	16.528.688	-	16.528.688
Total Cambios en Patrimonio	750.017	74.291.778	12.065.942	-	87.107.737
Saldo Final Período Actual 31-12-2023	(3.099.395)	226.284.612	(49.601.997)	(60.764.881)	112.818.339

22. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS Y OTROS INGRESOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo considerando el área geográfica y tipos de servicios, son los siguientes:

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Chile	1.641.957.189	1.622.972.253
Móvil	1.160.940.541	1.166.819.427
Servicios	860.799.684	840.227.199
Equipos	300.140.857	326.592.228
Fijo y TI	412.232.432	394.530.365
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	68.784.216	61.622.461
Perú	815.780.151	899.480.780
Móvil	782.786.634	863.971.864
Servicios	541.001.252	531.540.864
Equipos	241.785.382	332.431.000
Fijo y TI	27.959.513	26.008.667
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	5.034.004	9.500.249
Call Center y Otros	15.954.970	18.229.871
Total Ingresos Ordinarios	2.473.692.310	2.540.682.904

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Intereses de Clientes y Reembolso Gastos de Cobranza	34.012.269	35.447.458
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.588.489	5.932.143
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	937.889	1.394.207
Otros Ingresos	9.586.590	9.288.877
Total Otros Ingresos	48.125.237	52.062.685

c) Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Ganancia en Venta Data Centers (b)	-	544.708.577
Ganancia en Venta Red de Fibra (a)	52.251.177	-
Ganancia (Pérdida) en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	(341.280)	114.834
Ganancia (Pérdida) en Valor Razonable Otras Inversiones	(585.521)	140.572
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	51.324.376	544.963.983

(a) Con fecha 22 de diciembre de 2023, se materializó el acuerdo marco entre Entel y OnNet Fibra de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tal consorcio sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, el que a su vez incluye la suscripción de un contrato para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red de KKR - OnNet ("Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica"). El monto de la transacción ascendió a un total de M\$ 412.538.545 (incluyendo IVA), montos que fueron percibidos por Entel el 22 de diciembre. Del total de la transacción, M\$ 183.393.822 corresponde a la venta de los activos tangibles relacionados con la red fibra, cuyo valor libros ascendía a M\$ 127.771.848.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

El remanente del precio ha sido reconocido en el pasivo como un ingreso diferido (ver nota 19) por estar relacionado con obligaciones de desempeño que se perfeccionaran con el transcurso del tiempo y que, de acuerdo con NIIF 15, serán reconocida conforme tales obligaciones se cumplan. Estas incluyen principalmente un acuerdo de exclusividad en donde Entel se compromete a mantener como proveedor de servicios de conectividad para fibra, a OnNet por el período de duración del contrato antes mencionado.

Adicionalmente, la Compañía ha continuado analizando las distintas alternativas para el mejor desarrollo del negocio de fibra óptica para prestar servicios de Internet Hogar, a través de sus filiales en Perú. Es así que con fecha 6 de julio del presente año, la filial Entel Perú S.A. ha suscrito con Pangea LuxCo S.a.r.l filial de Kohlberg Kravis Roberts - KKR & Co, Inc., y con Telefónica Hispanoamérica, S.A. acuerdos para la suscripción de acciones para la entrada de KKR y Entel Perú, con un 54% y 10% respectivamente, en el capital social de Pangeaco, S.A.C, la compañía mayorista de fibra óptica de Perú, manteniendo Telefónica Hispam el 36% de las acciones de dicha compañía. De igual modo las partes, otorgarán un pacto de accionistas el cual, una vez que entre en vigencia al cierre de la transacción, regulará las materias que son habituales para este tipo de instrumentos.

Como parte de la transacción, Entel Perú venderá a Pangea ciertos activos correspondientes a la infraestructura de fibra óptica de acceso al hogar desplegado por dicha compañía. Asimismo, como parte de la transacción, Entel Perú suscribirá una serie de contratos con Pangea para la prestación de servicios mayoristas de conectividad, lo que le permitirá desarrollar de mejor manera el negocio de Internet de fibra óptica al hogar en el mercado peruano, dando cobertura en un breve plazo a más de dos millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, número el cual se espera que llegue a 5,2 millones de unidades inmobiliarias repartidas en 86 provincias a fines de 2026.

Al presente cierre, el costo de dichos activos (fibra en Perú) se presenta en activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta.

Los activos sujetos a dicha transacción equivalen al 0,18% del total de propiedades, plantas y equipos del Grupo Entel al cierre de los presentes estados financieros.

(b) Con fecha 17 de marzo de 2022, Entel S.A. firmó con sociedades relacionadas a Equinix, Inc. - EQIX en NASDAQ - (en adelante "Equinix") un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tales sociedades sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile y Perú; el que también incluyó: (a) un acuerdo de prestación de servicios a largo plazo por el que ENTEL pasaría a ser cliente del negocio de data centers transferido; y (b) un acuerdo temporal de servicios de integración del negocio transferido de ENTEL para el adquirente, en adelante la "Transacción".

23. PÉRDIDAS POR DETERIORO (REVERSIONES), NETO

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	8.850.439	6.385.456
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	113.235.213	100.192.511
Total Pérdidas por Deterioro	122.085.652	106.577.967

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

*Ver nota 14. **Ver nota 8 d).

24. OTROS GASTOS

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(77.309.385)	(84.922.368)
Outsourcing y Materiales	(90.860.791)	(81.453.401)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(663.254.528)	(777.994.942)
Arriendos y Mantenimientos	(206.276.643)	(197.060.304)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(66.738.965)	(66.998.140)
Servicios Profesionales y Consultoría	(75.066.270)	(69.077.699)
Energía y Otros Consumos	(82.736.913)	(64.562.590)
Otros	(133.157.897)	(117.308.871)
Total Otros Gastos	(1.395.401.392)	(1.459.378.315)

25. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	23.305.167	26.563.887
Valor Razonable Derivados - Cobertura Impuesto	3.229.927	-
Total Ingreso Financieros	26.535.094	26.563.887
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(14.181.650)	(10.986.714)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(57.203.511)	(65.215.841)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(5.698.717)	(5.907.427)
Coberturas de Tasas de Interés (CCS)	(7.330.938)	(2.178.479)
Liquidación Contratos Derivados Cobertura	-	(2.598.484)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(22.408.333)	(20.883.507)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(1.091.200)	(750.473)
Gasto por Intereses, Otros	(2.760.733)	(2.089.332)
Otros Costos Financieros	(2.595.118)	(3.086.126)
Total Costos Financieros	(113.270.200)	(113.696.383)
Total Resultado Financiero Neto	(86.735.106)	(87.132.496)

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	23.305.167	26.563.887
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(105.939.262)	(88.035.913)

26. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

57

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2023 M\$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Electivo y Equivalentes al Electivo	Dólares	16.346.733	16.346.733	-	-	-	-
	Nuevo Sol	58.460.879	58.460.879	-	-	-	-
	Euro	107.552	107.552	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	713.822.363	456.136.346	257.686.017	-	-	-
	Nuevo Sol	3.940.805	3.940.805	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	1.167.173	668.979	498.194	-	-	-
	Nuevo Sol	78.405.402	77.899.270	506.132	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	10.501.777	10.501.777	-	-	-	-
	Nuevo Sol	134.876.099	129.992.696	4.983.403	-	-	-
	Euro	299.598	299.598	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	40.600.978	40.600.978	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	12.331.553	12.331.553	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	1.194.477.804	-	-	492.781.804	-	701.696.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	31.277.130	-	-	3.845.549	27.431.581	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	287.002	-	-	287.002	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	285.019.560	-	-	-	-	285.019.560
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	784.001.429	-	-	-	-	784.001.429
Derechos de Uso	Nuevo Sol	210.279.589	-	-	-	-	210.279.589
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	658.525.943	-	-	-	-	658.525.943
Total Activos en Moneda Extranjera		4.234.729.469					
	Dólares	1.936.315.850					
	Nuevo Sol	2.298.006.469					
	Euro	407.150					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2023 M\$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	267.264.590	16.138.594	251.125.996	-	-	-
	Nuevo Sol	85.761.036	-	85.761.036	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dólares	12.868.889	835.520	12.133.369	-	-	-
	Nuevo Sol	39.042.014	98.037	38.943.977	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dólares	111.209.810	111.209.810	-	-	-	-
	Euro	403.459	403.459	-	-	-	-
	Nuevo Sol	150.664.459	145.991.525	4.672.934	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	2.945.801	-	2.945.801	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dólares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	3.912.307	3.912.307	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dólares	1.184.758.773	-	-	526.629.931	-	658.128.842
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dólares	57.338.140	-	5.336.398	25.906.607	13.165.670	12.929.465
	Nuevo Sol	146.135.703	-	-	62.664.946	41.471.750	42.017.902
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	31.574.998	-	-	524.014	31.250.984	-
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.272.557	-	-	-	-	283.272.557
Total Pasivos en Moneda Extranjera		2.377.276.536					
	Dólares	1.633.540.202					
	Nuevo Sol	743.326.875					
	Euro	403.459					

58

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2022 M\$	Montos no descontados según vencimientos					
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años	
Electivo y Equivalentes al Electivo	Dólares	13.764.520	13.764.520	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	41.250.607	41.250.607	-	-	-	-	-
	Euro	99.618	99.618	-	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	193.617.430	135.214.967	58.402.463	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	1.264.043	779.203	484.840	-	-	-	-
	Nuevo Sol	67.759.268	67.500.496	458.772	-	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	10.600.805	10.600.805	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	215.878.211	206.363.857	9.514.374	-	-	-	-
	Euro	298.668	298.668	-	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	45.800.584	45.800.584	-	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	144.293	144.293	-	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	1.584.430.226	-	-	418.904.672	480.837.554	684.688.000	-
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	65.902.587	-	-	3.242.291	62.660.296	-	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	262.076	-	-	262.076	-	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	280.001.665	-	-	-	-	280.001.665	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	736.292.691	-	-	-	-	736.292.691	-
Derechos de Uso	Nuevo Sol	239.446.393	-	-	-	-	239.446.393	-
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.593.767	-	-	1.593.767	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	625.293.147	-	-	-	-	625.293.147	-
Total Activos en Moneda Extranjera	Dólares	4.123.700.619						
	Nuevo Sol	1.803.677.024						
	Euro	2.319.625.209						
		398.286						

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2022 M\$	Montos no descontados según vencimientos					
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años	
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	143.954.177	15.730.171	128.224.006	-	-	-	-
	Nuevo Sol	89.347.176	89.347.176	-	-	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dólares	16.638.188	283.130	16.355.058	-	-	-	-
	Nuevo Sol	35.103.919	89.734	35.014.185	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dólares	92.872.563	92.872.563	-	-	-	-	-
	Euro	179.607	179.607	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	158.601.737	152.017.516	6.584.221	-	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	1.341.274	1.341.274	-	-	-	-	-
Pasivos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	9.161.062	9.161.062	-	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dólares	-	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	21.903.067	21.903.067	-	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dólares	1.478.575.494	-	-	601.237.708	239.446.596	637.891.191	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dólares	70.675.180	-	-	30.043.585	19.100.988	21.530.607	-
	Nuevo Sol	155.474.941	-	-	69.376.738	40.033.447	46.094.756	-
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	29.392.177	-	-	-	29.085.377	306.800	-
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	268.617.572	-	-	-	-	268.617.572	-
Total Pasivos en Moneda Extranjera	Dólares	2.571.838.134						
	Nuevo Sol	1.802.715.602						
	Euro	768.942.925						
		179.607						

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:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	01.01.2023	01.01.2022
	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Otros Activos	(1.435.739)	(6.941.921)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	6.849.165	14.373.273
Préstamos y Obligaciones con el Público - Bonos	(43.840.308)	(31.173.348)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(3.212.107)	(1.559.192)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	43.107.839	31.518.506
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(4.380.923)	(6.929.005)
Otros Pasivos	(275.702)	361.196
Total Diferencias de Cambio	(3.187.775)	(350.491)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	5.181.077	7.092.705
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(15.116.240)	(58.311.912)
Obligaciones con el Público - Bonos	(24.252.187)	(65.582.545)
Otros Pasivos	(4.864.478)	(13.572.493)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(39.051.828)	(130.374.245)

28. ARRENDAMIENTOS

Estos contratos de arrendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales, torres, para el emplazamiento de nodos técnicos, fibra óptica, locales comerciales y oficinas administrativas y flotas de camionetas para actividades de instalación de servicios y mantenimiento de la red. Todas actividades relacionadas con la prestación de servicios de las empresas que conforman el Grupo.

El efecto contable neto por los conceptos de arrendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a) Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos a cada uno de los respectivos períodos:

Los movimientos por el año 2023 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

	Sitios y Torres, Neto M\$	Locales y Oficinas, Neto M\$	Fibra Óptica, Neto M\$	Vehículos, Neto M\$	Otros Arriendos, Neto M\$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M\$
	Saldo Inicial	435.785.262	36.153.440	186.263	693.725	1
Adiciones	87.482.328	727.496	-	4.677.001	-	92.886.825
Desapropiaciones	(3.251.139)	(1.317.271)	-	(909.261)	-	(5.477.671)
Gasto por Depreciación	(97.567.784)	(6.898.445)	(196.739)	(2.790.565)	-	(107.453.533)
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	9.713.920	1.377.264	2.106	(18.283)	-	11.075.007
Otros Incrementos (Decrementos)	19.999.303	1.755.864	2.374	244.213	-	22.001.754
Cambios, Total	16.376.628	(4.355.092)	(192.259)	1.203.105	-	13.032.382
Saldo Final	452.161.890	31.798.348	(5.996)	1.896.830	1	485.851.073

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los movimientos por el año 2022 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arrendos son los siguientes:

	Sitios y Torres, Neto M\$	Locales y Oficinas, Neto M\$	Fibra Óptica, Neto M\$	Vehículos, Neto M\$	Otros Arrendos, Neto M\$	Total Activos por Derechos de Uso - Arrendos M\$	
Saldo Inicial	398.838.810	40.079.209	449.131	1.976.567	778.738	442.122.455	
Cambios	Adiciones	84.267.320	-	-	488.645	-	84.755.965
	Desapropiaciones (2.584.603)	-	-	-	(170.117)	-	(2.754.720)
	Gasto por Depreciación (86.302.978)	(6.835.977)	(274.738)	(2.109.197)	-	-	(95.522.790)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	10.946.868	1.887.357	3.266	58.918	64.848	12.961.257
	Otros Incrementos (Decrementos)	30.619.845	1.022.751	8.604	448.909	(843.585)	31.256.524
Cambios, Total	36.946.452	(3.925.769)	(262.868)	(1.282.942)	(778.737)	30.696.236	
Saldo Final	435.785.262	36.153.440	186.263	693.725	1	472.818.691	

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos, su promedio es aproximadamente de 8 años.

b) Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

Tramos de Vencimientos	31.12.2023		
	Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	136.195.780	(15.215.888)	120.979.892
De 1 a 2 años	124.809.367	(17.037.646)	107.771.721
De 2 a 3 años	115.507.128	(17.290.107)	98.217.021
De 3 a 4 años	97.819.384	(16.211.622)	81.607.762
De 4 a 5 años	68.383.088	(10.186.320)	58.196.768
Más de cinco años	158.372.662	(32.262.855)	126.109.807
Total	701.087.409	(108.204.438)	592.882.971

Tramos de Vencimientos	31.12.2022		
	Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	126.994.669	(17.946.384)	109.048.285
De 1 a 2 años	126.259.506	(19.819.731)	106.439.775
De 2 a 3 años	110.858.483	(17.907.415)	92.951.068
De 3 a 4 años	103.184.435	(17.672.074)	85.512.361
De 4 a 5 años	70.826.886	(11.387.413)	59.439.473
Más de cinco años	195.100.512	(39.400.107)	155.700.405
Total	733.224.491	(124.133.124)	609.091.367

Al 31 de diciembre de 2023, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arrendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25. Los pagos por obligaciones de arrendamientos incluyendo sus intereses se presentan en el estado de flujo de efectivo, actividades de financiamiento por un monto de M\$ 165.027.005 y M\$ 134.797.660 a cada período anual.

Actualmente no se tienen contratos con componentes de precios variables o de baja materialidad que implique, por estas circunstancias, no reconocer los activos y pasivos por arrendamientos.

c) Gastos relacionados con contratos de arrendamientos para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento como pasivo según IFRS 16, tales como los contratos de corto plazo que se renuevan anualmente, aquellos que están sujetos a modificaciones de precio, o contratos que no califican de activo identificable sobre el que se tenga control. Los montos asociados a estos conceptos alcanzaron a M\$ 85.701.646 y M\$ 75.477.558, a diciembre de cada año.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

d) Respecto a los gastos de arrendos señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Hasta un año	127.540.407	139.600.356
A más de un Año y menos de Cinco Años	318.184.957	566.659.489
Total	445.725.364	706.259.845

e) Por su parte los arrendos operativos en calidad de arrendador se refieren, principalmente, a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones.

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Hasta un año	9.957.275	18.371.077
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.516.373	32.293.507
Total	41.473.648	50.664.584

Los montos reconocidos en ingresos asociados a estos conceptos alcanzaron a M\$ 17.384.164 y M\$ 17.635.423, a septiembre de cada año.

Al 31.12.2023, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. INFORMACION FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Con la misión de desarrollar nuestro propósito de manera sostenible, siendo siempre un aporte real y tangible para la sociedad, hace unos meses se inició el trabajo de definir una nueva organización, que estuviera cada vez más alineada a los desafíos actuales del negocio. Este nuevo diseño organizacional considera los siguientes focos:

- En el negocio Personas (B2C), se creó una Vicepresidencia B2C Corporativa, con el objetivo de concentrar y desarrollar mejor un know how en ciertas áreas, con una perspectiva sinérgica entre Chile y Perú, además de aprovechar de manera más sistemática la expertise estratégica y de visión de negocio entre ambos países.

- Se integraron las unidades de Empresas y Corporaciones en Chile, focalizando a la nueva VP de Mercado Empresas en los productos Telco tradicionales. Al mismo tiempo, se definió crear una nueva área de negocio, focalizada en los servicios digitales para el segmento B2B, donde se ven oportunidades de crecimiento atractivas, favorecidas por la nueva red 5G.

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: "B2C (ex Personas)", "B2B-Empresas", "Negocio Digital", "Telefonía Móvil y Fija Perú" y "Todos los demás segmentos".

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

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 2023 y 2022, es la siguiente:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2023 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	R2C (Personas)	R2B, Empresas	Negocio Digital	Teléfono Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	1.099.313.998	425.230.358	121.639.036	383.340.321	1.246.089.636	52.251.177	(1.191.542.403)	2.571.141.923
Otros Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(706.437.832)	(288.700.951)	(221.532.787)	(693.278.683)	(1.202.211.975)	-	1.191.032.476	(1.810.579.752)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	392.876.166	136.529.407	106.249	185.431.638	48.877.661	52.251.177	(510.127)	762.562.171
Depreciación, Amortización y Deterioro	(240.466.065)	(77.462.611)	(33.187.585)	(168.071.876)	(77.174.821)	-	510.127	(512.992.831)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	122.410.101	58.926.796	(10.081.336)	2.448.288	28.702.840	52.251.177	-	284.966.846
Ingresos por Intereses	-	-	-	4.131.816	-	46.139.239	(23.715.983)	26.555.074
Gastos por Intereses	-	-	-	(44.663.634)	(92.522.549)	23.715.983	-	(113.470.200)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes	-	-	-	(2.096.658)	(81.142.945)	-	-	(83.239.603)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta	-	-	-	311.100	(32.021.298)	-	-	(31.710.198)
Ganancia (Pérdida), Total	122.410.101	58.926.796	(10.081.336)	(44.777.799)	28.702.840	(66.296.326)	-	88.984.366
Activos	-	-	-	2.180.669.078	-	4.120.887.099	(602.868.455)	5.698.687.722
Incrementos de Activos no Corrientes	36.935.650	32.927.648	7.852.506	117.497.415	8.530.628	277.694.211	-	481.418.058
Pasivos	-	-	-	1.361.239.137	-	3.264.864.080	(602.868.455)	4.032.234.762
Patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	1.675.452.960
Patrimonio y Pasivos	-	-	-	-	-	-	-	5.698.687.722
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	40.740.551	5.503.855	495.480	73.019.028	128.738	-	-	122.086.652
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación	-	-	-	-	-	622.105.364	-	622.105.364
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión	-	-	-	(117.040.213)	-	50.112.134	(40.490.349)	(107.418.428)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación	-	-	-	(227.463.164)	-	(341.865.704)	40.490.349	(428.123.519)

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2022 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	R2C (Personas)	R2B, Empresas	Negocio Digital	Teléfono Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	1.099.808.956	489.101.469	108.441.696	931.590.085	1.138.491.777	536.842.311	(1.106.564.722)	3.137.709.572
Otros Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(714.216.146)	(259.232.983)	(105.182.529)	(736.516.064)	(1.118.768.673)	(6.205.908)	1.104.447.637	(1.855.496.679)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	385.592.810	229.868.486	3.259.167	195.074.021	19.723.104	530.636.403	(2.117.085)	1.282.012.846
Depreciación, Amortización y Deterioro	(244.771.218)	(88.266.435)	(51.144.455)	(165.626.029)	(183.105.520)	(487.478)	2.117.085	(524.404.239)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	140.821.592	141.602.051	(47.885.288)	29.447.992	11.617.584	530.148.925	-	757.668.676
Ingresos por Intereses	-	-	-	810.912	-	47.751.941	(21.998.966)	26.563.887
Gastos por Intereses	-	-	-	(42.999.496)	(93.265.853)	21.998.966	-	(114.266.383)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes	-	-	-	(254.098)	(128.380.638)	-	-	(128.634.736)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta	-	-	-	34.292	(82.998.404)	-	-	(82.964.112)
Ganancia (Pérdida), Total	140.821.592	141.602.051	(47.885.288)	(14.552.400)	21.617.178	273.125.779	-	486.787.332
Activos	-	-	-	2.182.086.592	-	3.760.799.999	(866.621.321)	5.075.265.270
Incrementos de Activos no Corrientes	88.034.759	18.585.517	27.527.702	119.030.810	6.291.310	255.387.152	-	514.857.250
Pasivos	-	-	-	1.355.106.897	-	3.053.263.918	(866.621.321)	3.821.749.494
Patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	1.554.515.776
Patrimonio y Pasivos	-	-	-	-	-	-	-	5.376.265.270
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	40.502.661	5.622.713	1.421.598	58.855.100	225.895	-	-	106.577.967
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación	-	-	-	153.824.630	-	436.873.760	-	590.698.390
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión	-	-	-	(67.626.998)	-	291.985.870	(63.042.849)	161.316.023
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación	-	-	-	(78.399.045)	-	(654.911.275)	63.042.849	(670.267.471)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

El período 2023 no se ha visto afectado por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "B2C (ex 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, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "B2B_ Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas de mediano y gran tamaño, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño, 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

El segmento "Negocios Digitales" esta referido a servicios TI, servicios digitales (como IoT, M2M, entre otros) y de ciberseguridad.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A y Americatel Perú tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a ciertas sociedades filiales y 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, las cuales representan el 0,6% de los ingresos ordinarios del Grupo.

Respecto a la columna "Sin Asignar" corresponden a rubros de los resultados no operativos, como así activos, pasivos y componentes del estado de flujo de efectivo que son transversales a los segmentos que se presentan.

Adicionalmente para el año 2023 se presenta el resultado en venta de los activos de la red de fibra y para el 2022, el resultado en venta de los activos en Chile del negocio Data Center.

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, excepto para el negocio móvil y fijo de Perú.

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), negocios digitales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

y de ciberseguridad, 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, también orientadas a servicios de telefonía móvil, red fija y call center.

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. GESTION DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con i) recursos propios, ii) aquellos provenientes de la colocación de acciones, iii) de la retención de beneficios, o iv) también con recursos proveniente de endeudamiento con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i) (Deuda Financiera Neta) / Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta) / Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25.04.2023.

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\$ 1.675.452.960 y por pasivos financieros corrientes y no corrientes por M\$ 2.113.578.359.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M\$ 51.145.458. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y los Contratos de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en los bonos locales, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

31. ADMINISTRACION DE RIESGOS

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

- 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 periodos 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 con ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la creación y evolución de nuevas tecnologías han permitido que los negocios de ENTEL se consoliden, integren y se diversifiquen, reduciendo su exposición a la concentración de 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 rige la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan 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 evolución de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar 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 dicha preceptiva legal; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas y el Roaming Automático Nacional.

Nuevo Concurso 5G.

Durante septiembre pasado, Subtel anuncia un nuevo concurso por 50 MHz en la banda de 3.400-3.600 MHz, espectro que estaba sin uso y que había sido entregado por los operadores producto de devoluciones para cumplir con lo señalado por la Corte Suprema en el Fallo 700 MHz de 2019 y en el Fallo sobre Límites ("Caps") de espectro de 2020. Dicho espectro se encuentra disperso en toda esta banda repartido en bloques discontinuos de 5, 10 y 15 MHz.

Conforme a lo anterior, se materializa el inicio de un nuevo concurso 5G a través de la publicación el primer lunes de octubre del llamado a Concurso cuyas bases se hicieron públicas en sitio web de la Subsecretaría el día 16 de octubre.

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Las nuevas bases establecen el otorgamiento de concesiones en bloques de 10 MHz (símil a concurso 5G anterior), y una vez adjudicadas, la Subsecretaría de oficio dispondrá de un reordenamiento de la banda, incluidas las concesiones de 5G anteriores, es decir, el reordenamiento se hará en todo el espectro 3.300 a 3.650 MHz.

Dentro del marco de este nuevo concurso público para redes 5G, el 21 de noviembre se cumplió el plazo para que los interesados pudieran realizar consultas y/o solicitar aclaraciones a las Bases. Conforme a ello y de acuerdo al calendario establecido para el certamen, el día 20 de diciembre Subtel publicó el informe de respuestas a las consultas en conjunto con una resolución que incorporó ciertas Enmiendas a las Bases.

Dentro de las modificaciones más significativas incorporadas por SUBTEL a las Bases el pasado día 20 de Diciembre, se determinó actualizar el calendario del concurso postergando la fecha de presentación para el día 19 de Febrero de 2024; se modificaron los requisitos para las estaciones bases nuevas 5G, las que deberán ser *outdoor*, cubrir al menos 2 Km 2. Adicionalmente las estaciones base que atienden a los Polígonos Comunales Obligatorios no serán consideradas como estaciones base 5G nuevas. Por otro lado, en las enmiendas también se modifica el plazo para iniciar servicio en los proyectos de rutas extendiéndolo a 60 meses. Finalmente, y a través de una nueva enmienda, Subtel modifica la fórmula de cálculo de puntaje comunal disminuyendo la tasa de descuento del 6% al 2% cuando el proyecto se realiza en los años 2 y 3 de su ejecución.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet.

Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet, durante el segundo semestre del 2021 se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente (OTI), que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Luego de un segundo proceso de Licitación realizado por el Comité Representativo de los ISP, esa instancia determinó adjudicar este nuevo proceso de licitación, a fines de noviembre, al Consorcio M&M. En la primera quincena de enero, se procedió a firmar los Contratos con el adjudicatario, bajo la supervisión de Subtel, lo que dará inicio al proyecto técnico de implementación.

Desde principios de este año, los ISP en conjunto con el adjudicatario del OTI se encuentran trabajando en las coordinaciones técnicas necesarias para implementar los procesos que permitan cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley y su Reglamento, respecto de establecer mecanismos que permitan garantizar a través de las mediciones de los usuarios y las redes, la velocidad de acceso a internet.

En esta etapa del proyecto, se inician las primeras pruebas de mediciones y se están integrando los sistemas de las compañías para permitir obtener la información de los clientes y las condiciones de velocidad contractual con ellos. Se avanza de igual modo, en la implementación de las sondas que medirán la velocidad y calidad de la red.

En forma paralela, el comité representativo encargó un estudio a la Universidad de Concepción, para revisar el aplicativo desarrollado por el OTI, en términos de la validación de las mediciones estadísticas y las variables ambientales que era capaz de medir. Dicho estudio concluye que existen problemas metodológico-técnicos para realizar las mediciones, con un alto impacto en las mediciones inalámbricas para las redes móvil y wifi.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Esta información ya fue presentada a Subtel para determinar los posibles caminos de ajuste para ejecutar mediciones que efectivamente representen la velocidad de los usuarios.

Roaming Nacional.

Si bien, las compañías en cumplimiento de la Ley N°21.245, que estableció el Roaming Automático Nacional incorporando un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, iniciaron el proceso de habilitación el 10 de octubre de 2020 para el servicio de Roaming nacional que opera en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT, aún no se han formalizado los acuerdos entre las concesionarias.

Con la publicación del Decreto Supremo N° 138 el 2 de diciembre de 2021 se formaliza el Reglamento que regula las condiciones y características de estas Ofertas. Entel presentó el día 14 de Marzo del 2022 las propuestas de Oferta de facilidades para Servicios de Roaming Automático Nacional en Localidades, rutas o zonas aisladas, de baja densidad poblacional, beneficiadas por proyectos del fondo de desarrollo de las telecomunicaciones, de servicio obligatorio o con presencia de un único operador; Oferta de facilidades para Servicios de Roaming Automático Nacional para mitigar interrupciones de la red móvil en Situaciones de Emergencia; Oferta de servicios para Roaming Automático Nacional para operador Nuevo o Entrante y la Oferta de facilidades y reventa de planes para operadores móviles virtuales.

Durante marzo de 2023, Subtel notificó a Entel las observaciones respecto de su propuesta sometida a aprobación. Las respuestas a dichas observaciones fueron entregadas en el mes de abril de 2023 a la autoridad, para continuar con el proceso reglado de aprobación de las Ofertas.

Durante noviembre pasado se recibió un nuevo oficio de Subtel, indicando que la propuesta de Oferta de Roaming y OMV aun presenta objeciones y observaciones. Conforme a ello en diciembre pasado Entel procede a efectuar dentro de los plazos reglamentarios una nueva propuesta de Oferta de Servicios, que al mismo tiempo actualiza las tarifas para estos servicios.

Procesos Tarifarios

La Subsecretaría de Telecomunicaciones en cumplimiento a las disposiciones emanadas del Decreto Supremo N°4 de 2003, que aprueba el Reglamento que regula el Procedimiento, Publicidad y Participación del Proceso de Fijación Tarifaria establecido en el Título V de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, dio inicio al Proceso Tarifario de las concesionarias móviles para el establecimiento de las tarifas del quinquenio 2024-2029.

Las concesionarias de servicio público telefónico móvil, Entel PCS Telecomunicaciones S.A.; Telefónica Móviles Chile S.A., Claro Chile S.A., VTR Comunicaciones SpA. y Wom S.A., cumplieron con entregar en enero pasado su propuesta de Bases Técnico-Económicas, dándose con ello inicio oficial a los procesos de fijación de tarifas correspondientes.

La Subsecretaría estableció las Bases Definitivas del proceso (las mismas para todas las concesionarias), siendo el cambio más relevante el establecimiento de una tarifa regulada para el servicio de mensajería de texto en el marco del actual proceso tarifario conforme a una recomendación previa formulada por la FNE.

Durante mayo y junio, junto con iniciar el proceso de Estudio Tarifario, las concesionarias han entregado los informes de avances 1 y 2, mediante los cuales se adelanta información base para el Estudio Tarifario.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

En julio pasado, los concesionarios presentaron sus Estudios y Modelos mediante los que realizaron sus propuestas tarifarias. Entel propuso una tarifa de cargo de acceso de \$3,47 por minuto y una tarifa de SMS de \$2,68 x mensaje.

Conforme al proceso reglado en la Ley General de Telecomunicaciones, los Ministerios enviaron en el mes de noviembre el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, que corresponde al pronunciamiento que hacen los Ministerios respecto de la propuesta tarifaria formulada por la concesionaria. En dicho documento la autoridad efectuó una contrapropuesta con una tarifa de Cargo de Acceso de \$1,33 por Minuto y una tarifa de SMS de \$0,04 por mensaje.

Para discutir dichas Objeciones y Contraproposiciones, Entel solicitó la opinión de una Comisión de Peritos, que durante diciembre revisó los argumentos de la Concesionaria y de la Subsecretaría, emitiendo un informe en términos favorables a la propuesta formulada por Entel, lo que permitió a la concesionaria presentar su Informe de Modificaciones e Insistencias a fines de diciembre. En dicho informe, Entel propone una tarifa de Cargo de Acceso de \$1,79 por minuto y una tarifa de SMS de \$2,75 por mensaje.

A fines de enero la autoridad debe entregar su Informe de Sustentación, con las tarifas definitivas propuestas por los Ministerios, en conjunto con el Decreto Tarifario que debe ser ingresado a la Contraloría para el trámite de toma de razón de dicho acto administrativo.

- Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de USD\$ 1.588 millones (M\$ 1.392.758.381). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio. Con todo, la posición en USD cubierta vía derivados por el Grupo asciende a un total de USD 2.056 millones, los cuales incluyen USD 350 millones para cubrir la volatilidad del USD que afecta a la inversión tributaria en dicha moneda en la filial Entel Perú S.A.

- 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, SOFR o TAB.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas forwards), 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.

Para el cálculo de la sensibilidad a la variabilidad de las tasas SOFR y TAB se ha supuesto una baja de 200 puntos básicos para esta última, en línea con las estimaciones del mercado para el año 2024. Para la SOFR se proyecta un escenario sin cambios para el 2024 de acuerdo a estimaciones de la FED.

La deuda afecta a estas tasas en CLP equivalen a M\$ 99.869.600 al 31.12.2023 y representan el 4,7% del pasivo financiero a esa fecha.

Estas tasas se modifican cada 90 días, para fines prácticos de este ejercicio, se mantienen afectando resultados del año 2024. El menor impacto en gastos financieros sería el siguiente:

Variación en puntos básicos (pb)	Impacto en Resultado en M\$
TAB -200	445.500

- 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, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Los modelos utilizados para proyectar el deterioro de la cuenta por cobrar contemplan los posibles impactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Dicho deterioro es monitoreado a diario, para detectar y dimensionar los impactos de algún cambio en la tendencia de deterioro.

- 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 de sus obligaciones financieras manteniendo un perfil de vencimientos adecuado y que permita oportunamente la disponibilidad de los fondos necesarios. 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.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

32. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año 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\$ 53.480.801 y M\$ 48.559.998.-, 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\$ 76.794.912.- y M\$ 82.287.223.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2023, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

-Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017

Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Archivada.

Con fecha 17 de diciembre Entel S.A. contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito. Con fecha 3 de junio de 2020 se dicta sentencia. Con fecha 11 de junio de 2020 el demandante se notifica expresamente de la sentencia definitiva. El 9 de diciembre de 2020 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018

Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: \$240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Archivo.

Con fecha 10 de agosto de 2022 se dicta el cúmplase en el tribunal de primera instancia. Con fecha 14 de marzo de 2023 se ordena el archivo de la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Easton con Entel PCS
Tribunal: 21° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-14157-2019

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Notificación: 17 de junio de 2019.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 7.000 UF

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y actualmente se encuentra en autos para fallo. Con fecha 24 de enero de 2020, se acoge excepción dilatoria de Litis pendencia. El 29 de julio de 2020, el tribunal archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Muñoz con Entel PCS
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-611-2018

Notificación: 18 de marzo de 2019.
Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 4200 UF.
Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.

Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Agrícola Pacífico Sur con Entel PCS
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-23586-2019

Notificación: 2 de octubre de 2019
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: \$821.060.743
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.
Etapa procesal actual: Probatorio.

Con fecha 24 de julio de 2023 se resuelve por desarchivada la causa, se ordena a la demandante notificar a ENTEL PCS.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Eventos Producción Publicidad Tomate Ltda. con Entel S.A.
Tribunal: 26° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-34844-2019

Notificación: 5 de marzo de 2020
Materia: Juicio Ordinario de Mayor Cuantía
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Banco Santander.
Cosa pedida: Pago de \$1.144.273.778
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios

Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A, siendo contestada donde la parte demandante evacua traslado. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

evacuan los trámites de réplica y dúplica por las partes. Con fecha 23 de marzo de 2022, a petición de parte, se cita a audiencia de conciliación el día 20 de mayo de 2022. Con fecha 7 de julio de 2022 se recibe la causa a prueba. El término probatorio se encuentra actualmente vencido. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-María Rivas Eirl con Entel PCS
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-12618-2018
Notificación: 18 de junio de 2018.
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: \$115.472.450.-
Causa de pedir: Indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral.

Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 17 de enero de 2021 demandante deduce recurso de apelación en contra de sentencia definitiva. Con fecha 11 de febrero de 2021 se notifica a Entel PCS sentencia. Con fecha 5 de abril de 2021 se tiene por interpuesto recurso de apelación deducido en contra de la sentencia de 17 de enero de 2021. Con fecha 08 de abril de 2021 se declara inadmisibles por extemporáneo el recurso de apelación interpuesto con fecha 15 de enero de 2021. En relación en la Corte de Apelaciones desde el 25 de mayo de 2021. Con fecha 09 de junio de 2022, la demandante y recurrente acompaña antecedentes de la causa penal contra el autor por delito de estafa y otras defraudaciones, proveyéndolo el tribunal con fecha 14 de junio de 2022, resolviendo a sus antecedentes. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Comercial Servicio Técnico con Entel S.A.
Tribunal: 5° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-2142-2020
Notificación: 9 de julio de 2017
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$250.000.000
Causa de pedir: Responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 13 de julio de 2020 se notifica a Entel PCS. El día 27 de julio de 2020 Entel PCS deduce excepción dilatoria de incompetencia del tribunal por existencia de cláusula arbitral. Con fecha 30 de julio de 2020 el tribunal tiene por opuesta la excepción dilatoria, da traslado, sin que este haya sido evacuado. Con fecha 2 de febrero de 2021 se archiva la causa. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-UVZ Mobiliario con Entel PCS
Tribunal: 3° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-17692-2020
Notificación: 23 de abril de 2021.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: \$117.792.418
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 17 de mayo de 2021 Entel PCS opone excepción de incompetencia del tribunal, la cual se recibe a prueba. Con fecha 11 de noviembre la demandante solicita que se reanude el término probatorio del cuaderno de excepciones dilatorias, suspendido por el estado de excepción. El 10 de

75

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

noviembre de 2021 se tienen por reanudado y se declara autos para fallo. Con fecha 15 de agosto de 2022 la demandante subsana defectos de la demanda y viene a desistirse de su acción en contra del Banco Santander. El 09 de noviembre Entel contesta la demanda. Demandante evacúa réplica, demandados evacúan dúplicas. Con fecha 9 de diciembre de 2022 se cita a audiencia de conciliación para el día 10 de enero de 2023. Con fecha 11 de enero de 2023 se recibe la causa a prueba, encontrándose actualmente vencido el término probatorio. Con fecha 24 de noviembre de 2023 tribunal resolvió no ha lugar a la solicitud de citar a las partes a oír sentencias, debido a que aún existen diligencias pendientes. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Ulloa con Entel PCS
Tribunal: 12° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-1086-2020
Notificación: 20 de mayo de 2020
Materia: Terminación de contrato de arrendamiento
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: 3480 UF
Causa de pedir: Terminación de contrato de arrendamiento por no pago de rentas
Etapa procesal actual: Archivada.

El 1 de junio de 2020, teniendo en cuenta el estado de excepción constitucional, se suspende audiencia fijada, debiendo reiterarse la petición transcurridos los diez días hábiles posteriores al cese del estado de excepción constitucional. Con fecha 24 de febrero de 2021 se archiva la causa. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-LINEUP Producciones Ltda. con ENTEL PCS"
Tribunal: 10° Juzgado Civil de Santiago
Rit: C-10141-2021
Notificación: 31 de enero de 2022.
Materia: Resolución de contrato con indemnización de perjuicios.
Cosa Pedida: \$530.000.000
Causa de Pedir: Que se declare la resolución del contrato y se paguen las indemnizaciones que se solicitan.

Etapa procesal actual: Término probatorio
Con fecha 13 de enero de 2023 se recibe la causa a prueba, resolución que no ha sido notificada. Con fecha 13 de julio de 2023 demandante se notifica expresamente de la resolución que recibe la causa a prueba. Con fecha 18 de julio de 2023 se tiene por notificado expresamente al demandante. Con fecha 21 de diciembre de 2023 tribunal resuelve no ha lugar a la solicitud realizada por LINE UP. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Capetillo con Servicios Electricidad y Telefonía
Tribunal: 2° Juzgado Civil de Antofagasta
Rit: C-177-2023
Notificación: 3 de enero de 2023.
Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Cosa Pedida: \$483.000.000
Causa de Pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Conciliación.
Con fecha 30 de julio de 2023 demandante presenta escrito solicitando nuevo día y hora para la celebración de audiencia de conciliación por no haberse podido notificar a las partes. Con fecha 5 de septiembre de 2023 se fija nuevo día y hora para la audiencia para el día 3 de octubre de 2023. A la fecha no se ha diligenciado exhorto para notificar audiencia de conciliación.

76

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Urzúa con Entel PCS

Tribunal: 1° Juzgado Civil de Viña del Mar
Rit: C-2681-2023

Notificación: 04 de julio de 2023.

Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual
Cosa Pedida: 19.098 UF

Causa de Pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Apelación

Con fecha 19 de junio de 2023 se tiene por interpuesta demanda y se cita a audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 25 de julio de 2023. Con fecha 4 de julio de 2023 se notifica demanda. Con fecha 16 de octubre de 2023 se notifica sentencia en que se condena a Entel a pagar la suma de 5699,25 UF. Con fecha 26 de octubre de 2023 ENTEL presenta recurso de apelación. Con fecha 14 de noviembre de 2023 causa ingresa a I. Corte de Apelaciones de Valparaíso. Con fecha 14 de noviembre de 2023 demandante solicita cumplimiento incidental.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Lincocheo con Wermanster Telecomunicaciones SPA

Tribunal: Juzgado de Letras del Trabajo de Valdivia
Rit: M-202-2023

Notificación: 30 de agosto de 2023

Materia: Despido improcedente y cobro de prestaciones
Cosa pedida: \$165.834.503

Causa de pedir: Que se declare improcedente el despido y se condene al cobro de indemnizaciones y recargos legales.

Etapa procesal actual: Audiencia preparatoria. Con fecha 28 de agosto de 2023 se cita a audiencia preparatoria para el día 23 de noviembre de 2023. Con fecha 23 de noviembre de 2023 se realiza audiencia preparatoria, se fija su continuación para el día 30 de enero de 2024.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Gavilan con SICE

Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Quilpué
Rit: T-33-2023

Notificación: 14 de septiembre de 2023

Materia: Tutela laboral por vulneración de DDFF e indemnización por accidente del trabajo
Cosa pedida: \$201.149.231

Causa de pedir: Que se declare la vulneración de DDFF con ocasión del despido e indemnización.

Etapa procesal actual: Audiencia preparatoria.

Con fecha 06 de septiembre de 2023 se fija audiencia preparatoria para el día 25 de octubre de 2023.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Shara con ENTEL S.A

Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago
Rit: T-1531-2023

Notificación: 6 de julio de 2023

Materia: Vulneración de DDFF con ocasión del despido y cobro de prestaciones.

Causa de pedir: Que se declare la vulneración de DDFF con ocasión del despido y cobro de prestaciones.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Cosa Pedida: \$260.812.401.

Etapa procesal actual: Audiencia de Juicio.

Con fecha 5 de julio de 2023 se cita a audiencia preparatoria para el día 22 de agosto de 2023. Se contesta demanda con fecha 14 de agosto de 2023. Con fecha 22 de agosto se fija audiencia de juicio para el día 18 de marzo de 2024.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Aguilera con ENTEL PCS

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rit: C-3502-2023

Notificación: 05 de septiembre de 2023

Materia: Ley de arrendamiento

Cosa Pedida: \$125.000.000 + 1.600 UF

Causa de Pedir: Indemnización de perjuicios

Etapa procesal actual: Citación a oír sentencia

Con fecha 14 de septiembre se realiza audiencia de contestación, conciliación y prueba. Con fecha 06 de noviembre de 2023 tribunal cita a las partes a oír sentencia

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-CGF Consultores con ENTEL PCS

Tribunal: Arbitral

Notificación: 07 de diciembre de 2021

Materia: Arbitraje

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A

Cosa pedida: \$174.902.013

Causa de pedir: Demanda de cobro de pesos e indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Término probatorio

Con fecha 24 de octubre de 2023 se solicita por parte del perito la remisión de información a CGF y ENTEL PCS.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Gavilan con SICE

Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Quilpué

Rit: O-93-2023

Notificación: 16 de noviembre de 2023

Materia: Indemnización de perjuicios por accidente del trabajo.

Cosa pedida: \$196.788.596

Causa de pedir: Que se condene al pago de la indemnización de perjuicios por accidente del trabajo

Etapa procesal actual: Audiencia preparatoria.

Con fecha 21 de diciembre de 2023 tribunal fija continuación de audiencia preparatoria para el día 18 de enero de 2024.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Adicionalmente a los anteriores juicios, el 11 de marzo de 2019 WOM S.A. presentó demanda en contra de Entel en materia de Competencia Desleal solicitando indemnizaciones a título de lucro cesante, daño emergente y daño moral.

El 18 de octubre de 2019, se dictó sentencia definitiva en primera instancia rechazando la demanda de WOM, al estimar que, si bien la conducta de Entel tiene como fin indubitado captar clientes de

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

WOM, ello no resulta contrario a la buena fe, buenas costumbres ni ha sido efectuado por medios ilegítimos.

Con fecha 6 de diciembre de 2023 la Corte de Apelaciones de Santiago dictó fallo rechazando el recurso de casación en la forma interpuesto por WOM S.A. y revocando en lo apelado por WOM S.A. la sentencia de fecha 18 de octubre de 2019 en cuanto hace lugar a la demanda por competencia desleal en contra de Entel PCS y condena a la demandada indemnizar a la demandante la suma de M\$2.206.000.- por concepto de lucro cesante. Con fecha 26 de diciembre de 2023, Entel PCS deduce recurso de casación en la forma y en el fondo en contra de la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Se han registrado ciertas provisiones relacionadas con los juicios anteriormente mencionados.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas tanto en los contratos de créditos bancarios como en los bonos emitidos.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1) Indicadores financieros

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral, calculados en base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda. La Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidas en estos tanto en los contratos de emisiones de Bonos emitidos en el mercado local de Chile como aquellos que contemplan los contratos de crédito bancario suscritos entre Entel S.A y Banco del Estado y Entel S.A con el banco KfW.

Al 31 de diciembre de 2023 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento calculado como (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,51:1 (según fórmula y definición de Deuda Financiera que contempla el Contrato de Bonos Locales emitidos en Chile en el año 2019) y de 1,61:1 (para aquella definición de Deuda Financiera definida en los contratos de bonos locales emitidos en el año 2014 y los contratos de crédito bancarios). Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. en todos los contratos vigentes tanto de Bonos locales como de bancos.

Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) es una relación de 9,72:1 y de 9,07:1 para los instrumentos financieros vigentes tanto bonos locales emitidos en Chile como créditos bancarios con Banco del Estado y KfW. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1. Los Contratos de bonos emitidos en mercados internacionales bajo formatos 144, no contemplan restricciones financieras asociadas a razones de cobertura como las mencionadas.

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 comercial correcto para el activo vendido.
 - Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

- c) Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros, cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. INVESTIGACION Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados. No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. INFORMACION 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.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES NOTAS A LOS 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 con Normas Internacionales de Información Financiera.

a) Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2023				31.12.2023		Resultado Integral
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	453.335.404	1.191.886.157	411.443.471	507.699.744	1.595.028.704	43.736.708	43.736.708
Entel Comercial S.A.	-	7.575.816	-	325.076	-	374.041	374.041
Entel Inversiones SpA.	1.883.462	29.092.219	447.419	7.337.288	-	(449.768)	913.649
Entel Call Center S.A.	10.410.368	36.946.721	7.662.039	6.922.408	50.663.592	395.420	1.006.519
Entel Telefonía Local S.A.	3.772.660	104.566.222	3.292.256	119.524.998	41.338.520	(9.899.002)	(9.899.002)
EPH S.A.	-	53.418.253	103.458	69.442	-	53.891.753	53.891.753
Micarrter Telecomunicaciones S.A.	-	4.317.094	10.991	-	-	230.735	230.735
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.371.492	4.124.385	1.044.397	130.153	9.065.573	1.077.554	1.077.554
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	1	-	1.192.448	-	(61.829)	(61.829)
Transam Comunicaciones S.A.	5.579.620	46.502.684	4.981.106	1.124.167	157.238.148	53.470.911	53.470.911
Will S.A.	5.346.351	34.448.771	3.402.489	-	352.416.602	42.594.560	42.594.560
Americatel Perú S.A.	45.155.279	24.031.562	12.166.306	2.777.501	28.929.404	1.410.376	3.787.249
Servicios del Call Center del Perú S.A.	12.195.910	5.162.374	5.560.811	987.435	28.918.038	229.487	840.608
Entel Perú S.A.	312.176.327	1.836.161.191	404.385.012	978.765.599	804.840.068	(46.188.085)	8.229.164
Entel Internacional SpA	-	976.302.519	2.615.604	-	-	(5.335.533)	37.311.573

Nombre Sociedad	31.12.2022				31.12.2022		Resultado Integral
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	473.384.436	1.087.035.096	678.804.212	136.574.189	1.574.582.743	86.575.975	86.575.975
Entel Comercial S.A.	1.527.079	5.616.112	757.119	161.979	-	837.821	837.821
Entel Inversiones SpA.	353	37.571.846	-	-	-	16.994.315	17.793.131
Entel Servicios Telefónicos S.A.	33.261	1.628.851	34.746	-	250.852	135.780	135.780
Entel Call Center S.A.	13.214.866	33.742.949	8.373.027	6.818.765	46.156.671	2.395.665	2.395.665
Entel Telefonía Local S.A.	4.368.539	100.665.760	3.494.641	106.119.028	57.492.843	(7.270.849)	(7.270.849)
EPH S.A.	101	40.886.073	61.844	69.442	-	41.666.757	41.666.757
Micarrter Telecomunicaciones S.A.	-	4.075.368	-	-	-	530.909	530.909
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.735.680	4.210.623	1.492.018	80.070	8.582.713	1.256.046	1.256.046
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	5.639	-	1.136.257	-	(134.213)	(134.213)
Transam Comunicaciones S.A.	7.707.472	36.239.116	8.590.597	1.215.699	169.574.460	39.987.422	39.987.422
Will S.A.	5.975.576	17.232.241	4.937.744	-	295.103.502	24.355.992	24.355.992
Americatel Perú S.A.	70.369.297	24.141.081	22.317.357	2.093.741	27.130.593	46.572.236	46.199.609
Servicios del Call Center del Perú S.A.	8.499.488	6.128.235	4.658.292	-	26.060.983	812.750	1.303.978
Entel Perú S.A.	372.493.333	1.914.428.222	446.009.631	1.083.954.181	884.818.636	(31.698.690)	39.318.845
Entel Internacional SpA	108.964	937.150.985	892.706	-	-	5.926.995	45.054.365

b) Saldo a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022
				M\$	M\$	M\$	M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	22.175.638	19.458.524	124.842.380	26.170.072
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	2.337.288	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	108.182.015	98.985.953
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	1.192.448	1.136.257
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	549.374	468.401	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	737.613	635.949	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	11.205	-	-	-
Total				23.850.281	20.941.735	241.554.131	126.292.282

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022
				M\$	M\$	M\$	M\$
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	-	1.385.864
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	2.210	-	1.611.974
96.563.570-6	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	5.289.769	4.836.680	5.860.984	2.136.849
96.548.490-6	Micarrter Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	4.252.349	4.013.544
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	2.419.643	3.707.451	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	5.699.389	13.353.276
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	25.780.860	8.297.523
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	1.107.736	865.529	3.672.757	3.862.787
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	27.434.982	757.412
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	-	2.541.904
Total				8.817.148	9.413.870	72.710.321	37.961.133

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Hechos esenciales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2023

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2023 informaron a la Comisión del Mercado Financiero en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°01 de fecha 03 de abril de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día de hoy, acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A. a celebrarse el día 25 de abril de 2023 a las 10:00 hrs. en Avenida Costanera Sur 2760 Piso -1, Comuna de Las Condes, Santiago, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

- 1.- Aprobación de la Memoria Anual y Estados Financieros de Entel S.A., y el Informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022.
- 2.- Distribución de utilidad del ejercicio 2022 y reparto de dividendos
- 3.- Información de la Política de Dividendos.
- 4.- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
- 5.- Elección de Directorio de la Sociedad.
- 6.- Determinación de la remuneración de los Directores para el ejercicio 2023.
- 7.- Fijación de la remuneración de los miembros del Comité de Directores y aprobación de su presupuesto de gastos para el ejercicio 2023.
- 8.- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas- para el ejercicio 2023.
- 9.- Designación de Clasificadoras de Riesgo para el ejercicio 2023.
- 10.- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
- 11.- Determinación del periódico para publicaciones que deba hacer la sociedad.
- 12.- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

Respecto de la materia indicada en el número 2 precedente, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir un dividendo equivalente a \$94,- por acción que se suma a los dividendos provisorios de \$470.- por acción pagado el 31 de mayo de 2022 y \$100.- por acción pagado el 01 de diciembre de 2022, todo con cargo a las utilidades líquidas del ejercicio 2022. De ser aprobado su reparto, se propondrá pagar el dividendo señalado el día 18 de mayo de 2023.

Asimismo, el Directorio, en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 de la CMF, ambos de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta. Para los fines antes mencionados la Sociedad ha dispuesto medios tecnológicos idóneos tanto para la participación como para la votación a distancia de los accionistas que opten por tal modalidad. La forma en que cada accionista podrá participar y acreditar su identidad y poder, en caso de que participe por vía telemática, se contiene en el instructivo que se encuentra disponible en el sitio web <https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/junta-de-accionistas>

II. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°02 de fecha 25 de abril de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

En la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día de hoy martes 25 de abril de 2023 se acordó por los accionistas lo siguiente:

1. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2022 e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
2. Distribuir como dividendo la suma de \$94 por acción que se suma a los dividendos provisorios de \$470.- por acción pagado el 31 de mayo de 2022 y \$100.- por acción pagado el 01 de diciembre de 2022, todo con cargo a las utilidades líquidas del ejercicio 2022. Su pago se efectuará a contar del 18 de mayo de 2023. Tendrán derecho al referido dividendo los accionistas que se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha señalada para el pago.
3. Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.
4. Elegir como directores por un periodo de tres años a:
 - Juan Hurtado Vicuña
 - Luis Felipe Gazitúa Achondo
 - Bernardo Matte Larraín
 - Andrés Echeverría Salas
 - Juan José Mac-Auliffe Granello
 - Richard Büchi Buc
 - Carla Brusoni Silvani
 - Enrique Gundermann Wylie
 - Luz Granier Bulnes

Se deja constancia que todos los directores elegidos lo fueron con el voto del accionista controlador, salvo los dos últimos, que fueron elegidos en calidad de directores independientes.
5. Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité;
6. Mantener a PWC como auditores externos y en subsidio a KPMG; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes para el ejercicio 2023.
7. Mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating) para el ejercicio 2023.
8. Mantener la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales.
9. Aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, hago presente a la Sra. Presidenta que el acta de esta Junta Ordinaria de Accionistas le será remitida dentro del plazo 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 - Otros

Por carta N°03 de fecha 08 de mayo de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

En los estados financieros trimestrales consolidados de Entel S.A. al 31 de marzo de 2023 (los "Estados Financieros") aprobados por su Directorio en sesión ordinaria del día de hoy, mediante una nota a los mismos, se informa del reconocimiento de una provisión extraordinaria de MM\$32.128 (equivalente a 150 millones de Soles), producto de una actualización del modelo de provisiones y sus variables efectuada en la filial Entel Perú S.A., cuyo objeto es reflejar de mejor manera el aumento en el riesgo de la cartera de venta de equipos con financiamiento, según se indica en la nota 8C de los Estados Financieros.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Hechos esenciales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Lo anterior afecta por una sola vez el resultado consolidado de la compañía, lo que se ve reflejado en los Estados Financieros, sin que se prevean impactos adicionales en el desarrollo normal de los negocios de la compañía.

IV. Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°04 de fecha 06 de julio de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

Como fuera informado en el hecho esencial de fecha 22 de octubre de 2022, la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") ha continuado analizando las distintas alternativas para el mejor desarrollo del negocio de fibra óptica para prestar servicios de Internet al Hogar de la Compañía a través de sus filiales en Perú. Es así que con fecha de hoy, la Compañía, a través de su filial Entel Perú S.A. ("Entel Perú") ha suscrito con Pangea LuxCo S.à r.l., filial de Kohlberg Kravis Roberts – KKR & Co, Inc. ("KKR"), y con Telefónica Hispanoamérica, S.A. ("Telefónica Hispam") acuerdos para la suscripción de acciones para la entrada de KKR y Entel Perú, con un 54% y 10% respectivamente, en el capital social de Pangeaco, S.A.C. ("Pangea"), la compañía mayorista de fibra óptica de Perú, manteniendo Telefónica Hispam el 36% de las acciones de dicha compañía. De igual modo, las partes otorgarán un pacto de accionistas el cual, una vez que entre en vigencia al cierre de la transacción, regulará las materias que son habituales para este tipo de instrumentos.

Como parte de la transacción, Entel Perú venderá a Pangea ciertos activos correspondientes a la infraestructura de fibra óptica de acceso al hogar desplegado por dicha compañía. Asimismo, como parte de la transacción, Entel Perú suscribirá una serie de contratos con Pangea para la prestación de servicios mayoristas de conectividad, lo que le permitirá desarrollar de mejor manera el negocio de Internet de fibra óptica al hogar en el mercado peruano, dando cobertura en un breve plazo a más de dos millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, número el cual se espera que llegue a 5,2 millones de unidades inmobiliarias repartidas en 86 provincias a fines de 2026.

El cierre de la operación está sujeto a la obtención de las autorizaciones regulatorias correspondientes.

Finalmente, se informa que a esta altura no es posible estimar el impacto esperado de la transacción en la utilidad consolidada de la Compañía.

V. Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°05 de fecha 14 de diciembre de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

Hago referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 22 de octubre de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") informó que:

- El 21 de octubre de 2022, ENTEL firmó con InfraCo SpA un acuerdo marco de compraventa de activos (el "APA"). InfraCo SpA es una sociedad del giro de la construcción, operación y marketing de infraestructura de red de fibra para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones, que opera bajo el nombre de fantasía "On*Netfibra", controlada en un 60% por KKR Alameda Aggregator Partners L.P., sociedad cuyo control indirecto radica en KKR & Co. Inc., y donde Telefónica Chile S.A. es dueña del restante 40% de la propiedad.
- En virtud del APA, ENTEL acordó enajenar en favor de InfraCo SpA, sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al hogar

de ENTEL en Chile. Ese servicio contempla aproximadamente 1,2 millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica ("HP").

- También en virtud del APA, se acordó la suscripción de un contrato de prestación de servicios de conectividad, para continuar ofreciendo servicios de Internet al hogar sobre la red de InfraCo SpA ("CSA").
- El APA y el CSA conllevan otros contratos complementarios, tales como un Acuerdo de O&M, un Contrato de Housing, un Contrato de Apoyos, un Contrato de Ductos y Cámaras y un *Transition Services Agreement* ("TSA") (en adelante, la operación descrita y los contratos individualizados, la "Transacción").
- El monto total de la Transacción, al día de hoy, asciende a un total aproximado de UF 10,2 millones (equivalentes a aproximadamente US\$ 432 millones).
- La Transacción se encontraba sujeta a condiciones de cierre, entre las que estaba su aprobación por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"), en tanto operación de concentración.

Por este medio, se informa que el 14 de diciembre en curso, la FNE ha notificado a las partes su resolución de aprobación de la Transacción, sujeta a las siguientes medidas:

- La modificación de ciertas cláusulas del CSA.
- Con posterioridad a la ejecución íntegra de la Transacción en los términos acordados, incluyendo las modificaciones al CSA, las partes se obligan a causar la desinversión de la red FTTH adquirida a ENTEL en 6 comunas de Santiago y en las comunas de Calama y Concón; lo que constituye una porción menor respecto de la red FTTH de InfraCo SpA bajo el CSA. La medida también contempla la suscripción de un contrato para servicios de conectividad de fibra óptica y otros contratos accesorios, entre el comprador de los activos y ENTEL, para continuar ofreciendo los servicios de Internet al hogar de ENTEL sobre la misma red.

La implementación de las referidas medidas no afecta el monto total de la Transacción, ya informado.

Habiéndose obtenido la aprobación de la FNE, las partes esperan realizar un único cierre total de la Transacción, incluyendo la suscripción del CSA, en los nuevos términos y condiciones ya acordados y aprobados por la FNE, junto a los demás documentos en base a los cuales se encuentra estructurada la Transacción.

El cierre único devengará los pagos acordados como monto total de la Transacción y le permitirá a ENTEL competir de forma más vigorosa y extensa en el mercado de Internet al hogar. Producto de la Transacción, se espera que en el corto plazo su oferta de Internet al hogar alcance un total de 4,3 millones de HP, distribuidos en 180 comunas del país, sobre una red neutra y más moderna.

Finalmente, se informa que a esta altura no es posible estimar el impacto esperado de la Transacción en la utilidad consolidada de ENTEL.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Certificado de los inspectores de cuentas

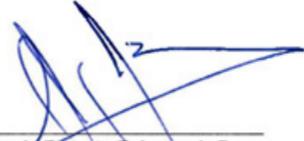
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

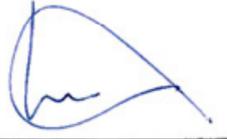
Certificado de los Inspectores de Cuentas

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 2023, 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.


Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas


Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, enero 25 de 2024

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

 Volver al índice

Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales

Entel Telefonía Local

Naturaleza Jurídica

Sociedad anónima cerrada

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.	Entel Telefonía Local 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 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó servicio público telefónico a la sociedad, para instalar, operar y explotar un sistema telefónico local.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 9. Las Condes, Santiago.
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 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 128.398.586.000	Su capital suscrito y pagado es de CLP 1.267.832.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones SpA: 0,001%	ENTEL S.A.: 99% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones SpA: 1%
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A	16,82%	0 %
Resultados del ejercicio 2023	CLP 43.740.448.000	CLP (9.899.002.000)
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director José Luis Poch P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julián San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Manuel Araya A., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Manuel Araya A., Gerente de Regulación

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Continua »

Volver al índice

Información societaria

Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales

Naturaleza Jurídica

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales	Entel Telefonía Local
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	No tiene.
Actos y contratos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por CLP 251.499.885.000 Adicionalmente, Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL 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 de data center por CLP 12.264.624.000. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por CLP 24.101.839.000.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Razón Social

	Entel Call Center S.A y Filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima cerrada.	Sociedad anónima cerrada.
Documentos constitutivos	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.	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.
Domicilio	Avenida del Valle Sur 537, oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto social	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 cualquier actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	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 2023	Su capital suscrito y pagado es CLP 13.867.175.000	Su capital suscrito y pagado es de CLP 4.141.580.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 90% Entel Inversiones SpA: 10% Sin variaciones en el ejercicio.	Entel Chile S.A.: 99,99% Entel Inversiones SpA: 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el activo de ENTEL S.A.	0,68%	0,10%

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera**
- 09. Información adicional (anexos)

Continua »

Volver al índice

Razón Social	Entel Call Center S.A y Filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A
Resultados del Ejercicio 2023	CLP 398.122.000	CLP 230.735.000
Directorio	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio. Julián San Martín A., Director. Mario Núñez P., Director. José Luis Poch P., Director. Pablo Pflingsthorn O., Director.	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio. Julián San Martín A., Director. Mario Núñez P., Director. José Luis Poch P., Director. Pablo Pflingsthorn O., Director.
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pflingsthorn O.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B Mario Núñez P., Vicepresidente de Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Pablo Pflingsthorn O., Gerente del Departamento de Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Mario Núñez P., Vicepresidente de Mercado Empresas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B Manuel Araya A., Gerente de Regulación Pablo Pflingsthorn O., Gerente del Departamento de Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por CLP 1.312.580.000 Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por CLP 22.490.940.000	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Continúa »

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Razón Social	EPH1 S.A Y Filiales	ENTEL Internacional SpA
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima cerrada.	Sociedad por acciones.
Documentos constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Internacional SpA se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 21. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto social	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.	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 12.511.617.000	Su capital suscrito y pagado es de CLP 1.125.953.245.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99% Entel Inversiones SpA: 1% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 100% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A.	1,22%	22,55%
Resultados del ejercicio 2023	CLP 53.940.529.000	CLP (5.335.533.000)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julián San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Pablo Pflingsthorh O., Director	No tiene.
Gerente General	Mario Núñez P.	Antonio Büchi B.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Pablo Pflingsthorh O., Gerente del Departamento de Planificación Financiera y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y contratos	No hubo actos ni contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos ni contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Continua »

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Razón Social	ENTEL Inversiones SpA	ENTEL Perú S.A
Naturaleza jurídica	Sociedad por acciones.	Filial en el exterior.
Documentos constitutivos	Entel Inversiones SpA se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	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.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.
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.	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana, así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 2.870.848.000	Su capital suscrito y pagado CLP 1.184.754.108.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 100% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 54,1225% Entel Internacional SpA: 44,8847% Entel Inversiones SpA: 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A.	0,45%	10,23%
Resultados del ejercicio 2023	CLP (449.768.000)	CLP (46.188.085.000)
Directorio	No tiene.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Núñez P., Director Martín Pérez M., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Alexis Licci P.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Mario Núñez P., Vicepresidente de Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.

Continua »

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Razón Social	ENTEL Inversiones SpA	ENTEL Perú S.A
Actos y contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A. terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por CLP 3.280.428.000. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por CLP 2.401.566.000

Razón Social	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza jurídica	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos constitutivos	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.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto social	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 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 2.969.432.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A.: 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A.	0%
Resultados del ejercicio 2023	CLP (61.829.000)
Directorio	No tiene.
Gerente General	José Luis Poch P.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.
Actos y contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE												PERU		OTROS					
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPHI y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
ACTIVO																				
Activos Corrientes	453.531.928	440.229.819	3.772.660	4.368.539	6.981.448	8.599.783	-	33.261	64.745	61.824	1.436.043	353	1	5.639	-	108.964	312.176.327	350.071.390	22.961.209	21.281.052
Activos No Corrientes	1.099.716.123	999.072.552	104.566.222	100.665.760	51.935.664	41.968.157	-	1.628.851	4.252.349	4.013.543	29.092.219	37.571.846	-	-	976.302.519	937.159.085	1.836.161.191	1.800.803.485	29.437.665	27.907.770
TOTAL ACTIVOS	1.553.248.051	1.439.302.371	108.338.882	105.034.299	58.917.112	50.567.940	-	1.662.112	4.317.094	4.075.367	30.528.262	37.572.199	1	5.639	976.302.519	937.268.049	2.148.337.518	2.150.874.875	52.398.874	49.188.822
PASIVO																				
Pasivos Corrientes	407.143.626	372.370.953	3.292.256	3.494.641	4.542.478	8.506.818	-	34.747	-	-	-	-	-	-	2.615.604	892.706	404.385.012	423.587.688	13.250.687	12.354.255
Pasivos No Corrientes	419.670.098	321.623.731	119.524.998	106.119.028	1.087.409	1.285.140	-	-	10.992	-	7.337.288	-	1.192.448	1.136.257	-	-	978.765.599	970.329.444	6.364.341	5.057.138
TOTAL PASIVOS	826.813.724	693.994.684	122.817.254	109.613.669	5.629.887	9.791.958	-	34.747	10.992	-	7.337.288	-	1.192.448	1.136.257	2.615.604	892.706	1.383.150.611	1.393.917.132	19.615.028	17.411.393
PATRIMONIO NETO																				
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	-	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	2.969.432	2.969.432	1.125.953.245	1.125.953.245	1.184.754.108	1.184.754.108	13.867.175	13.867.175
Otras Reservas	(10.491.078)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	-	(115.502)	(338.476)	(338.476)	8.067.533	6.704.116	(242.681)	(242.681)	(96.671.260)	(139.318.366)	18.828.808	(35.588.441)	(594.082)	(1.205.181)
Resultados Acumulados	608.460.838	627.369.644	(15.642.589)	(5.743.587)	41.756.316	29.265.800	-	329.590	502.998	272.263	12.252.593	27.997.235	(3.919.198)	(3.857.369)	(55.595.070)	(50.259.536)	(438.396.009)	(392.207.924)	19.499.549	19.104.129
Participación no controladora	65.981	66.356	-	-	41.821	21.094	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.204	11.306
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	1.553.248.051	1.439.302.371	108.338.882	105.034.299	58.917.112	50.567.940	-	1.662.112	4.317.094	4.075.367	30.528.262	37.572.199	1	5.639	976.302.519	937.268.049	2.148.337.518	2.150.874.875	52.398.874	49.188.822

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE												PERU		OTROS					
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
Ingresos Ordinarios	1.595.028.704	1.574.582.743	41.338.520	57.492.843	398.189.021	344.978.378	-	250.852	-	-	-	-	-	-	-	203.961	804.840.068	884.818.636	81.510.414	73.798.048
Otros Ingresos de Operación	32.566.183	32.326.720	-	-	34.353	12.031	-	224.441	-	140	-	-	-	-	(503.993)	-	12.829.470	23.659.003	-	10.415
Gastos de Personal	(72.923.018)	(67.851.738)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(60.701.378)	(65.075.853)	(59.070.931)	(54.463.414)
Depreciación y Amortización	(187.112.413)	(198.145.904)	(3.366.973)	(3.366.973)	(671.917)	(778.775)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(160.619.471)	(157.397.568)	(6.194.795)	(5.616.114)
Otros Gastos Varios de Operación	(1.329.245.297)	(1.265.364.406)	(51.623.345)	(64.389.555)	(324.134.985)	(290.196.415)	-	(339.513)	230.735	530.768	(445.600)	15.497.985	(61.829)	(134.213)	1.342.429	5.956.910	(642.977.528)	(718.621.358)	(15.588.716)	(12.509.871)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	38.314.159	75.547.415	(13.651.798)	(10.263.685)	73.426.472	54.015.219	-	135.780	230.735	530.908	(445.600)	15.497.985	(61.829)	(134.213)	838.436	6.160.871	(46.628.839)	(32.617.140)	655.972	1.219.064
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	5.426.289	11.036.939	3.752.796	2.992.836	(19.485.943)	(12.320.571)	-	-	-	-	(4.168)	1.496.330	-	-	(6.173.969)	(233.876)	440.754	918.450	(257.850)	1.179.772
GANANCIA (PÉRDIDA)	43.740.448	86.584.354	(9.899.002)	(7.270.849)	53.940.529	41.694.648	-	135.780	230.735	530.908	(449.768)	16.994.315	(61.829)	(134.213)	(5.335.533)	5.926.995	(46.188.085)	(31.698.690)	398.122	2.398.836
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	43.736.708	86.575.975	(9.899.002)	(7.270.849)	53.891.753	41.666.757	-	135.780	230.735	530.908	(449.768)	16.994.315	(61.829)	(134.213)	(5.335.533)	5.926.995	(46.188.085)	(31.698.690)	395.420	2.395.665
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	3.740	8.379	-	-	48.776	27.891	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.702	3.171
GANANCIA (PÉRDIDA)	43.740.448	86.584.354	(9.899.002)	(7.270.849)	53.940.529	41.694.648	-	135.780	230.735	530.908	(449.768)	16.994.315	(61.829)	(134.213)	(5.335.533)	5.926.995	(46.188.085)	(31.698.690)	398.122	2.398.836
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																				
Acciones Comunes	545,51	1.079,85	(570,01)	(418,68)	3.106,05	2.400,90	0,00	41.907,41	23.073,50	53.090,80	(40.556,19)	1.532.399,90	-	-	(3,59)	3,98	(7,86)	(5,39)	41,90	252,48

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE												PERU		OTROS					
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPHI y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	23.328.611	9.993.967	(5.861.108)	8.863.323	50.229.675	42.641.699	-	(86.944)	(30.682)	(17.951)	(74.176)	(469.451)	(1.873)	(1.780)	(498.490)	(451.056)	261.870.142	150.647.914	5.742.493	533.095
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(205.378.827)	(215.011.830)	-	-	(8.800.371)	-	-	-	30.682	17.951	6.853.689	451.184	-	-	29.193.737	2.309.590	(112.655.946)	(123.942.900)	(3.175.557)	(546.526)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	183.821.550	204.989.587	5.860.996	(8.865.636)	(41.429.263)	(42.641.699)	-	(2.284)	-	-	(6.779.513)	18.267	1.873	1.780	(28.695.816)	(1.858.527)	(136.291.033)	(18.493.015)	(832.207)	(255.321)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1.771.334	(28.276)	(112)	(2.313)	41	-	-	(89.228)	-	-	-	-	-	-	(569)	7	12.923.163	8.211.999	1.734.729	(268.752)
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.894.893	2.075.584	(13.081)	(459.723)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	4.620.152	4.648.428	179	2.492	-	-	-	-	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	-	-	569	562	39.436.846	29.149.263	1.627.498	2.355.973
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	6.391.486	4.620.152	67	179	41	-	-	-	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	-	-	-	569	55.254.902	39.436.846	3.349.146	1.627.498

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE										PERU		OTROS							
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPHI y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2023	745.307.687	(4.579.370)	40.775.982	-	4.075.367	37.572.199	(1.130.618)	936.375.343	756.957.743	31.777.429										
Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	43.740.448	(9.899.002)	53.940.529	-	230.735	(449.768)	(61.829)	(5.335.533)	(46.188.084)	395.420										
Distribución de Dividendos definitivos	(77.856.874)	-	(41.429.287)	-	-	(15.294.873)	-	-	-	-										
Dividendos mínimo legal	(13.121.013)	-	-	-	-	-	-	-	-	-										
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	28.364.079	-	1	-	-	1.363.416	-	42.647.105	54.417.248	610.997										
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2023	726.434.327	(14.478.372)	53.287.225	-	4.306.102	23.190.974	(1.192.447)	973.686.915	765.186.907	32.783.846										
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2022	643.103.850	2.691.479	58.304.812	1.491.585	3.544.459	19.943.485	(996.405)	330.869.163	717.638.898	28.887.366										
Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	-	560.451.815	-	-										
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	86.584.354	(7.270.849)	41.694.648	135.780	530.908	16.994.315	(134.213)	5.926.995	(31.698.690)	2.395.665										
Distribución de Dividendos definitivos	-	-	(59.223.480)	-	-	-	-	-	-	-										
Dividendos mínimo legal	(28.332.373)	-	-	-	-	-	-	-	-	-										
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.951.856	-	2	-	-	634.399	-	39.127.370	71.017.535	494.398										
Saldo Final al 31-12-2022	745.307.687	(4.579.370)	40.775.982	1.627.365	4.075.367	37.572.199	(1.130.618)	936.375.343	756.957.743	31.777.429										

Nota: (1) Entel Perú SA, es una sociedad del Grupo Entel que tiene asentamiento en Lima Perú al igual que Entel Servicios Call Center del Perú SA (SCCP) la cual se muestra consolidada como filial de Entel Call Center SA, filial nacional de Entel S.A. (2)

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Declaración de responsabilidad

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales



**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
 DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

Razón Social: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - RUT: 92.580.000-7

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe, referido al 31 de Diciembre de 2023, de acuerdo al siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Estados Financieros		x
Notas Explicativas a los estados financieros		x
Análisis Razonado		x
Resumen de Hechos Relevantes del período		x

Nota: Marcar con una "X" donde corresponde

Nombre	Cargo	R.U.T	FIRMA
Juan José Hurtado Vicuña	Presidente	5.715.251-6	
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	6.069.087-1	
Richard Büchi Buc	Director Titular	6.149.585-1	
Andrés Echeverría Salas	Director Titular	9.669.081-9	
Enrique Gundermann Wylie	Director Titular	9.900.567-K	
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director Titular	5.543.624-K	
Bernardo Matte Larraín	Director Titular	6.598.728-7	
Carla Brusoni Silvani	Director Titular	7.620.642-2	
Luz Granier Bulnes	Director Titular	7.040.317-K	
Antonio Büchi Buc	Gerente General	9.989.661-2	

Fecha: Enero 24 del 2024

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

09

Información adicional (Anexos)



- 9.1. Anexos
- 9.2. Índice GRI
- 9.3. Índice NCG 461
- 9.4. Índice SASB



01. Introducción
y contexto

02. Perfil
corporativo

03. Gobierno
e integridad

04. Innovación y
adaptación

05. Experiencia
distintiva

06. Sociedad y
medioambiente

07. Organización
y cultura

08. Información
societaria y
financiera

**09. Información
adicional
(Anexos)**

Volver
al índice

Dotación por Nacionalidad – Entel Chile

Nacionalidad		Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	10	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	267	3	1	6
		Mujeres	98	3	1	2
	Jefatura	Hombres	396	4	3	7
		Mujeres	183	6	2	1
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	160	16	5	0
		Mujeres	240	30	6	0
	Administrativo	Hombres	38	0	0	0
		Mujeres	15	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	1423	86	1	2
		Mujeres	548	54	1	1
	Otros técnicos	Hombres	174	2	0	0
		Mujeres	140	5	1	1
	Total	Hombres	2468	111	10	15
		Mujeres	1225	98	11	5

Dotación por Nacionalidad – Entel Perú

Nacionalidad		Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	3	4	0	0
		Mujeres	0	0	1	0
	Gerencia	Hombres	5	44	0	0
		Mujeres	0	25	0	1
	Jefatura	Hombres	0	127	0	1
		Mujeres	2	94	0	1
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	0	110	0	0
		Mujeres	0	87	0	0
	Administrativo	Hombres	0	1	0	0
		Mujeres	0	3	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	0	654	0	0
		Mujeres	1	431	0	2
	Otros técnicos	Hombres	0	52	0	1
		Mujeres	0	43	0	0
	Total	Hombres	8	992	0	2
		Mujeres	3	683	1	4

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Nacionalidad – Call Center Chile

Nacionalidad		Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	8	0	0	0
		Mujeres	2	0	0	0
	Gerencia	Hombres	5	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	28	0	0	0
		Mujeres	12	3	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	672	27	0	3
		Mujeres	916	51	1	4
	Administrativo	Hombres	85	8	0	0
		Mujeres	71	3	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	34	0	0	0
		Mujeres	12	1	0	0
	Otros técnicos	Hombres	636	37	0	1
		Mujeres	112	10	1	0
	Total	Hombres	1468	72	0	4
		Mujeres	1126	68	2	4

Dotación por Nacionalidad – Call Center Perú

Nacionalidad		Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	3	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	22	0	0
		Mujeres	0	8	0	0
	Operario	Hombres	0	2	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	0	1402	3	8
		Mujeres	0	2443	0	29
	Administrativo	Hombres	0	18	0	0
		Mujeres	0	17	0	1
	Auxiliar	Hombres	0	1	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	0	162	0	4
		Mujeres	0	136	1	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Total	Hombres	0	1611	3	12
		Mujeres	0	2604	1	30

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Rango Etario – Entel Chile

Rango Etario		30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	3	6	1	0
		Mujeres	0	0	0	1	0	0
	Gerencia	Hombres	3	53	119	98	17	0
		Mujeres	0	36	52	20	1	0
	Jefatura	Hombres	19	159	155	71	21	0
		Mujeres	10	84	73	28	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	30	98	42	14	0	0
		Mujeres	28	103	102	44	4	0
	Administrativo	Hombres	3	7	6	16	6	0
		Mujeres	2	1	4	4	4	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	252	576	391	256	47	1
		Mujeres	152	265	141	52	2	0
	Otros técnicos	Hombres	19	48	57	35	18	0
		Mujeres	16	40	51	41	1	0
	Total	Hombres	326	941	773	496	110	1
		Mujeres	208	529	423	190	12	0

Dotación por Rango Etario – Entel Perú

Rango Etario		30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	1	4	1	0
		Mujeres	0	0	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	14	28	8	0	0
		Mujeres	0	6	15	5	0	0
	Jefatura	Hombres	7	57	49	18	0	0
		Mujeres	1	49	40	9	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	12	66	29	3	0	0
		Mujeres	12	47	26	2	0	0
	Administrativo	Hombres	1	0	0	0	0	0
		Mujeres	1	1	1	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	131	298	182	42	1	0
		Mujeres	127	178	114	14	3	0
	Otros técnicos	Hombres	15	26	10	2	0	0
		Mujeres	11	17	14	1	0	0
	Total	Hombres	166	462	299	77	2	0
		Mujeres	152	298	211	31	3	0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Rango Etario – Call Center Chile

Rango Etario		30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	5	2	0	0
		Mujeres	0	0	2	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	4	1	0	0
		Mujeres	0	0	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	11	14	3	0	0
		Mujeres	1	9	2	3	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	257	292	118	36	4	1
		Mujeres	250	439	172	96	25	1
	Administrativo	Hombres	22	40	20	8	3	0
		Mujeres	21	29	10	10	4	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	9	12	11	2	0	0
		Mujeres	3	6	2	1	1	0
	Otros técnicos	Hombres	175	278	153	63	10	0
		Mujeres	29	55	32	8	1	1
	Total	Hombres	463	635	325	115	17	1
		Mujeres	304	537	221	118	31	2

Dotación por Rango Etario – Call Center Perú

Rango Etario		30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	3	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	12	10	0	0	0
		Mujeres	0	6	1	1	0	0
	Operario	Hombres	2	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	767	457	154	32	3	0
		Mujeres	1323	741	322	79	8	0
	Administrativo	Hombres	7	6	3	2	0	0
		Mujeres	9	9	0	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	67	77	19	3	0	0
		Mujeres	69	59	9	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Total	Hombres	843	552	191	37	3	0
		Mujeres	1401	815	332	80	8	0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Antigüedad – Entel Chile

Antigüedad		Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	2	1	0	0	7
		Mujeres	1	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	37	41	33	39	140
		Mujeres	12	14	13	28	42
	Jefatura	Hombres	84	61	50	79	151
		Mujeres	33	31	29	52	50
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	102	44	20	11	7
		Mujeres	113	58	32	32	46
	Administrativo	Hombres	8	1	1	7	21
		Mujeres	1	2	1	0	11
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	540	208	129	251	395
		Mujeres	291	99	56	65	101
	Otros técnicos	Hombres	30	34	17	36	60
		Mujeres	26	27	20	25	51
	Total	Hombres	803	390	250	423	781
		Mujeres	477	231	151	202	301

Dotación por Antigüedad – Entel Perú

Antigüedad		Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1	0	2	3	1
		Mujeres	0	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	9	14	3	9	15
		Mujeres	2	4	4	4	12
	Jefatura	Hombres	34	20	18	29	30
		Mujeres	11	15	19	15	39
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	41	20	23	15	11
		Mujeres	20	16	17	18	16
	Administrativo	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	1	0	1	1	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	230	111	95	169	49
		Mujeres	161	88	64	54	69
	Otros técnicos	Hombres	32	3	5	8	5
		Mujeres	13	2	11	6	11
	Total	Hombres	347	169	146	233	111
		Mujeres	208	126	116	98	147

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Antigüedad – Call Center Chile

Antigüedad		Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	3	1	0	0	4
		Mujeres	1	0	0	0	1
	Gerencia	Hombres	0	1	0	0	4
		Mujeres	0	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	10	3	2	6	7
		Mujeres	2	5	1	3	4
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	458	124	68	45	13
		Mujeres	628	155	103	74	23
	Administrativo	Hombres	50	18	13	9	3
		Mujeres	31	22	8	8	5
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	17	1	1	7	8
		Mujeres	3	3	5	0	2
	Otros técnicos	Hombres	430	145	42	39	23
		Mujeres	63	20	11	20	12
	Total	Hombres	969	293	126	106	62
		Mujeres	727	206	128	105	47

Dotación por Antigüedad – Call Center Perú

Antigüedad		Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	1	1	1	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	11	3	4	2	2
		Mujeres	6	0	0	0	2
	Operario	Hombres	2	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	1202	159	32	13	7
		Mujeres	2134	242	60	16	21
	Administrativo	Hombres	6	3	6	0	3
		Mujeres	14	1	1	2	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	1	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	86	37	22	14	7
		Mujeres	75	33	18	9	2
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Total	Hombres	1307	204	66	30	19
		Mujeres	2229	276	79	27	25

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Formalidad Laboral – Entel Chile

Formalidad Laboral		Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	10	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	290	0	0	0
		Mujeres	109	0	0	0
	Jefatura	Hombres	425	0	0	0
		Mujeres	195	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	168	16	0	0
		Mujeres	274	7	0	0
	Administrativo	Hombres	38	0	0	0
		Mujeres	15	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	1504	19	0	0
		Mujeres	610	2	0	0
	Otros técnicos	Hombres	177	0	0	0
		Mujeres	148	1	0	0
	Total	Hombres	2612	35	0	0
		Mujeres	1352	10	0	0

Dotación por Formalidad Laboral – Entel Perú

Formalidad Laboral		Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	5	2	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	49	1	0	0
		Mujeres	26	0	0	0
	Jefatura	Hombres	130	1	0	0
		Mujeres	98	1	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	107	3	0	0
		Mujeres	83	4	0	0
	Administrativo	Hombres	1	0	0	0
		Mujeres	3	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	624	30	0	0
		Mujeres	423	13	0	0
	Otros técnicos	Hombres	52	1	0	0
		Mujeres	42	1	0	0
	Total	Hombres	968	38	0	0
		Mujeres	676	19	0	0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Formalidad Laboral – Call Center Chile

Formalidad Laboral		Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	8	0	0	0
		Mujeres	2	0	0	0
	Gerencia	Hombres	5	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	28	0	0	0
		Mujeres	15	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	672	36	0	0
		Mujeres	953	30	0	0
	Administrativo	Hombres	87	6	0	0
		Mujeres	72	2	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	32	2	0	0
		Mujeres	13	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	659	20	0	0
		Mujeres	122	4	0	0
	Total	Hombres	1.491	64	0	0
		Mujeres	1.178	36	0	0

Dotación por Formalidad Laboral – Call Center Perú

Formalidad Laboral		Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	3	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	22	0	0	0
		Mujeres	8	0	0	0
	Operario	Hombres	2	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	1.307	106	0	0
		Mujeres	2.208	265	0	0
	Administrativo	Hombres	18	6	0	0
		Mujeres	18	2	0	0
	Auxiliar	Hombres	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	166	2	0	0
		Mujeres	137	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	20	0	0
		Mujeres	0	4	0	0
	Total	Hombres	1.520	106	0	0
		Mujeres	2.371	265	0	0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Entel Chile

Adaptabilidad Laboral		Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	10	0,25%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	290	7,23%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	109	2,72%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	425	10,60%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	195	4,86%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	184	4,59%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	281	7,01%	0	0,00%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	38	0,95%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	15	0,37%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	1523	37,99%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	612	15,27%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	177	4,42%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	149	3,72%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	Hombres	2647	66,03%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1362	33,97%	0	0,00%	0	0,00%

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Entel Perú

Adaptabilidad Laboral		Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	7	0,41%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	50	2,94%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	26	1,53%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	131	7,70%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	99	5,82%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	110	6,47%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	87	5,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	3	0,18%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	654	38,45%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	436	25,63%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	53	3,12%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	43	2,53%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	Hombres	1006	59,14%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	695	40,86%	0	0,00%	0	0,00%

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Call Center Chile

Adaptabilidad Laboral		Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	8	0,29%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	2	0,07%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	5	0,18%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1	0,04%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	28	1,01%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	15	0,54%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	603	21,78%	105	3,79%	0	0,00%
		Mujeres	732	26,44%	251	9,06%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	92	3,32%	1	0,04%	0	0,00%
		Mujeres	74	2,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	34	1,23%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	13	0,47%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	678	24,49%	2	0,07%	0	0,00%
		Mujeres	125	4,51%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	Hombres	1448	52,29%	108	3,90%	0	0,00%
		Mujeres	962	34,74%	251	9,06%	0	0,00%

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Call Center Perú

Adaptabilidad Laboral		Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	3	0,07%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	22	0,52%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	8	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	2	0,05%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	1307	30,67%	106	2,49%	0	0,00%
		Mujeres	2208	51,81%	265	6,22%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	18	0,42%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	18	0,42%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	166	3,89%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	137	3,21%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	Hombres	1520	35,66%	106	2,49%	0	0,00%
		Mujeres	2371	55,63%	265	6,22%	0	0,00%

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación con Discapacidad – Entel Chile

Discapacidad		Personas en situación de discapacidad	
Alta Gerencia	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Gerencia	Hombres	1	
	Mujeres	1	
Jefatura	Hombres	1	
	Mujeres	0	
Operario	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Fuerza de venta	Hombres	2	
	Mujeres	9	
Estamentos Administrativo	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Auxiliar	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros profesionales	Hombres	8	
	Mujeres	10	
Otros técnicos	Hombres	1	
	Mujeres	3	
Total	Hombres	13	
	Mujeres	23	

Dotación con Discapacidad – Call Center Chile

Discapacidad		Personas en situación de discapacidad	
Alta Gerencia	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Gerencia	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Jefatura	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Operario	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Fuerza de venta	Hombres	10	
	Mujeres	8	
Estamentos Administrativo	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Auxiliar	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros profesionales	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros técnicos	Hombres	2	
	Mujeres	0	
Total	Hombres	12	
	Mujeres	8	

Dotación con Discapacidad – Entel Perú

Discapacidad		Personas en situación de discapacidad	
Alta Gerencia	Hombres	1	
	Mujeres	0	
Gerencia	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Jefatura	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Operario	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Fuerza de venta	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Estamentos Administrativo	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Auxiliar	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros profesionales	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros técnicos	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Total	Hombres	1	
	Mujeres	0	

Dotación con Discapacidad – Call Center Perú

Discapacidad		Personas en situación de discapacidad	
Alta Gerencia	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Gerencia	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Jefatura	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Operario	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Fuerza de venta	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Estamentos Administrativo	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Auxiliar	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros profesionales	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Otros técnicos	Hombres	0	
	Mujeres	0	
Total	Hombres	0	
	Mujeres	0	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Dotación por Uso de Posnatal- Entel Chile

Permiso Posnatal		Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0	
		Mujeres	0	0	0	0	
	Gerencia	Hombres	7	7	35	7	0
		Mujeres	5	5	588	0	0
	Jefatura	Hombres	7	7	35	7	0
		Mujeres	16	16	2267	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	5	5	25	5	0
		Mujeres	12	12	1596	0	0
	Administrativo	Hombres	1	1	5	1	0
		Mujeres	1	1	168	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	2	2	63	0	2
		Mujeres	28	28	3967	0	0
	Otros técnicos	Hombres	2	2	10	2	0
		Mujeres	3	3	483	0	0
	Total	Hombres	24	24	173	22	2
		Mujeres	65	65	9069	0	0

Dotación por Uso de Posnatal - Entel Perú

Permiso Posnatal		Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)	
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0	
		Mujeres	0	0	0	0	
	Gerencia	Hombres	1	1	14	0	1
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	4	4	56	0	4
		Mujeres	8	8	392	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	2	2	28	0	2
		Mujeres	7	7	343	0	0
	Administrativo	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	24	24	336	0	24
		Mujeres	18	18	882	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	7	7	343	0	0
	Total	Hombres	31	31	434	0	31
		Mujeres	40	40	1960	0	0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Dotación por Uso de Posnatal- Call Center Chile

Permiso Posnatal		Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	1	1	5	1
		Mujeres	0	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	3	3	15	3
		Mujeres	48	48	4032	0
	Administrativo	Hombres	1	1	5	1
		Mujeres	8	8	672	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	1	1	5	1
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	2	2	10	2
		Mujeres	4	4	336	0
	Total	Hombres	8	8	40	8
		Mujeres	60	60	5040	0

Dotación por Uso de Posnatal - Call Center Perú

Permiso Posnatal		Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	21	21	316	0
		Mujeres	56	56	4938	0
	Administrativo	Hombres	1	1	15	0
		Mujeres	1	1	84	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	4	4	60	0
		Mujeres	2	2	196	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Total	Hombres	26	26	392	0
		Mujeres	59	59	5218	0

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Capacitación de Dotación – Entel Chile

En Entel durante el año 2023 se capacitó al 56,17% de la dotación total de la empresa, esto considerando a Entel Chile, Entel Perú, Call Center Chile y Call Center Perú. El total del gasto en capacitaciones representa un 0,02% de los ingresos de la empresa en 2023.

Capacitaciones		Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombres	11	200	1.279.245	0,21%
	Mujeres	1	87	116.295	0,02%
Gerencia	Hombres	307	12.679	56.148.151	9,16%
	Mujeres	330	4.686	60.354.690	9,84%
Jefatura	Hombres	458	31.878	69.469.440	11,33%
	Mujeres	205	13.210	31.094.400	5,07%
Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Fuerza de venta	Hombres	222	12.548	21.597.048	3,52%
	Mujeres	310	17.124	30.158.040	4,92%
Administrativo	Hombres	46	10.503	4.475.064	0,73%
	Mujeres	21	1.830	2.042.964	0,33%
Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Otros profesionales	Hombres	1.655	242.738	219.567.195	35,81%
	Mujeres	644	88.566	85.438.836	13,93%
Otros técnicos	Hombres	205	29.616	17.991.825	2,93%
	Mujeres	153	14.061	13.428.045	2,19%
Total	Hombres	2904	340162	390.527.968	63,69%
	Mujeres	1664	139564	222.633.270	36,30%

Capacitación de Dotación – Entel Perú

Capacitaciones		Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombres	7	45	1.212.570	0,43%
	Mujeres	1	1	173.224	0,06%
Gerencia	Hombres	44	2.252	9.619.322	3,42%
	Mujeres	16	665	3.497.935	1,24%
Jefatura	Hombres	117	7.367	20.550.130	7,30%
	Mujeres	75	3.295	14.520.971	5,16%
Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Fuerza de venta	Hombres	103	3.828	32.074.441	11,40%
	Mujeres	90	3.990	27.539.072	9,79%
Administrativo	Hombres	94	763	2.223.483	0,79%
	Mujeres	85	596	2.010.596	0,71%
Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Otros profesionales	Hombres	626	38.074	92.323.030	32,81%
	Mujeres	363	22.164	55.443.945	19,70%
Otros técnicos	Hombres	61	3.947	11.324.565	4,02%
	Mujeres	48	2.354	8.862.630	3,15%
Total	Hombres	1052	56276	169.327.541	60,17%
	Mujeres	678	33065	112.048.374	39,81%

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Capacitación de Dotación – Call Center Chile

Capacitaciones		Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Gerencia	Hombres	1	40	33.600	0,02%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Jefatura	Hombres	33	3.418	8.001.055	5,61%
	Mujeres	38	4.860	12.025.560	8,42%
Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Fuerza de venta	Hombres	84	19.240	36.145.027	25,32%
	Mujeres	96	23.180	43.224.608	30,28%
Administrativo	Hombres	70	5.930	3.820.845	2,68%
	Mujeres	54	5.930	3.241.627	2,27%
Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Otros profesionales	Hombres	21	2.270	6.686.478	4,68%
	Mujeres	8	670	1.935.805	1,36%
Otros técnicos	Hombres	39	5.870	15.116.600	10,59%
	Mujeres	29	4.950	11.815.600	8,28%
Total	Hombres	248	36768	70.141.844	49,14%
	Mujeres	225	39590	72.595.767	50,86%

Capacitación de Dotación – Call Center Perú

Capacitaciones		Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Gerencia	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Jefatura	Hombres	19	192	449.445	4,93%
	Mujeres	9	100	247.440	2,71%
Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Fuerza de venta	Hombres	110	2019	3.792.973	41,59%
	Mujeres	113	2008	3.744.392	41,06%
Administrativo	Hombres	2	8	5.155	0,06%
	Mujeres	2	8	4.373	0,05%
Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Otros profesionales	Hombres	75	312	919.022	10,08%
	Mujeres	56	224	647.195	7,10%
Otros técnicos	Hombres	0	0	-	0,00%
	Mujeres	0	0	-	0,00%
Total	Hombres	206	2531	4.828.356	52,95%
	Mujeres	180	2340	4.290.833	47,05%

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Principales propiedades con las que Entel cuenta para sus actividades

	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área / Capacidad	Tipo de contrato
Servicios Móviles	POP Macro Infra Propio	2.901	Torres, monopostes, etc	n/a	
	POP Macro Infra Terceros	1.082	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Macro Infra Torreras	2.599	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Indoor Infra Propio	5	Edificios, call center, URA	53.198 m ²	
	POP Indoor Infra Terceros	791	Metro, malls, clínicas, etc	12.022.937 m ²	
	POP Indoor Infra Torreras	3	Hotel W, Clínica Vespucio	438.431 m ²	
Otros Servicios	Call Centers	1	Santiago	5.026 m ² 1.406 posiciones	Arrendado
		1	Viña del Mar, Chile	734 m ² 154 posiciones	Arrendado
		3	Lima, Perú	7.846 m ² 1.787 posiciones	Arrendado
Edificios Corporativos	Torre C Parque Titanium	1	Santiago	19.441 m ²	
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m ²	
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	Propio, arrendado a terceros
	Plaza República	1	Lima	12.060 m	
	CO San Borja	1	Lima	18.613 m ²	
	MSO Miraflores	1	Lima	2.398 m ²	
	Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m ²	
	Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m ²	Propio
		9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo.	4.278 m	Propio

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contrataciones – Entel Chile

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	2	0	2
Gerencia	12	1	13
Jefatura	38	8	46
Operario	-	-	-
Fuerza de venta	54	67	121
Administrativo	2	0	2
Auxiliar	-	-	-
Otros profesionales	223	142	365
Otros técnicos	5	12	17
TOTAL	336	230	566

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	1	0	1	0	0	2
Gerencia	0	8	5	0	0	0	13
Jefatura	2	20	17	6	1	0	46
Operario	-	-	-	-	-	-	0
Fuerza de venta	28	59	28	5	1	0	121
Administrativo	1	0	1	0	0	0	2
Auxiliar	-	-	-	-	-	-	0
Otros profesionales	164	139	52	9	1	0	365
Otros técnicos	11	5		1	0	0	17
TOTAL	206	232	103	22	3	0	566

Contrataciones – Entel Perú

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	13	4	17
Jefatura	21	15	36
Operario	0	0	0
Fuerza de venta	32	16	48
Administrativo	0	1	1
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	140	98	238
Otros técnicos	15	9	24
TOTAL	221	143	364

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	7	10	0	0	0	17
Jefatura	1	27	7	1	0	0	36
Operario	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	7	26	12	3	0	0	48
Administrativo	1	0	0	0	0	0	1
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	123	87	24	4	0	0	238
Otros técnicos	9	12	3	0	0	0	24
TOTAL	141	159	56	8	0	0	364

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contrataciones – Call Center Chile

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	1	0	1
Gerencia	0	0	0
Jefatura	5	0	5
Operario	0	0	0
Fuerza de venta	428	612	1.040
Administrativo	20	20	40
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	6	0	6
Otros técnicos	202	82	284
TOTAL	662	714	1.376

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	0	0	1	0	0	1
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	1	4	0	0	0	5
Operario	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	524	356	111	44	5	0	1.040
Administrativo	18	10	7	5	0	0	40
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	3	2	0	1	0	0	6
Otros técnicos	120	112	40	10	2	0	284
TOTAL	665	481	162	61	7	0	1.376

Contrataciones – Call Center Perú

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	0	0
Jefatura	5	3	8
Operario	3	0	3
Fuerza de venta	2.416	4.128	6.544
Administrativo	5	11	16
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	44	22	66
Otros técnicos	0	0	0
TOTAL	2.473	4.164	6.637

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	1	5	2	0	0	0	8
Operario	3	0	0	0	0	0	3
Fuerza de venta	4.187	1.654	560	122	19	2	6.544
Administrativo	12	3	1	0	0	0	16
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	33	26	5	2	0	0	66
Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4.236	1.688	568	124	19	2	6.637

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Principales propiedades e instalaciones

Propiedades e instalaciones por servicio		Cantidad	Ubicación y características	Área/Capacidad	Tipo de contrato
Servicios móviles	POP Macro Infra Propio	2.901	Torres, monopostes, etc	n/a	
	POP Macro Infra Terceros	1.082	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Macro Infra Torreras	2.599	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Indoor Infra Propio	5	Edificios, call center, URA	53.198 m ²	
	POP Indoor Infra Terceros	791	Metro, malls, clínicas, etc	12.022.937 m ²	
	POP Indoor Infra Torreras	3	Hotel W, Clínica Vespuccio	438.431 m ²	
Otros servicios	Call Centers	1	Santiago	5.026 m ² 1.406 posiciones	Arrendado
		1	Viña del Mar, Chile	734 m ² 154 posiciones	Arrendado
		3	Lima, Perú	7.846 m ² 1.787 posiciones	Arrendado
Edificios corporativos	Torre C Parque titanium	1	Santiago	19.441 m ²	
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m ²	
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	Propio, arrendado a terceros
	Plaza República	1	Lima	12.060 m	
	CO San Borja	1	Lima	18.613 m ²	
	MSO Miraflores	1	Lima	2.398 m ²	
	Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m ²	
	Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m ²	Propio
	9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo	4.278 m	Propio	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
Contenidos Generales					
GRI 1	Declaración de uso	Entel ha reportado en concordancia con los GRI Standards para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.			
	Estándares por sector utilizados	No se utilizaron estándares sectoriales en este reporte.			
	2-1 Descripción organizacional	Perfil Corporativo	Acerca de Entel	29	
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización			10	
	2-3 Periodo y frecuencia de reporte y punto de contacto			10	
	2-4 Reexpresión de la información	Respuesta Memoria 2023: Las reexpresiones de esta memoria obedecen a la presentación de información según los lineamientos de la nueva NCG 461 de la Comisión para el Mercado Financiero.			
	2-5 Verificación externa				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Perfil Corporativo // Organización y cultura	Acerca de Entel, Servicios móviles y fijos, Desempeño económico y operacional // Contratistas y proveedores	29, 34, 120, 187	
	2-7 Empleados	Organización y cultura	Nuestra dotación	165	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	
	2-9 Estructura de gobierno	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-11 Presidencia del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-12 Supervisión del máximo órgano de gobierno sobre la gestión de impactos	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-13 Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	Gobierno e integridad	Presentaciones al Directorio	49	
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sustentabilidad	Información Adicional	Declaración de responsabilidad	263	
	2-15 Conflictos de interés	Gobierno e integridad	Prevención de los conflictos de intereses	60	
	2-16 Comunicación de preocupaciones	Gobierno e integridad	Denuncias y sanciones	57, 61	
	GRI 2	2-17 Conocimientos del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Habilidades y conocimientos del directorio // Prácticas destacadas del Directorio	47, 49
2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno		Gobierno e integridad	Prácticas destacadas del Directorio	49	
2-19 Políticas de remuneración		Gobierno e integridad	Remuneraciones de los directores // Remuneraciones del equipo ejecutivo	48, 55	
2-20 Proceso para determinar la remuneración		Gobierno e integridad	Remuneraciones de los directores	48	
2-21 Ratio de compensación total anual		Respuesta Memoria 2023: Esta información no es reportada por considerarse de carácter confidencial para la compañía.			
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Introducción	Estrategia sostenible y creación de valor	13	
2-23 Compromisos		Introducción // Cap 3 Gobierno e Integridad	Estrategia sostenible y creación de valor // Componentes del sistema de gestión de la ética y el cumplimiento	13, 57	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 2	2-24 Integración e implementación de los compromisos	Introducción	Estrategia sostenible y creación de valor	13	01. Introducción y contexto
	2-25 Procesos de remediación de impactos negativos	Sociedad y Medio Ambiente	Relacionamiento y gestión territorial	152	
	2-26 Mecanismos para la búsqueda de asesorías y levantamiento de preocupaciones	Gobierno e integridad	Canal de denuncias y consultas // Denuncias y sanciones	57, 58, 61	02. Perfil corporativo
	2-27 Cumplimiento de la ley y regulaciones	Gobierno e integridad	Modelo de cumplimiento normativo // Denuncias y sanciones	57, 61, 177	
	2-28 Membresías a asociaciones	Gobierno e integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87	
	2-29 Enfoque de participación de grupos de interés	Gobierno e integridad	Grupos de interés	81	03. Gobierno e integridad
2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Organización y cultura	Nuestra dotación	165		
Temas materiales					
GRI 3	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Introducción	Análisis de materialidad	18	04. Innovación y adaptación
	3-2 Listado de temas materiales	Introducción	Análisis de materialidad	18	
GRI 201 Desempeño Económico					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Introducción	Resultados financieros	212	05. Experiencia distintiva
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Introducción	Valor económico distribuido y retenido	24, 137	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gobierno e integridad	Riesgos y oportunidades del cambio climático	76	
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Experiencia distintiva	Inversión en redes	137	06. Sociedad y medioambiente
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Experiencia distintiva	Inversión en redes // Inversiones en infraestructura de red en 2023	137	
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Experiencia distintiva // Sociedad y Medioambiente	Entel digital - desempeño comercial // Transformación inclusiva	131, 142	
GRI 204 Prácticas de Adquisición/ Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188	08. Información societaria y financiera
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187	
Indicador propio	Definición y nro de proveedores críticos y nro de proveedores que representan más del 10% del gasto total	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187	
Indicador propio	Tiempo desde la recepción de la factura hasta el pago en 2022	Organización y cultura	Pago a proveedores	190	
GRI 205 Anticorrupción /Ética y responsabilidad corporativa					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e integridad	Ética y cumplimiento	56, 59	09. Información adicional (Anexos)
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno e integridad	Modelo de cumplimiento normativo	57	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno e integridad	Formación y difusión en ética y cumplimiento	60	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno e integridad	Denuncias y sanciones	61	

Continuación →

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 206 Competencia Desleal / Ética y responsabilidad corporativa					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e integridad	Ética y cumplimiento	59	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Gobierno e integridad	Denuncias y sanciones	61	
GRI 207 Impuestos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Introducción	Conducta tributaria responsable	24	
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	Introducción	Conducta tributaria responsable	24	
GRI 207-4	Reporte de impuestos por país	Introducción	Conducta tributaria responsable	24	
GRI 302 Energía / Gestión ambiental y eficiencia energética					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de eficiencia energética	155, 158	
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de eficiencia energética	158	
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	Respuesta Memoria 2023: Actualmente, Entel no mide el consumo energético fuera de su organización o para actividades o servicios contratados para la provisión de servicios de telecomunicaciones (upstream).		-	
GRI 302-3	Intensidad energética	Respuesta Memoria 2023: Actualmente, Entel no mide su consumo de energía en términos de intensidad energética.		-	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de eficiencia energética	158	
GRI 303 Agua y efluentes					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Consumo hídrico	155, 163	
GRI 303-3	Extracción de agua	Sociedad y Medio Ambiente	Consumo hídrico	163	
GRI 305 Emisiones / Mitigación y adaptación climática del negocio					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	76, 155, 157	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	157	
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	157	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	157	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Respuesta Memoria 2023: Actualmente, Entel no mide sus emisiones en términos de intensidad.		-	
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Respuesta Memoria 2023: Actualmente, Entel no cuenta con iniciativas de reducción de emisiones de GEI.		-	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Continuación →

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 306 Residuos / Economía Circular					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	155, 160	
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos de los residuos	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-3	Residuos generados	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-4	Residuos que no fueron a disposición final	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-5	Residuos a disposición final	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 401 Empleo					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Contrataciones y promoción interna	168	
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Organización y cultura	Contrataciones y promoción interna	168	
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	Organización y cultura	Bienestar y beneficios	179	
GRI 401-3	Permiso parental	Organización y cultura	Bienestar y beneficios	179	
GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018)					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Organización y cultura	Investigación de incidentes	184	
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 404 Formación y Educación					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Capacitación	171	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Organización y cultura	Capacitación	173	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Organización y cultura	Capacitación	171	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Organización y cultura	Evaluación de desempeño	170	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades / Diversidad e inclusión en el trabajo					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Diversidad e inclusión	165	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno e Integridad // Organización y cultura	Indicadores de diversidad y participación del Directorio // Nuestra dotación	47, 165	
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Organización y cultura	Equidad de género	176	
GRI 406 No Discriminación					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Equidad de género	176	
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	61	
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Organización y cultura	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Organización y cultura	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188
GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Introducción y contexto	Introducción y contexto	Compromiso con los Derechos Humanos	20
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Introducción y contexto	Introducción y contexto	Compromiso con los Derechos Humanos	20
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Gobierno e Integridad	Gobierno e Integridad	Formación y difusión en ética y cumplimiento	60
GRI 413 Comunidades Locales / Relacionamiento y gestión territorial					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Sociedad y Medioambiente	Relacionamiento y gestión territorial	152
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad y Medioambiente	Sociedad y Medioambiente	Gestión territorial en 2023	153
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	Sociedad y Medioambiente	Sociedad y Medioambiente	Gestión territorial en 2023	153

Continuación →

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 414 Evaluación social de los proveedores / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 415 Política Pública					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e Integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87	
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Gobierno e Integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87	
GRI 418 Privacidad del cliente / Protección y tratamiento de datos personales					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Gestión de los riesgos de privacidad	101, 102, 105, 112	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Innovación	Gestión de los riesgos de privacidad	104	
Experiencia de clientes y calidad de la red					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Continuidad operacional	117	
Indicador propio	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	Innovación	Continuidad operacional	117	
Indicador propio	Resultados de satisfacción por negocio/mercado	Experiencia Distintiva	Desempeño económico y operacional	123, 127, 132	
Atracción y retención de talentos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Atracción y desarrollo de talentos	167	
Indicador propio	Compromiso anual promedio	Organización y cultura	Compromiso y clima laboral	181	
Indicador propio	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos/as internas	Organización y cultura	Contrataciones y promoción interna	168	
Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Impactos de la innovación tecnológica	91, 93	
Indicador propio	Impactos de innovación tecnológica	Innovación	Impactos de la innovación tecnológica	91	
Indicador propio	Iniciativas de promoción de la innovación interna	Innovación	Promoción del ecosistema innovador interno	99	
Desarrollo de habilidades digitales					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	142	
Indicador propio	Programas para superar las barreras de acceso a la tecnología y habilidades digitales entre el público en general y para aquellos con dificultades para acceder a la tecnología.	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	143	
Seguridad de información y ciberseguridad					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Formación en ciberseguridad	112	
Indicador propio	Iniciativas de entrenamiento en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados.	Innovación	Formación en ciberseguridad	112	

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
Expansión y adaptación de la red					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	142	
Indicador propio	Iniciativas para brindar conectividad en zonas rurales y aisladas	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	142	
Innovación y digitalización de la economía					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Alfabetización y desarrollo de habilidades	150	
Indicador propio	Iniciativas de digitalización de empresas de menor tamaño	Sociedad y Medioambiente	Alfabetización y desarrollo de habilidades	150	
Indicador propio	Desarrollo de negocios basados en datos	Innovación	Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico	93, 98	
Negocios digitales con impacto ambiental y climático					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Impactos de la innovación tecnológica	91	
Indicador propio	Negocios con potencial como habilitador climático	Innovación	Las tecnologías y el cambio climático	92	
Uso responsable de productos y servicios					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico	93	
Indicador propio	Iniciativas para promover el uso responsable de las tecnologías de información	Innovación	Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico	93	
Seguridad y continuidad del negocio					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Continuidad operacional	117	
Indicador propio	Descripción de los riesgos asociados a las interrupciones de la red y medidas de mitigación	Innovación	Continuidad operacional	117	
Ética y cumplimiento					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e Integridad	Ética y cumplimiento	56, 59	
Indicador propio	Número y tipo de denuncias recibidas a través del canal	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	61	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Continuación →

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
2. Perfil de la Entidad				
2.1	Misión, visión, propósito y valores	Perfil Corporativo	Quiénes somos // Propósito corporativo	29, 33
2.2	Información histórica	Introducción y Contexto // Perfil Corporativo	Historia	30
2.3.1	Situación de control	Perfil Corporativo // Información Societaria y Financiera	Estructura de la propiedad // Grupo controlador	32, 193
2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	Perfil Corporativo // Información Societaria y Financiera	Estructura de la propiedad // Grupo controlador	32, 193
2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	Perfil Corporativo // Información Societaria y Financiera	Estructura de la propiedad // Grupo controlador	192, 193
	i. Descripción de las series de acciones: En caso de existir series de acciones, deberá describir las características de cada una de ellas y los plazos de vigencia de las preferencias correspondientes.	Perfil Corporativo	Estructura de la propiedad	32
	ii. Política de dividendos: Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años.	Información Societaria y Financiera	Política de dividendos	199
2.3.4	Acciones, sus características y derechos	Información Societaria y Financiera // Gobierno e Integridad	Junta de Accionistas // Dividendos pagados por acción	42, 201, 202
	iii. Información estadística a. Dividendos: En relación a los dividendos repartidos, si existieren, se deberá indicar el monto pagado por dividendos provisorios y definitivos, y qué parte corresponde a la utilidad del ejercicio y a utilidades acumuladas de ejercicios anteriores. Adicionalmente, se deberá incluir una estadística de los dividendos pagados por acción en los últimos tres años, desglosando la información por series de acciones, en caso que corresponda. b. Transacciones en bolsas: Se deberá identificar las bolsas de valores en las cuales la entidad cotiza sus acciones y presentar, para cada mercado, entendiéndose por tales a las jurisdicciones en las que cotiza sus acciones, un cuadro resumen en el cual se indique para el último año y trimestralmente, información respecto del precio, presencia bursátil, volumen y montos transados.	Información societaria y financiera	Información societaria	192
2.3.5	Otros Valores	Información societaria y financiera	Información de otros valores	202

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Continuación →

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
3. Gobierno Corporativo					
3.1	Marco de gobernanza	i. Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo.	Gobierno e Integridad	Directorio	44, 49
		ii. Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios; en particular cómo la entidad incorpora las materias ambientales (en especial el cambio climático), sociales y de respeto a los derechos humanos, en los distintos procesos de evaluación y definiciones estratégicas, y cómo la entidad define a las unidades o responsables que tienen a cargo estas materias.	Gobierno e Integridad // Sociedad y Medioambiente	Compromiso con los Derechos Humanos // Relacionamiento y gestión territorial // Transformación inclusiva // Transformación sustentable	20, 142, 152, 156
		iii. Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.	Gobierno e Integridad	Ética y cumplimiento	57-60
		iv. Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés, al menos identificándolos y señalando las actividades de la entidad que tienen un impacto directo en esos grupos.	Gobierno e Integridad	Canales de relacionamiento y comunicaciones con nuestros grupos de interés	86
		v. Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.	Innovación y adaptación	Modelo de Innovación	96, 97
		vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.	Organización y cultura	Diversidad e inclusión	175, 176
		vii. Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa diversidad.	Organización y cultura	Diversidad e inclusión	175
	Organigrama de la estructura organizacional	Gobierno e Integridad	Administración	52	
3.2	Directorio	i. La identificación de cada uno de sus integrantes señalando la fecha de su nombramiento o última reelección, como también de su cesación en el cargo cuando proceda, e incluyendo su profesión u oficio; si detenta la calidad de presidente o vicepresidente; si corresponde a un director independiente o no; y cuando corresponda, si su calidad de director es de titular o de suplente.	Gobierno e Integridad	Composición del Directorio en ejercicio durante 2023	45
		ii. Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior. Para estos efectos, se deberá separar la remuneración distinguiendo si se trata de ingresos fijos (por ejemplo, por dietas de asistencia), de las variables, que pueden provenir de funciones o empleos en la misma entidad distintos del ejercicio de su cargo o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones de los directores	48
		iii. Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos que lo asesoren en materias contables, tributarias, financieras, legales o de otro tipo. Junto con lo anterior, se deberá reportar el monto total desembolsado por asesorías contratadas por el Directorio. Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes respecto del presupuesto anual del Directorio, deberá hacerse mención a la identidad de los contratados, el monto pagado y el tipo de servicios contratados. En caso de no ser procedente deberá señalarlo expresamente.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones de los directores, Prácticas destacadas del Directorio	48, 49

- 01. Introducción y contexto
- 02. Perfil corporativo
- 03. Gobierno e integridad
- 04. Innovación y adaptación
- 05. Experiencia distintiva
- 06. Sociedad y medioambiente
- 07. Organización y cultura
- 08. Información societaria y financiera
- 09. Información adicional (Anexos)**

Continuación →

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA		
3. Gobierno Corporativo						
3.2	Directorio		iv. Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	47
			v. Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes, señalando las materias más relevantes que se ha determinado ellos debieran conocer y comprender.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
			vi. La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
			vii. Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, y si esas materias son incluidas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios, entre otros.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
			viii. Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad, en caso que la entidad cuente con éstas, para conocer aspectos como: el estado y funcionamiento de esas dependencias e instalaciones; las principales funciones y preocupaciones de quienes se desempeñan en las mismas; las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar su funcionamiento. Además, deberá informar si el gerente general u otros ejecutivos principales participan de esas actividades.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
			ix. Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos, y refiriéndose en particular a: a. La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse, fortalecerse y continuar perfeccionándose, señalando las materias que son consideradas como más relevantes para efectos de una continua actualización de conocimientos. b. La detección y reducción barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras. c. Si considera la eventual contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	47, 49
			x. Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar.	Gobierno e Integridad	Gobierno corporativo	44, 47

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Continuación →

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo				
3.2	Directorio	Gobierno e Integridad	Directorio	44
		Gobierno e Integridad	Gobierno corporativo	49
3.2	Directorio	Gobierno e Integridad	Gobierno corporativo	47
		Gobierno e integridad	Comité de Directores	49, 50
		Gobierno e integridad	Comité de Directores	50
		Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	48, 51
3.3	Comités del Directorio	Gobierno e integridad	Comité de Directores	50

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Continuación →

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo				
	v. Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto.	Gobierno e Integridad	Gastos de Comité de Directores	51
3.3	Comités del Directorio			
	vi. En el caso del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley N°18.046, o comité que cumpla funciones equivalentes o de gestión de riesgos, la periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones, e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	Gobierno e Integridad	Comité de Directores	49, 50
	vii. La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio.	Gobierno e Integridad	Comité de Directores	50
	i. Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos.	Gobierno e Integridad	Equipo ejecutivo	53
	ii. De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55
3.4	Ejecutivos principales			
	iii. En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables, en caso que esos beneficios o compensación tuvieran esos componentes.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55
	iv. Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen. En caso de no corresponder, deberá señalarlo expresamente. Además, se deberá indicar expresamente si han existido cambios relevantes en esa participación en el último año.	Información Societaria y Financiera	Propiedad en la compañía de directores y ejecutivos principales	197
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	Gobierno e Integridad	Directorio	44
	i. Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos, especialmente operacionales, financieros, laborales, ambientales (en particular los físicos y de transición referidos a cambio climático), sociales y de derechos humanos, señalando si para esos efectos ha tomado como guía principios, directrices o recomendaciones nacionales o internacionales, y cuáles son.	Gobierno e Integridad	Gestión de riesgos	63, 64
	ii. Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera, describiendo el impacto de aquellos tanto en el desarrollo de sus actividades, como en su estrategia y planificación financiera, y la resiliencia del modelo de negocios ante la materialización de los mismos. Para lo anterior se deberán tener en consideración las definiciones, lineamientos y recomendaciones que, sobre gestión de riesgos, incluidos los de cambio climático, han sido emitidos por organismos internacionales reconocidos en esos ámbitos, tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ISO (International Organization for Standardization) y TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure), entre otros.	Gobierno e Integridad	Gestión de riesgos	66 -76
3.6	Gestión de riesgos			
	a. Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad y aquellos asociados a eventos que puedan afectarle a través de sus subsidiarias, asociadas, proveedores o del mercado en general, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos. En particular respecto a cambio climático, aquellos riesgos físicos (“physical risks”) y de transición (“transition risks”) de corto, mediano y largo plazo, así como las oportunidades en igual término. Al referirse al impacto de esos riesgos y oportunidades, deberá mencionar el que tendrían en el financiamiento de costos operacionales, ingresos, costos y uso de capital, y acceso a financiamiento. En caso que se hubieren empleado escenarios para la determinación de esos impactos, se deberá hacer una breve descripción de los mismos. Por ejemplo, si se tuvo en consideración la transición a una economía baja en emisiones de gases de efecto invernadero a efectos de evitar un alza de más de 2° Celsius por sobre la temperatura media del planeta antes del desarrollo industria	Gobierno e Integridad	Gestión de riesgos	66, 76

Continuación →

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo				
3.6	Gestión de riesgos		b. Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes.	Gobierno e Integridad Gestión de Riesgos 66
			c. Riesgos relativos a la libre competencia.	Gobierno e Integridad Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad 66
			d. Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores.	Gobierno e Integridad Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad 66
			e. Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad.	Gobierno e Integridad Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad 66
			iii. Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás, incluyendo si en dicho proceso se consideran cambios en la regulación existente o el surgimiento de nueva regulación y procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos.	Gobierno e Integridad Gestión de Riesgos 20, 64, 65, 76
			iv.Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos, en especial los ambientales, sociales y de derechos humanos, con particular énfasis en el cambio climático, y cómo se adoptan las respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar, evitar y priorizar esos riesgos.	Gobierno e Integridad Comités de Riesgos 63
			v. Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos.	Gobierno e Integridad Gestión de Riesgos 63
			vi. Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	Gobierno e Integridad Gestión de Riesgos 63
			vii. Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio.	Gobierno e Integridad Código de Ética y su Manual de Aplicación 57
			viii. Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	Gobierno e Integridad Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos 70
			ix. Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos, señalando cómo funciona ese canal, en específico si garantiza el anonimato del denunciante, si permite al denunciante conocer el estado de su denuncia, y si es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad.	Gobierno e Integridad Canal de denuncias y consultas 58
	x. Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización.	Gobierno e Integridad Sucesión 55		
	xi. Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad.	Gobierno e Integridad Remuneraciones del equipo ejecutivo 55		

Continuación →

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
3. Gobierno Corporativo					
3.6	Gestión de riesgos	xii. Si cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio o de uno de sus Comités. Por su parte, si considera la divulgación de esas estructuras y políticas al público en general.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55
		xiii. Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización.	Gobierno e Integridad	Modelo de Cumplimiento Normativo	57
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general	i. Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad, indicando los medios por los cuales se puede contactar a esa unidad.	Gobierno e Integridad	Relación con inversionistas	43, 81, 86
		ii. Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado, a objeto que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente. Además, deberá referirse a la periodicidad con la cual se llevan a cabo esos procedimientos y si para esos efectos se cuenta con la asesoría de expertos externos a la entidad.	Gobierno e Integridad	Gobernanza de Relacionamiento con Grupos de interés	83
		iii. Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo, para que éste se encuentre en mejores condiciones de velar por el interés social. Así como, antes de la votación correspondiente, la experiencia, profesión u oficio de quienes son candidatos al Directorio.	Gobierno e Integridad	Directorio	44
		iv. Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta de accionistas, y al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en tales juntas.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo	42
4. Estrategia					
4.1	Horizontes de tiempo	Los horizontes de tiempo de los diversos activos e infraestructura se especifican en los estados financieros de Entel, tanto para 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 de los EEFF sobre Propiedades, planta y equipo.			
4.2	Objetivos estratégicos	Introducción y contexto // Gobierno e Integridad No se publica plan de inversión por ser estratégico y los objetivos estratégicos se incorporarán en 2024.	Objetivos estratégicos, Modelo Estratégico. Sostenibilidad Entel 2024-2030 // Compromiso con los Derechos Humanos	13, 19, 20	
4.3	Planes de inversión	No se publica plan de inversión por ser estratégico			
5. Personas					
5.1.1	Número de personas por sexo	Organización y Cultura	Nuestra Dotación	165	
5.1.2	Número de personas por nacionalidad	Información Adicional (Anexos)	Dotación por Nacionalidad	265	
5.1.3	Número de personas por rango de edad	Información Adicional (Anexos)	Dotación por Rango Etario	267	
5.1.4	Antigüedad laboral	Información Adicional (Anexos)	Dotación por Antigüedad	269	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
5. Personas					
5.1.5	Número de personas con discapacidad	Organización y Cultura	Nuestra dotación	165	
5.2	Formalidad laboral	Organización y Cultura	Nuestra dotación	165	
5.3	Adaptabilidad laboral	Información Adicional (Anexos)	Dotación por adaptabilidad laboral	273	
5.4.1	Política de equidad	Organización y Cultura	Equidad de género	176	
5.4.2	Brecha salarial	Organización y Cultura	Brecha salarial de género (%)	176	
5.5	Acoso laboral y sexual	Políticas de acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Acoso laboral y sexual	177
		Capacitaciones sobre acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Acoso laboral y sexual	177
		Denuncias de acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Acoso laboral y sexual	177
5.6	Seguridad laboral	Políticas de seguridad laboral	Organización y Cultura	Salud y Seguridad Ocupacional	183
		Accidentes de seguridad laboral	Organización y Cultura	Indicadores de gestión	185
5.7	Permiso postnatal	Organización y Cultura	Permisos posnatales	276	
5.8	Capacitación y beneficios	La entidad deberá informar respecto a la existencia de políticas de capacitación y beneficios a sus trabajadores, incluyendo			
		i. El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad.	Información Adicional (Anexos)	Capacitación de Dotación	278
		ii. El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total.	Organización y Cultura	Promedio de horas de capacitación por género en 2023	278
		iii. El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.	Organización y Cultura	Promedio de horas de capacitación por género en 2023	278
		iv. Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones.	Organización y Cultura	Capacitación	171
		Respecto de los beneficios que la entidad otorga al personal, se deberá señalar específicamente qué tipo de beneficios considera, incluyendo beneficios cuantificables monetariamente que correspondan a asignaciones que no forman parte del salario bruto de las personas, tales como seguros de salud o de vida de cargo del empleador. Señalar expresamente si estos (beneficios) dependen del tipo de vínculo laboral, es decir, si la persona está contratada a plazo indefinido, plazo fijo, por obra o faena, o a honorarios.	Organización y Cultura	Bienestar y beneficios	179
5.9	Política de subcontratación	Organización y Cultura	Criterios de SSO en las adquisiciones y contratos	185	
6. Modelo de negocios					
6.1	Sector industrial	i. La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria.	Perfil corporativo	Quiénes somos	29
		ii. La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial.	Gobierno e Integridad	Contexto de Mercado	119
		iii. En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	78
		iv. Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	78
		v. Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición.	Gobierno e Integridad	Grupos de interés	86
		vi. La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad.	Gobierno e Integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
6. Modelo de negocios					
6.2	Negocios	i. Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos.	Perfil corporativo	Servicios móviles y fijos	34
		ii. Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios.	Perfil corporativo	Servicios móviles y fijos	34
		iii. Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento. En caso de que ningún proveedor alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	Organización y Cultura	Contratistas y proveedores	187
		iv. Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	Experiencia Distintiva	Evolución de ingresos por negocio	125, 129, 131
		v. Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios.	Perfil corporativo	Servicios móviles y fijos	34
		vi. En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes.	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	
		vii. Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. En tal sentido, se deberá presentar un resumen de las principales características de dichos convenios, en cuanto a derechos, deberes y plazos de vigencia.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	78
		viii. Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos.	Experiencia Distintiva	Contexto de Mercado	119
6.3	Grupos de interés		Canales de comunicación con grupos de interés, Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	86	
6.4	Propiedades e instalaciones	i. Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación. Se recomienda que la información sea proporcionada en forma segmentada, según áreas de negocios.			280
		ii. Para el caso de empresas de extracción de recursos naturales, se deberán identificar las áreas de concesión y/o los terrenos que posee, señalando la superficie y ubicación de ellos, el volumen de los principales recursos con los que cuenta la entidad para futuros ejercicios, señalando el estado de dichos recursos para su explotación e identificando para este último caso, la fuente de ésta información. La misma información deberá remitirse respecto de aquellos terrenos, recursos y otros aún no explotados. En particular, las sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras deberán presentar información relativa a los resultados de sus actividades de exploración de yacimientos mineros, estimación de recursos, así como las reservas asociadas a la explotación minera, según corresponda, identificando a la persona competente en recursos y reservas mineras que haya suscrito o emitido el reporte técnico, conforme a lo indicado en el artículo 18 de la Ley N°20.235. Finalmente, en caso de empresas de extracción de recursos renovables, se deberán señalar las políticas seguidas para la renovación de los recursos.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		iii. Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	205

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
6. Modelo de negocios					
6.5.1	Subsidiarias y asociadas	Individualización, domicilio y naturaleza jurídica.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Capital suscrito y pagado.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz. En las subsidiarias el monto de la inversión se determinará considerando la participación de la matriz sobre los activos netos informados en los estados financieros usados en la consolidación y en las asociadas el valor determinado según el método de la participación.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas.	Información Financiera	Sociedades Filiales	206
		Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora.	Información Financiera	Sociedades Filiales	206
		Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas, así como las existentes entre ellas.	Información Financiera	Grupo Entel al 31.12.2023	198
6.5.2	Inversión en otras sociedades	Individualización de ellas y naturaleza jurídica.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Porcentaje de participación.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Descripción de las principales actividades que realicen.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores					
7.1	Pago a proveedores	Número de Facturas pagadas: el número de facturas pagadas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas pagadas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Monto Total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas pagadas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
7.2	Evaluación de proveedores	Organización y Cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
8. Indicadores					
8.1.1	En relación con clientes	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o aquella legislación equivalente cuando la entidad opere en jurisdicciones extranjeras.	Gobierno e Integridad	Componentes del Sistema de Gestión de la Ética y el Cumplimiento, Canal de denuncias y consultas, Políticas y procedimientos relacionados con la ética y el cumplimiento	57, 58
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.1.2	En relación con sus trabajadores	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones, Canal de denuncias y consultas	58, 62
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.1.3	Medioambiental	Programas de cumplimiento que contengan información sobre la definición de sus obligaciones ambientales, modalidad de cumplimiento fijada, plazo de implementación de la conducta de cumplimiento, unidad responsable, matriz de riesgo ambiental y todo antecedente relevante relativo a la comprensión de dicha obligación y su cumplimiento.	Gobierno e Integridad	Gestión preventiva en ética y cumplimiento	59
		Número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras, el total de multas	Entel cuenta con Resoluciones de Calificación Ambiental aprobadas para toda actividad que ha sido sometida a tramitación ambiental ante el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Adicionalmente, no existen sanciones ejecutoriadas de la SMA en registro público de la misma entidad.		
		Número de programas de cumplimiento aprobados; programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente; planes de reparación por daño ambiental presentados; y planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente.	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	
8.1.4	Libre Competencia	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia.	Gobierno e Integridad	Modelo de Cumplimiento Normativo, Canal de denuncias y consultas	57, 58
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.1.5	Otros	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.	Gobierno e Integridad	Modelo de Cumplimiento Normativo, Canal de denuncias y consultas	58
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.2	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	Deberá reportar las métricas en materia de sostenibilidad que resulten materiales para la entidad de acuerdo con su sector industrial, al que hace referencia la sección 6.1 anterior. Para tales efectos se estará a la clasificación de industrias Sustainable Industry Classification System (SICS) que a juicio del directorio u órgano de administración resulte más pertinente, y a la definición de métricas Sustainability Accounting Standards establecidas por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Lo anterior, independiente que métricas similares o equivalentes hayan sido reportadas de conformidad a otras disposiciones contenidas en los numerales anteriores. De ser el caso, la entidad deberá referirse expresamente a las razones que no le permiten estimar alguna de las métricas que le correspondería divulgar de acuerdo con su sector industrial.	Introducción y contexto	Análisis de materialidad	302
9. Hechos relevantes o esenciales					
9.	Hechos relevantes o esenciales		Información Societaria y Financiera	Hechos Esenciales	256
10. Comentarios de accionistas y del comité de directores					
10.	Comentarios de accionistas y del comité de directores		Información Societaria y Financiera	Comentarios de Accionistas y Comité de Directores	200
11. Informes financieros					
11.	Informes financieros		Información Societaria y Financiera	Estados Financieros Consolidados	212

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Índice SASB

ESTÁNDAR SASB	CONTENIDO	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA	
Telecomunicación y Servicios					
TC-TL-130a.1	Huella ambiental de las operaciones	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables.	Sociedad y Medioambiente	Estrategia de eficiencia energética	158
TC-TL-220a.1	Protección de datos	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	Innovación	Gestión de datos y seguridad de la información	100
TC-TL-220a.2		Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.3		Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.4		Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.4		Número de usuarios cuya información fue solicitada	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.4		Porcentaje que dio lugar a la divulgación.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.1		Seguridad de los datos	Número de filtraciones de datos	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad
TC-TL-230a.1	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)		Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.1	Número de clientes afectados.		Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.		Innovación	Gestión de datos y Seguridad de la Información	102
TC-TL-440a.1	Gestión del final de la vida útil del producto	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados, y depositados en un vertedero.	Sociedad y Medioambiente	Estrategia de Economía Circular	161, 162
TC-TL-520a.1	Comportamiento competitivo e Internet abierto	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
TC-TL-520a.2		Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	Experiencia Distintiva	Inversión en Redes	137
TC-TL-520a.3		Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
TC-TL-550a.1	Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente.	Innovación	Continuidad operacional	117
TC-TL-550a.2		Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	Innovación	Continuidad operacional	115
TC-TL-000.A	Parámetros de actividad	Número de abonados de red inalámbrica	Introducción	Entel en una mirada 2023	12
TC-TL-000.B		Número de abonados de línea fija	No se reporta. En la actualidad, corresponde a un número no significativo de clientes.		
TC-TL-000.C		Número de abonados de banda ancha	Introducción	Entel en una mirada 2023	12
TC-TL-000.D		Tráfico de red (petabytes)	Experiencia Distintiva	Inversión en Redes	137

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Memoria Integrada

2023

Edición
Corporate Citizenship

Proyecto desarrollado por
DA Estudio Creativo © • 2024