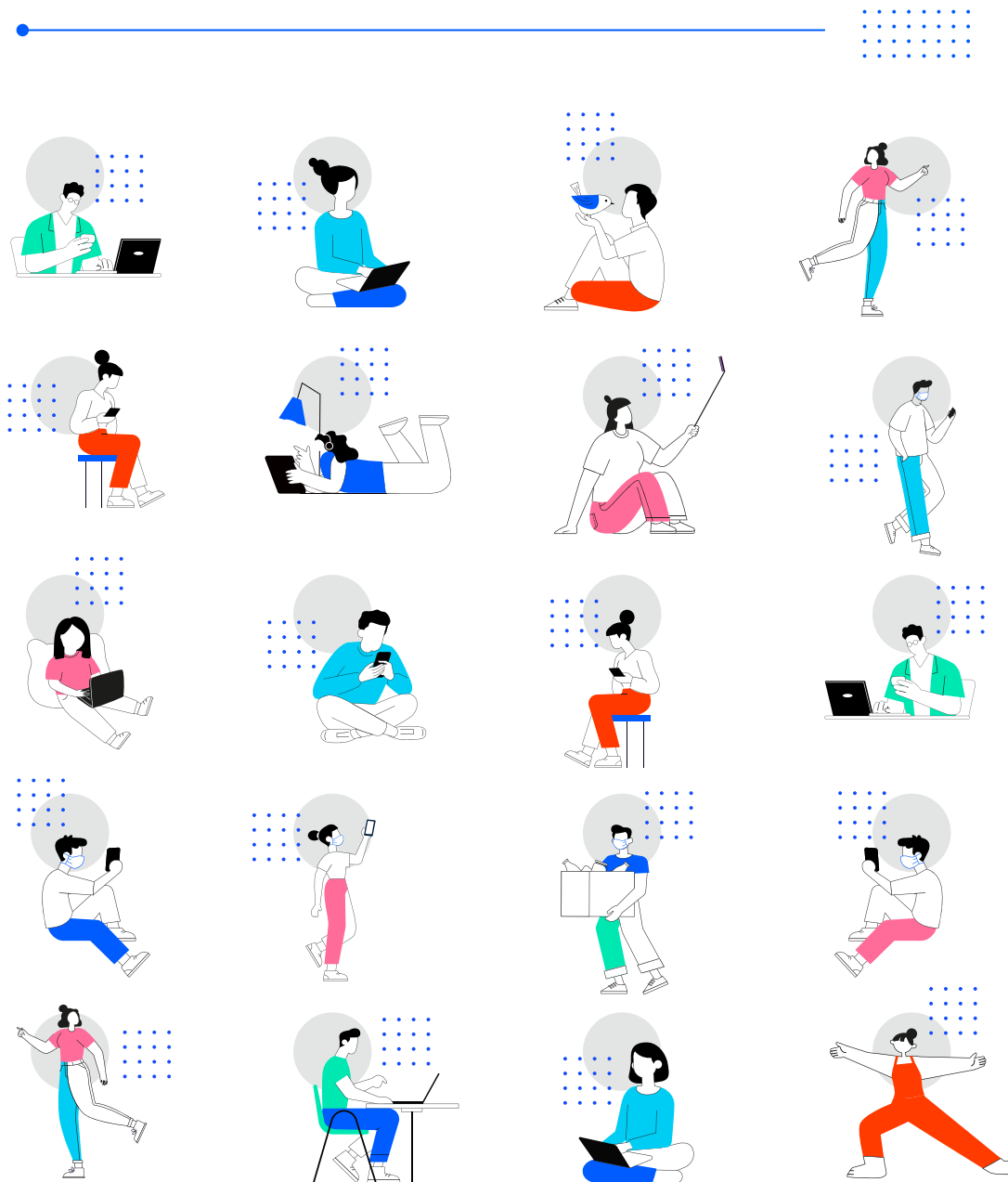
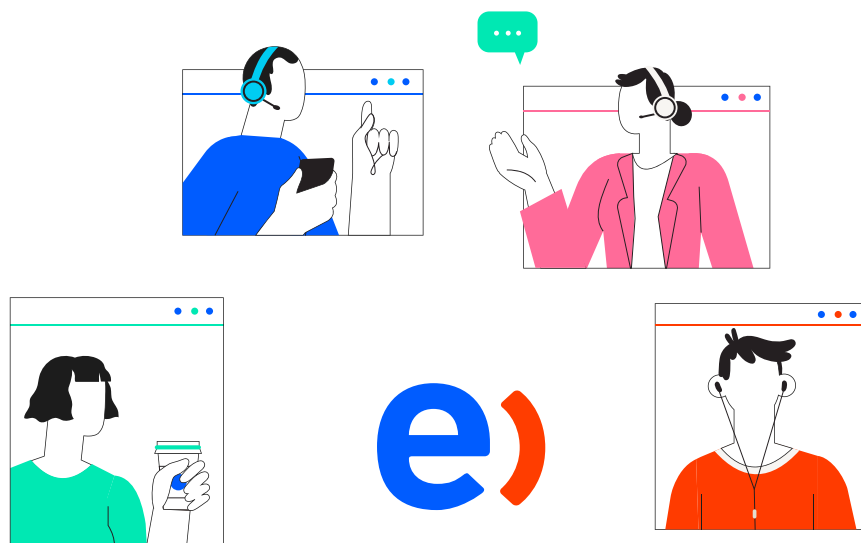




Memoria
Integrada

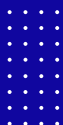
20
20





A pesar de la distancia permanecemos más unidos y conectados
que nunca. Dándonos cuenta que con tecnología
nuestras posibilidades son infinitas.

Memoria Integrada **2020**



#Cuidarnos es una buena señal



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

Fax:

(56-2) 2360 3424

Código postal:

Casilla 4254, Santiago

Sitio web:

www.entel.cl

Relación con inversionistas

Investor Relations Officer
Carmen Luz De La Cerda C.
Tel: (562) 2360-3176
cdelacerda@entel.cl

Sustentabilidad

Para contactar al equipo de
Sustentabilidad, escribir a
sustentabilidad@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Fax: (562) 2393 9101 / (562) 2393 9215

Avenida Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia.
Lunes a viernes de 09 a 17 horas continuado
atencionaccionistas@dcv.cl



Índice de contenidos

01. Introducción y contexto

- 1.1 Carta del Presidente
- 1.2 Entel en una mirada
- 1.3 Hitos 2020
- 1.4 Medidas para enfrentar la pandemia
- 1.5 Avances estratégicos 2020
- 1.6 Premios y reconocimientos

02. Perfil corporativo

- 2.1 Propósito y valores
- 2.2 Pilares estratégicos
- 2.3 Perfil de Entel
- 2.4 Historia
- 2.5 Segmentos y mercados
- 2.6 Imagen corporativa
- 2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones
- 2.8 Gestión de riesgos

03. Gobierno corporativo, ética y entorno normativo

- 3.1 Gobierno corporativo
- 3.2 Composición del Directorio
- 3.3 Administración
- 3.4 Composición del equipo ejecutivo
- 3.5 Ética y cumplimiento
- 3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

04. Sustentabilidad

- 4.1 Estrategia de Sustentabilidad
- 4.2 Sobre esta memoria integrada
- 4.3 Materialidad
- 4.4 Relación con los grupos de interés

05. Innovación y adaptación del negocio

- 5.1 Modelo de innovación
- 5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología
- 5.3 Sistemas y ciberseguridad
- 5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Índice de contenidos

06. Organización y cultura ágil

- 6.1 Equipo humano
- 6.2 Proveedores y contratistas

07. Experiencia distintiva

- 7.1 Experiencia distintiva
- 7.2 Mercado personas
- 7.3 Mercado empresas
- 7.4 Mercado corporaciones
- 7.5 Mercado mayorista
- 7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú
- 7.7 Entel Call Center

08. Infraestructura

- 8.1 Infraestructura moderna y robusta

09. Compromiso con el desarrollo

- 9.1 Reducción de la brecha digital
- 9.2 Gestión eficiente y consciente
- 9.3 Economía y educación circular

10. Resultados del negocio

- 10.1 Gestión financiera consolidada

Índice GRI

Información Financiera

Índice de contenidos
Información Societaria
Estados Financieros Consolidados
Sociedades Filiales y Coligadas





01. Introducción y contexto

- 1.1 Carta del Presidente
- 1.2 Entel en una mirada
- 1.3 Hitos 2020
- 1.4 Medidas para enfrentar la pandemia
- 1.5 Avances estratégicos 2020
- 1.6 Premios y reconocimientos



1.1 Carta del Presidente

Estimados accionistas: En nombre del Directorio de Entel, tengo el agrado de presentar nuestra **Memoria Anual para el ejercicio 2020**. En esta ocasión, reunimos en un mismo documento de manera integrada la información habitual de la Memoria de Entel junto con los avances en el ámbito de la sustentabilidad.

Efectos de la pandemia por COVID-19

Un elemento central durante el 2020 fue la pandemia del COVID-19. Tras las múltiples incertidumbres y desafíos impuestos por esta, la compañía tuvo una respuesta ágil y supo adaptarse en los distintos frentes. La prioridad fue privilegiar la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, como también asegurar la continuidad y calidad de los múltiples servicios esenciales que prestamos a la comunidad y a nuestros clientes, al igual que la continuidad comercial y operativa del negocio en general.

Cerca del 95% de nuestros colaboradores se volcaron al teletrabajo, modalidad en la cual aún estamos operando con muy buenos resultados en términos de productividad y calidad de vida. Por otra parte, se implementaron rápidamente los protocolos que permitieron a los equipos esenciales de terreno y tiendas seguir trabajando de manera segura.

Respecto de los canales de atención y ventas, también enfrentamos grandes retos. Con el cierre de tiendas y call centers, se afectó la actividad y la calidad de atención durante un tiempo, requiriendo de una gran adecuación en la operación de estos. Parte importante de la actividad se trasladó a canales digitales o remotos en teletrabajo, acelerando un proceso que ya venía en desarrollo.

Por otra parte, los negocios fijos del segmento Empresas en Chile se vieron muy afectados, situación que ocurrió de manera más pronunciada en las pequeñas empresas y ciertos rubros puntuales. Lo anterior fue compensado por la alta demanda de servicios móviles por parte de entidades educacionales y empresas en general, destinados principalmente a facilitar la educación a distancia y el teletrabajo.

En el ámbito regulatorio, enfrentamos tanto en Chile como en Perú complejas situaciones. En ambos paí-



1.1 Carta del Presidente



ses se discutieron –y en Perú se aprobaron– medidas como la imposibilidad de corte ante el no pago del servicio mensual. Finalmente, y como fruto del diálogo, en ambos mercados se implementaron medidas alternativas o complementarias que permitieron ayudar a los consumidores sin imponer un gravamen tan alto a la industria. Esto significó igualmente un impacto en provisiones por deudas incobrables, especialmente en Perú en el segundo trimestre del año.

Durante el año, junto con aumentar la comunicación con los clientes, Entel fue en su ayuda implementando distintas medidas, como la liberación por algunos meses de redes sociales en el segmento Personas y de las cuotas de tráfico móvil en los segmentos

Empresas y Corporaciones, incluyendo 45 mil banda ancha móvil que daban servicio a Junaeb. Asimismo, se implementó un Plan Solidario accesible a nuestros clientes y la evaluación caso a caso de pago de deudas en los clientes Empresas. También colaboramos con varias fundaciones e instituciones de educación, entregando 24 mil simcards y banda ancha móvil con tráfico gratuito por algunos meses, permitiendo que niños y jóvenes de sectores más vulnerables pudieran estudiar a distancia.

Es importante destacar que tanto la red fija como la móvil respondieron de buena manera. Con una gestión focalizada, se logró atender los importantes aumentos de tráfico que se dieron en el año.

En síntesis, el 2020 fue un año complejo, que nos desafió y obligó a acelerar procesos que ya estaban en curso, como la transformación digital y el trabajo a distancia. En este contexto, no solo conseguimos que nuestra posición competitiva se mantuviera, sino también cumplir y superar varios de nuestros objetivos, especialmente apalancados por el mercado móvil y los servicios del negocio Hogar.

La pandemia generó múltiples consecuencias que, entre otras cosas, dejaron en evidencia el enorme rol de las telecomunicaciones. Este escenario nos conectó más que nunca con nuestro propósito: sin tecnología y conectividad, el país no habría podido seguir su marcha.

Positiva evolución en el Mercado Móvil de Chile

A nivel de mercado la dinámica se mantuvo, observándose una disminución de 2,3% de la base total de abonados. La tendencia de migración del segmento de prepago a planes de suscripción o postpago –clientes con un contrato de servicio– si bien se ralentizó algunos meses, continuó su avance. Es así como a nivel industria la base de postpago creció un 9,1% y la de prepago cayó un 13,7%.

En este período, Entel consolidó su posición competitiva, con un crecimiento de la participación de mercado en postpago de +2,3 puntos porcentuales. La base total de suscripción de Entel en Chile aumentó en 832 mil líneas durante 2020, con lo cual se alcanzaron los 5,8 millones de líneas de postpago al cierre del año, es decir, un +16,7% más que al cierre de 2019. Para destacar es que al mismo tiempo lideramos la portabilidad de suscripción, con 155 mil portaciones netas durante 2020.

En prepago, la base de clientes de Entel disminuyó casi en línea con la industria, mientras que la participación en los ingresos totales del mercado de prepago mostró un leve incremento.

Así, el número total de clientes móviles de Entel en Chile alcanzó los 9,3 millones, lo que representa un aumento de 2,3% comparado con 2019. Con todo, los ingresos móviles de la compañía en Chile crecieron 6,9% respecto del año anterior.

1.1 Carta del Presidente

El crecimiento de Entel se ha producido gracias a una oferta personalizada, herramientas de customer value management (CVM) en línea con el programa de transformación digital, una infraestructura robusta y una experiencia de servicio distintiva, junto a una oferta atractiva, tanto de servicios como de equipos.

Crecimiento en Chile del negocio Hogar

Si bien la contingencia sanitaria significó un gran desafío para la operación en terreno, el año 2020 pudimos continuar con nuestro despliegue de fibra óptica para el segmento Hogar, alcanzando una cobertura de casi 500 mil casas pasadas (home passed). La utilización de esta infraestructura alcanzó a diciembre del 2020 una penetración del 18,9%.

La base de clientes del servicio Entel Fibra tuvo un aumento explosivo de 111,2% a diciembre de 2020 con respecto al cierre del año anterior, en línea con lo que está sucediendo en la industria, donde la fibra óptica está tomando cada vez más relevancia como tecnología de acceso a internet en los hogares. Por su parte, los ingresos de Entel Hogar, que incluyen los servicios alámbricos por fibra óptica y los inalámbricos (como la Banda Ancha Fija Inalámbrica), crecieron en un 17,3%.

Avances en Perú

Los resultados de Entel Perú en 2020 (incluyendo la operación fija y móvil), se vieron afectados por

la crisis sanitaria, en especial por una disminución en las ventas de nuevas líneas y el aumento de la incobrabilidad que produjo la prohibición de corte de servicio por falta de pago, vigente durante casi cuatro meses. Sin embargo, una positiva gestión de la continuidad comercial, operativa y financiera permitió superar las dificultades y la empresa terminó el año con buenos logros que reportar.

Así, a pesar del entorno complejo, la base de clientes de postpago aumentó en 610 mil líneas respecto de diciembre de 2019, lo que representa un incremento del 19,7%, liderando el crecimiento en el mercado de clientes de mayor valor.

Por su parte, los ingresos totales alcanzaron los USD 825,9 millones, con un crecimiento orgánico, es decir, excluyendo el efecto de la venta de torres, de 1,6% respecto del 2019 en moneda local. Importante fue la evolución de los ingresos móviles por servicio, que en moneda local aumentaron 7,3%, mientras los ingresos móviles por equipos (un negocio de mucho menor margen) disminuyeron un 10,8%, debido a las restricciones económicas y de movilidad. Por su parte, el EBITDA orgánico (sin la venta de torres) mostró una muy buena expansión de cerca de USD 50,0 millones, lo que representa un crecimiento de 78%, no obstante las complejidades del año. Lo anterior da muestra que la compañía aún se encuentra en una fase de expansión y mejora de márgenes para alcanzar la adecuada escala de operación.

Nuestra participación total en el mercado móvil cerró en torno al 23,7% a diciembre de 2020 y, en ingresos, llegó al 26,9% en el último trimestre del año, lo que representa un aumento interanual de más de dos puntos porcentuales, en línea con nuestro objetivo de seguir creciendo nuestra participación en el valor de la industria. Hoy Entel Perú cuenta con casi nueve millones de clientes, un 7,1% más que al cierre de 2019.

Tan importante como lo anterior es el hecho de que Entel Perú haya reafirmado su liderazgo en marca, reputación y satisfacción de clientes, con una red robusta que ha sabido responder a las crecientes demandas y que continúa su expansión tanto por tráfico como en cobertura.

Resultados financieros consolidados 2020

Los ingresos consolidados totalizaron \$ 2.147.484 millones, lo que representa una disminución del 2,3% en comparación con las cifras del mismo período del año 2019. Esta disminución se explica por el impacto del mucho mayor número de torres vendidas durante 2019, respecto de 2020. Si se excluye el efecto de la venta de torres en cada ejercicio, los ingresos orgánicos muestran un crecimiento de 5,4% respecto al año 2019. Este aumento fue impulsado principalmente por mayores ingresos móviles de servicio en Chile y Perú, mayores ingresos móviles por equipos en Chile, junto con un aumento en los ingresos de los servicios residenciales "Entel Hogar", todo lo cual más que compensó el impacto

que las cuarentenas y la pandemia ocasionaron en otras líneas de negocio.

En 2020, el EBITDA alcanzó los \$ 684.232 millones, disminuyendo 11,2% respecto de 2019 producto de la menor venta de torres. Excluyendo dicho efecto, el EBITDA orgánico muestra un importante crecimiento de 11,6% respecto de 2019, impulsado tanto por los resultados de Chile como de Perú. Por otra parte, el resultado operacional ajustado presenta un aumento orgánico de 14,3%. La utilidad neta registró una ganancia de \$84.466 millones, disminuyendo respecto de 2019, lo cual está más que explicado por lo referido a la venta de torres.

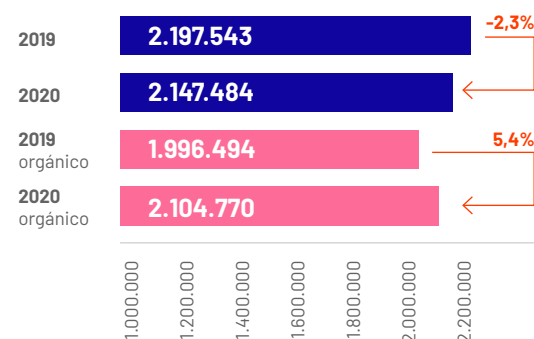
Dados los planes de contingencia desarrollados ante la emergencia sanitaria y la incertidumbre que esta abría, las inversiones durante 2020 alcanzaron un monto de \$ 370.028 millones, disminuyendo en un 9,4% en comparación con 2019. Estos recursos se focalizaron en las áreas estratégicas de la compañía, principalmente en mantener la capacidad de la red móvil con altos niveles de calidad, la expansión de la red de fibra al hogar, proyectos en clientes asociados a servicios fijos en los segmentos Empresas y Corporaciones y, finalmente, en la transformación digital.

Durante la gestión 2020, la deuda financiera neta disminuyó en 4,5% respecto del cierre de 2019. Vale la pena destacar la positiva evolución de la razón de endeudamiento (deuda financiera neta sobre EBITDA, incluyendo los pasivos por IFRS16) la que,

Nuestras cifras

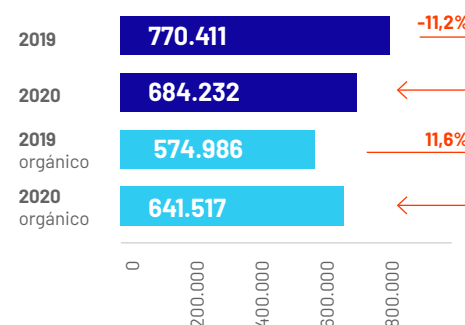
Ingresos consolidados en millones de \$

Valor orgánico excluye venta de torres

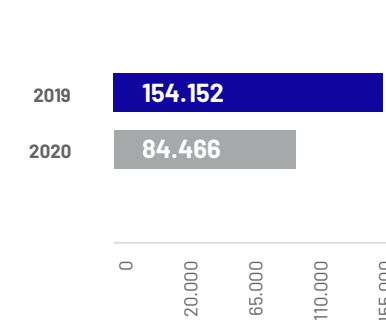


EBITDA en millones de \$

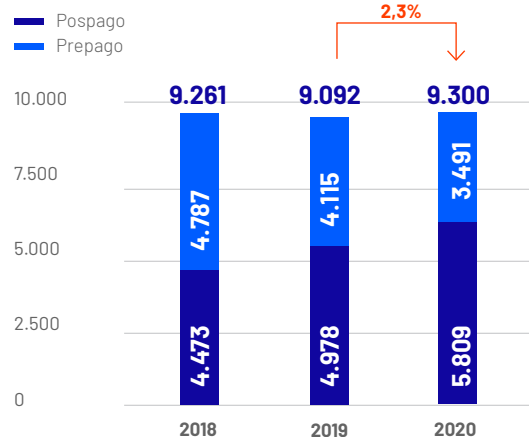
Valor orgánico excluye venta de torres



Utilidad en millones de \$



Base abonados móviles Chile en miles



16,7%

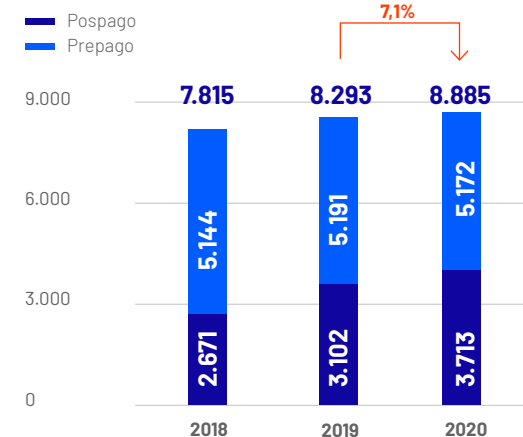
creció la base de clientes móviles postpago en Chile en 2020.



19,7%

creció la base de clientes móviles postpago en Perú en 2020.

Base abonados móviles Perú en miles



Chile:
Consolida posición en mercado postpago aumento +2,3pp en el 2020.

Perú:
26,9% participación en ingresos de la industria a diciembre 2020 (+2,0 pp)

1.1 Carta del Presidente

excluyendo el efecto proveniente de la venta de torres en el EBITDA, alcanzó 2,59 veces a diciembre de 2020, mejorando de manera importante respecto de diciembre de 2019, en que llegó a 2,98 veces. Entel mantiene una importante posición de liquidez y sin vencimientos de deudas relevantes hasta el tercer trimestre de 2022, lo que permite el desarrollo fluido del negocio junto al pago de vencimientos futuros.

Avances en transformación digital

Las necesidades surgidas durante la crisis sanitaria, como ya se comentó, aceleraron la digitalización de los canales, así como la migración a plataformas que integran y simplifican los procesos de atención y venta, sumando herramientas como la analítica avanzada, la automatización y el uso de bots.

En 2020 se completó exitosamente la transformación digital de los sistemas legados en los segmentos Hogar y Móvil Personas, tanto en Chile como en Perú, iniciándose el proceso para los segmentos Empresas y Corporaciones, lo que nos habilitó para ser más ágiles y dúctiles frente a los cambios. Mención aparte merece el desarrollo que experimentó el comercio electrónico: 28,1% de las ventas de nuevas líneas en móvil y hogar, en el segmento Personas en Chile, se realizaron a través de la aplicación móvil y el sitio web de Entel, versus 11,6% del año 2019, lo cual muestra la robustez tecnológica alcanzada tanto por nuestros sistemas de ecommerce como por la logística operacional y de despachos.

Preparación para la tecnología 5G en Chile

Para el desarrollo de la tecnología 5G, Subtel abrió cuatro concursos separados, por un total de 1.800 MHz de espectro. Todos recibieron ofertas y las adjudicaciones se resolvieron en febrero de 2021, donde como empresa obtuvimos macrobloques en los dos concursos donde participamos: 50 MHz en la banda de 3,5 GHz y 400 MHz en la banda de los 26 GHz. En las dos bandas restantes ya poseíamos espectro.

El espectro es un recurso clave para el negocio móvil, y estos bloques en particular son de gran importancia para el desarrollo del 5G en los años que vienen, donde Entel aspira, como siempre, a liderar de manera importante.

Nuevas gerencias, políticas y lineamientos

Un eje importante en 2020 fue el fortalecimiento de los principios y estándares que garantizan un comportamiento corporativo responsable, apegado a las leyes y a las conductas sostenibles. En ese marco creamos una Gerencia de Cumplimiento con dedicación exclusiva, con foco en la integridad y la ética. Las responsabilidades de esta gerencia abarcan tanto el cumplimiento normativo como las materias de libre competencia y protección al consumidor, entre otras.



1.1 Carta del Presidente



Por otra parte, las áreas de Gobierno de Datos y Riesgos Corporativos colaboraron en la definición de un programa que se hace cargo de un aspecto de suma relevancia para la compañía: el resguardo de la privacidad de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y colaboradores. Para ello se tomó como referencia los estándares del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR) y el borrador del nuevo proyecto de ley sobre la materia.

En tanto, a mediados de año, se aprobó la nueva política corporativa de gestión ambiental y su respectivo modelo de gobierno, lo que representa un paso importante para estandarizar nuestro desempeño en esta materia y formalizar los lineamientos asociados.

Sólida reputación

Los clientes reconocieron nuestro trabajo al otorgarnos el primer lugar en telefonía móvil en el Premio Lealtad del Consumidor (ALCO) en Chile. Además, Entel Perú obtuvo el primer lugar en la categoría Telecomunicaciones del Índice BCX de Experiencia de Clientes, de la consultora IZO. En el caso de Chile, nuestra reputación corporativa fue reconocida en el sexto lugar del Ranking Merco Empresas y el séptimo lugar de Merco Talento, consolidándonos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. En Perú lideramos también el sector, obteniendo el puesto doce de Merco Empresas. Estamos satisfechos con el trabajo realizado en el

ámbito de la sustentabilidad, y su evaluación por parte de diferentes actores, reflejado en el reconocimiento a nuestra gestión sustentable al formar parte por quinto año consecutivo del Índice de Sustentabilidad de Dow Jones, en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance.

Estimados accionistas, el año 2020 fue un año muy complejo, que no habríamos terminado con logros auspiciosos si no contáramos con un equipo humano a la altura de nuestros desafíos, de lo cual estamos orgullosos.

Este fue un año que puso de manifiesto el valor que tienen los servicios de telecomunicaciones para que la sociedad mantenga su marcha. Por nuestra parte, la infraestructura desarrollada, así como nuestra gente y el cómo nos habíamos preparado permitieron, como en otras ocasiones, sortear los grandes desafíos enfrentados y quedar en un muy buen pie de cara al futuro.

En los próximos años seguiremos ganando espacios en la industria móvil en Chile y Perú, buscaremos aumentar nuestra participación en el mercado de la fibra óptica residencial y en los servicios digitales para empresas, continuaremos con la transformación digital de la compañía y esforzándonos por mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Para terminar, no me queda más que agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la permanente elección que hacen nuestros clientes por los servicios que prestamos y el constante trabajo y liderazgo que despliegan nuestros colaboradores, el cual ha sido especialmente destacado en el año recién pasado.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

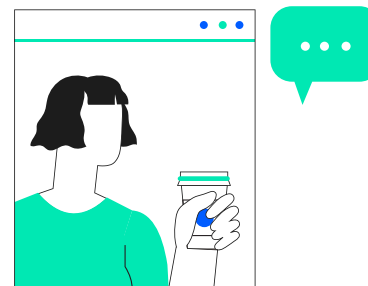
1.2 Entel en una mirada

GRI 102-2/ 102-7



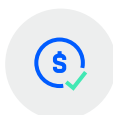
18,2 millones de abonados móviles en Chile y Perú

Chile



1,9 millones

de hogares con potencial servicio de tecnología inalámbrica y fibra óptica



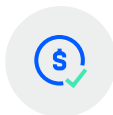
Ingresos consolidados

\$2.147.484

millones de pesos

Orgánico:

\$2.104.763 millones de pesos (+5,4%)



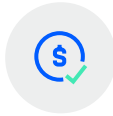
EBITDA consolidado

\$684.232

millones de pesos

Orgánico:

\$641.511 millones de pesos (+11,6%)



Inversión

\$ 370.028

millones de pesos

Abonados móviles

9,3 millones

Abonados suscripción: 5,8 millones
+ 832 mil adiciones netas (+16,7%)

EBITDA

\$577.327

millones de pesos

Orgánico:

\$547.534 millones (+6,2%)

Ingresos

\$1.477.688

millones de pesos

Orgánico:

\$1.447.364 millones de pesos (+5,4%)

Inversión

\$273.534

millones de pesos

UGI Hogar

540.569 mil

+6% vs. 2019

Espectro

250 MHz

Infraestructura móvil (sitios)

6.270

2G: 3.117 3G: 5.699

4G LTE: 4.500



Data centers

8.500 m²

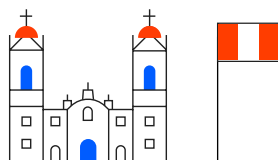
Fibra óptica troncal

5.000 km

a lo largo de todo Chile

1.2 Entel en una mirada

Perú



Abonados móviles

8,9 millones

Abonados suscripción 3,7 millones
+ 610 mil adiciones netas (+19,7%)

UGI Hogar

179.542 mil

-9% vs.2019

Ingresos

\$672.413

millones de pesos

Orgánico:

\$660.036 millones de pesos (+7,6%)

EBITDA

\$103.609

millones de pesos

Orgánico:

\$91.214 millones (+91,4%)

Inversión

\$92.706

millones de pesos

Espectro

297,4 MHz

Infraestructura móvil (sitios)

4.412

2G: 3.693 3G: 3.972

4G LTE: 3.977



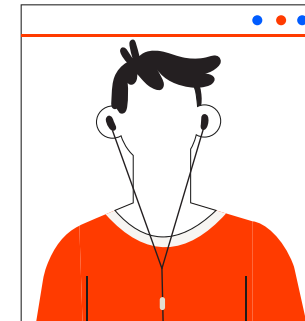
Data centers

752 m²

Fibra óptica troncal

3.112 km

en Lima y provincias



1,7 millones

de hogares con potencial servicio de tecnología inalámbrica y fibra óptica en Lima



1.3 Hitos 2020



Inclusión



Un canal para **personas mayores**

En nuestro **call center** implementamos un canal especial para este grupo etario, en el que priorizamos su atención por parte de ejecutivos.



Plan Fácil

Lanzamos un **plan** de telefonía móvil tipo pospago sin contratos ni requisitos.



Brecha digital

Seguimos **apoyando iniciativas** como Talento Digital, Niñas Pro y los cursos intensivos de Laboratorio para desarrollar habilidades digitales en las comunidades.

Innovación



Primera Zona Experimental 5G

Junto a **Ericsson y al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**, inauguramos la primera Zona Experimental 5G de América Latina.

Además, en alianza con Ericsson y la Universidad de Chile, creamos el primer **Campus 5G** del país, dedicado a la investigación y el desarrollo en torno a la nueva red.



Proyecto TD@E

Migramos la **base de nuestros clientes** del segmento Hogar en Chile y Perú, y la base pospago móvil en Perú, a la nueva plataforma digital.



Soluciones para los desafíos del país

Desarrollamos **nuevas soluciones** basadas en IoT y analítica avanzada para afrontar la escasez hídrica, la seguridad ciudadana y la contaminación del aire.

Responsabilidad



Energías renovables y reciclaje

Un **61.502,33 MWh de energía renovable** certificada para nuestros data center y edificio corporativo.

Con nuestras diferentes acciones en Chile, reciclamos 596,3 toneladas de diversos materiales.



Nueva área de Gobierno de Datos

Tiene la **misión de resguardar la privacidad** y el buen uso de los datos al interior de la compañía.

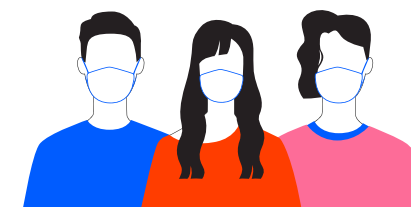


Nueva Gerencia Legal de Compliance

Da **seguimiento** a todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en la empresa.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia

Compromiso con el cuidado de las personas



Rápida implementación de teletrabajo

95% de la dotación

trabajó a distancia gran parte del año.



Entrega de sillas ergonómicas, conectividad, notebooks y elementos necesarios para desempeñar sus funciones de mejor manera desde el hogar.

Protocolo COVID-19 para operaciones presenciales

Sanitización

y elementos de protección personal: alcohol gel, guantes y mascarillas.



Separadores acrílicos y turnos independientes en tiendas.

Trazabilidad

- **Seguimiento de casos** con diagnóstico confirmado
- **Cuidado** de grupos de riesgo

Encuesta recurrente a colaboradores

- **Evaluación sistemática** de la efectividad de las medidas implementadas.

91%

considera positiva su experiencia con el teletrabajo.



Contención emocional

- **Comunicación frecuente** y cercana durante la crisis a través de nuestros canales multidireccionales.



Congelamiento de contrataciones y desvinculaciones

- **Mantenimiento de renta** variable inicialmente al 100% de la dotación.

Acompañamiento

- **Conversatorios**, orientación familiar y apoyo psicológico individual.

+1.500 participantes

Medidas para resguardar la salud de contratistas y proveedores

- **Entrega de insumos** de higiene y seguridad.
- **Limitación de actividades** en terreno.
- **Reforzamiento** constante de protocolos sanitarios.

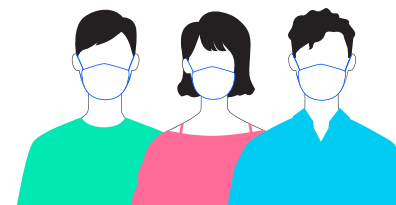


Trabajo con jefaturas

- **Adecuación** de liderazgo.
- **Diálogo con directivas** sindicales para recoger sugerencias.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia

Compromiso con nuestro rol



Rápida habilitación de atenciones y ventas a distancia

Aplicación

de teletrabajo para agentes de atención y ventas.



Entrega

de conectividad, notebooks y configuraciones de softwares.

Foco en canales digitales: app y web

Mejora

de la experiencia de usuario



Fuerte aumento

de las ventas digitales en Chile.

Fortalecimiento de canales de autoatención

- **App, chatbots y canales** más eficientes (WhatsApp).
- **Recuperación de niveles** de atención y ventas en julio de 2020.



Expansión de red

- **Inversiones extraordinarias** en bordes de red para mantener calidad de servicio.
- **Foco en absorción** del aumento de tráfico y redistribución geográfica.



Continuidad de instalaciones de servicios residenciales con protocolos sanitarios

- **Encuesta post atención:** 65%-77% de satisfacción.

Mantenimiento de los niveles de calidad por sobre las metas

- **Desempeño de descargas móviles** reconocido como uno de los mejores de la industria (Tutela y Open-Signal, entre otros).

Cumplimiento de plan de trabajo 2020

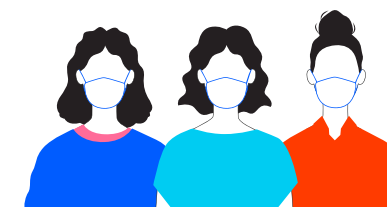
- **602 ampliaciones** o cambios de sitios para la red móvil ejecutados en el año.



Robustecimiento de la ciberseguridad

- **Cero incidentes de seguridad** de la información que comprometieran información de los clientes.
- Cero quejas o denuncias por infracciones relacionadas con la privacidad y datos personales de los clientes.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia



Compromiso con nuestro clientes

Esfuerzo comercial para cubrir nuevas necesidades

Aumento de GB

y liberación de redes sociales en planes móviles para facilitar la conexión durante la emergencia sanitaria.



Aumento

de las velocidades de los planes de fibra óptica.

Entrega de herramientas de teletrabajo para empresas clientes

Microsoft Teams

sin costo durante seis meses.



Tráfico ilimitado

para trabajo a distancia.

Facilidades financieras para acompañar la crisis económica

- **Suspensión de cobro** por reposición y de los intereses por mora en Chile y Perú.

Formulario COVID-19

- **Para ir en ayuda** de empresas con problemas financieros.

6.100 Empresas acogidas



Aplazamiento de cortes de servicio

- **Del segundo al décimo día** desde el vencimiento de la cuenta.



Agendamiento de atenciones en tiendas

- **Sistema remoto para agendar** asistencia presencial.
- **Priorización** de asistencia telefónica.

Plan Solidario

- **Servicio gratuito** (60 días en Chile, 90 en Perú) con limitaciones de velocidad y contenido.
- **Entel Chile:** 9.667 líneas móviles y 447 hogares (60% más vulnerable)
- **Entel Perú:** 78.192 líneas móviles



Soporte a pymes

- **Apertura de un canal** de contacto abierto y especializado para recibir las solicitudes de apoyo de nuestros clientes del segmento pyme.

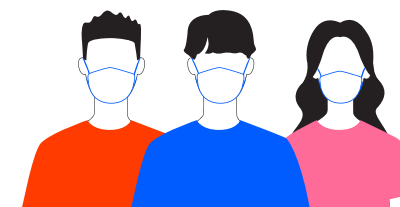


Refinanciamiento de deudas de clientes de Entel Perú

- **Planes de pago en 12 cuotas**, efectivos a partir de agosto de 2020.
- **Gracias a esto los niveles** de recaudación se recuperaron.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia

Compromiso con la sociedad



Apoyo en conectividad, Entel Chile

Conexión

a la Fibra Óptica Austral en Caleta Tortel y Puerto Williams.



Mejora

de la banda satelital en Rapa Nui, Villa O'Higgins y otras localidades aisladas.

Apoyo a la educación

Más de 24 mil

tarjetas SIM con planes especiales para educación a distancia entregadas a alumnos de escuelas vulnerables.



45 mil líneas

BAM gratuitas por cuatro meses con plan de 8 GB para alumnos atendidos por JUNAEB.

Conectividad en centros de salud

- **Habilitaciones** de conectividad en Hospital Félix Bulnes y Espacio Riesco en tiempo récord.
- **Conectividad total** del Centro de Atención y Aislamiento Temporal en la Villa Panamericana en Perú.

Accesos gratuitos

- **Sitio de Mineduc**
- **Sitio de Gobierno** con información sobre COVID-19



Personas mayores

- **80 mil planes móviles** para adultos mayores gratuitos por dos años en el marco de la campaña "Vamos chilenos".
- **Desarrollo** de una interfaz simplificada.



Plataforma Epivigila

- **Entrega de soporte** a la plataforma del Ministerio de Salud de Chile para la notificación obligatoria de casos de COVID-19.

Analítica avanzada aplicada a la pandemia

- **Aporte de los datos** de nuestra plataforma Kamal, agrupados y anonimizados, para análisis de movilidad urbana en pandemia.
- **Alianza con Instituto** de Sistemas Complejos de Ingeniería.



Apoyo a "COVID: Colaboración y Vida"

- **Convocatoria organizada** por Fundación Chile para financiar soluciones innovadoras que ayudan a enfrentar la crisis sanitaria y económica.



Aportes de Entel Perú

- **Donación de conectividad** para enfermos COVID-19 en hospitales.
- **2.000 BAM donados** al Ministerio de Salud.

1.5 Avances estratégicos 2020



Mantener la participación en mercados maduros en Chile:

- **9,3 millones de clientes móviles**, creciendo 2,3%. En tanto los ingresos móviles aumentaron 6,9% en 2020.
- **Consolidación de posición competitiva** en segmento de postpago alcanzando una participación de mercado de 36,7% con un crecimiento anual de 2,3 p.p., +832 mil líneas (+16,7%) en 2020, alcanzando 5,8 millones de accesos.
- **Lideramos la portabilidad de suscripción**, +155 mil portaciones netas durante 2020.
- **Base de prepago, totaliza 3,5 millones** (-15,2% interanual) y participación en los ingresos totales del mercado de prepago se mantuvo estable.
- **Buen desempeño** logrado a través de ofertas personalizadas de servicios y equipos en línea con el programa de transformación digital, una infraestructura robusta y experiencia de servicio distintiva.

Crecer en los negocios Hogar y Fijo Empresas en Chile.

- **Entel continuó con despliegue de fibra óptica**, alcanzando 456 mil casas pasadas (+59,6% vs 2019), obteniendo una alta tasa de ocupación de red (+18,9%).
- **UGIs "Entel Fibra"** totalizaron 141 mil (+111,2%) e ingresos de servicios "Entel Hogar", ascendieron un 17,3%.
- **Líder en satisfacción neta** en segmento hogar 46% a diciembre 2020.
- **Los ingresos de servicios fijos** para empresas fueron afectados por la contingencia (total mercado Chile -13,3%, Entel -8,5%), participación de ingresos alcanza un 24,2%, alineado a plan en una industria de menor tamaño.



1.5 Avances estratégicos 2020



Entregar una experiencia de servicios simple, digital y consistente.

- En 2020 se completó exitosamente la transformación digital de los sistemas legados en los segmentos Hogar y Móvil Personas, tanto en Chile como en Perú, iniciándose el proceso para los segmentos Empresas y Corporaciones, lo que nos habilitó para ser más ágiles y dúctiles frente a los cambios.
- Aumento de ventas ecommerce: de 11% ventas digitales en segmento móvil en 2019 a 28% en 2020.
- Aumento participación canales digitales en volumen de transacciones durante 2020 en mercado Personas, atendiendo a 2.6 millones de clientes a través de la APP y web Mi Entel.

Desarrollar nuevos negocios digitales y TI B2B.

- Crecimiento en negocios tradicionales de TI (Datacenter, C.Operacional, Aplicaciones).
- Crecimiento 2,4% en ingresos de negocios digitales/TI.

Innovación de productos y servicios.

- Durante 2020 realizamos alianzas de colaboración con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de soluciones, tanto relacionados con la pandemia como con el medioambiente.

Crecer y consolidar el negocio en Perú.

- Importante repunte de actividad comercial en cuarto trimestre, la base total de clientes creció un 7,1% alcanzando 8,9 millones de clientes.
- Destacable el crecimiento de los clientes de valor, la base de pospago +19,7% con un aumento de 610 mil accesos en el año.
- Evolución de los ingresos móviles por servicio, que en moneda local aumentaron 7,3%, mientras los ingresos móviles por equipos (un negocio de mucho menor margen) disminuyeron -10,8%, debido a las restricciones económicas y de movilidad.
- Por su parte el EBITDA orgánico (sin la venta de torres) mostró una muy buena expansión creciendo 78%, a pesar de las complejidades del año.
- 23,7% alcanzo la participación total de mercado móvil.
- Participación de ingresos, llegó al 26,9% en el último trimestre, representando un aumento interanual de 2,0 p.p.

- Entel Perú sigue reafirmando su liderazgo en marca, reputación y satisfacción de clientes.

A través de 4 habilitadores estratégicos que permiten alcanzar dichos objetivos:



Asegurar la transformación digital de Entel.



Capacidades organizacionales y excelencia en personas.



Excelencia y eficiencia CAPEX/OPEX.



Red y tecnología best in class.

1.6 Premios y reconocimientos



Merco Empresas

Nos mantuvimos en el sexto lugar del ranking de las empresas con mejor reputación corporativa. Somos los líderes en la industria de telecomunicaciones.

Merco Talento

Nos ubicamos en el séptimo puesto del ranking que reconoce a las empresas destacadas en atracción y retención de talentos. Lideramos en nuestra industria.



Premio Lealtad del Consumidor NPS

Logramos el primer lugar de la categoría "Telefonía móvil" en este reconocimiento que otorga Alco Consultores a las empresas que han generado los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes.



PXI-Praxis Index Xperiencia 2020

Somos los mejores en telefonía fija, según el ranking que mide las experiencias entregadas por las 129 principales marcas del país.



ProCalidad

Obtuvimos el primer lugar de la categoría "Telefonía fija" en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes.



Effie Awards

Ganamos el Gran Effie 2020, un Effie de oro y dos de plata por la campaña "Buenas señales", desarrollada en 2019.



Reconocimiento al Compromiso con la Integridad 2020

Somos una de las siete organizaciones distinguidas por Fundación Generación Empresarial por avances realizados en la medición de la cultura interna de integridad. Para ello, las empresas son evaluadas a través del Barómetro de Valores y Ética Empresarial FGE. Recibimos el reconocimiento en la categoría "Primera medición".



Talento LGBT: mejores lugares para trabajar (Equidad CL)

Obtuvimos este sello que destaca a las empresas e instituciones líderes en la construcción de espacios inclusivos para la comunidad LGBT+, impulsado por Fundación Iguales y Human Rights Campaign.



1.6 Premios y reconocimientos



Radiografía Pride Connection

Fuimos evaluados con nota A en la radiografía anual de las empresas miembros de Pride Connection. Esto nos confirió el rol de mentores de otras empresas que están desarrollando sus procesos de transformación cultural.



Dow Jones Sustainability Index

Por quinto año consecutivo somos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones, integrando los índices de Chile y MILA. Tras completar la evaluación, alcanzamos el puesto 17 del ranking general de la industria de telecomunicaciones a nivel global, un ascenso de cuatro lugares respecto a 2019.



ALAS20

En respuesta a nuestra labor de divulgación pública de prácticas de desarrollo sustentable, por segundo año consecutivo formamos parte de ALAS20, esta vez en el octavo lugar de la categoría "Empresa líder en sustentabilidad de Chile".

Entel Perú



Merco Empresas

Por quinto año consecutivo somos la operadora con mejor reputación del sector en Perú, de acuerdo con el ranking Merco Empresas 2020. Asimismo, somos la única compañía de telecomunicaciones en el top 20 del ranking general, donde nos ubicamos en el puesto número 12, cuatro más arriba que en 2019.



Merco Talento

Logramos posicionarnos en el primer lugar del ranking de la industria de telecomunicaciones y en el número 17 del listado general, un ascenso de 24 posiciones respecto a 2019.

Índice BCX

Nuevamente fuimos reconocidos por ofrecer la mejor experiencia de cliente en el sector telecomunicaciones de Perú, según la consultora IZO.



Índice BCX

Entel logró por cuarto año consecutivo este distintivo que otorgan Perú 2021 y el Centro Mexicano de Filantropía a las empresas que cuentan con un claro compromiso con la sostenibilidad en sus prácticas cotidianas y una vigorosa política social empresarial.



02. Perfil corporativo

- 2.1 Propósito y valores
- 2.2 Pilares estratégicos
- 2.3 Perfil de Entel
- 2.4 Historia
- 2.5 Segmentos y mercados
- 2.6 Imagen corporativa
- 2.7 Industria de la tecnología
y las comunicaciones
- 2.6 Gestión de riesgos



2.1 Propósito y valores



Nuestra cultura corporativa está basada en el propósito y los pilares culturales de Entel, que dan un sentido y guían el trabajo que cada integrante de la compañía realiza a diario.

Propósito Entel

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



Pilares culturales



Desde su creación, Entel ha desplegado una estrategia de negocio alineada con un propósito transformador, evolucionando para atender las necesidades que surgen tras cada nuevo desarrollo, con una oferta comercial confiable y de alta calidad.

En un principio, el rol de la compañía fue ampliar el acceso a la conectividad. En la era de la revolución digital, junto con seguir fortaleciendo nuestra posición en la industria de las telecomunicaciones, estamos transformándonos en una empresa de tecnología. Así queremos agregar valor a nuestra propuesta permitiendo que más personas descubran nuevas oportunidades y trabajar junto a los grupos de interés en el desarrollo de un ecosistema digital que amplíe el bienestar a toda la sociedad. Tras finalizar el año 2020, el propósito que definimos para orientar nuestro trabajo a futuro cobró más sentido, relevando la importancia de asegurar que, tal como en los inicios de la compañía, lleguemos cada vez a más personas, ahora con mayor atención al detalle y a las necesidades particulares de nuestros diversos clientes en Chile y Perú, aprovechando las ventajas y avances de un entorno tecnológico y digital en constante evolución.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas buscan garantizar que los beneficios del desarrollo alcancen a todos los seres humanos en 2030. Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, nos consideramos un aporte clave sobre todo al ODS 9, que les confiere un rol central a las tecnologías de la información y a la conectividad en la construcción de economías sólidas e inclusivas, resaltando la importancia del acceso universal a internet y de las inversiones necesarias para lograrlo.



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

2.2 Pilares estratégicos



1 Innovación y adaptación

Estos cuatro pilares son las bases de la transformación de Entel en nuestro camino hacia la plena integración de la tecnología al negocio. Éstos se complementan con cuatro directrices que apuntan a potenciar nuestra competitividad en un entorno cada vez más digital, poniendo siempre las necesidades de los clientes en el centro de cada acción:



2 Organización y cultura ágiles

1. Acercarnos emocionalmente a nuestros clientes, apoyados por nuevas tecnologías, que nos permita generar mejores experiencias de uso.



3 Experiencia distintiva

2. Reinventar nuestro negocio y explorar nuevas oportunidades, apalancados sobre digitalización, automatización e inteligencia artificial.



4 Infraestructura moderna y robusta

3. Desarrollar capacidades digitales dentro de la organización que acompañen e impulsen la constante transformación.

4. Fortalecer y renovar la infraestructura como habilitador fundamental para sustentar la propuesta de valor hacia nuestros clientes.



2.3 Perfil de Entel

Somos una compañía **líder de tecnología y telecomunicaciones** con operaciones en Chile y Perú, mercados en los que sumamos más de 18,2 millones de abonados móviles e ingresos anuales consolidados por **\$2.147.484 millones a diciembre de 2020.**



En Chile ofrecemos servicios de telefonía móvil y operaciones de redes fijas integradas de datos, voz, TI/digital, internet y servicios relacionados para los segmentos de personas, empresas, corporaciones y mayoristas. En Perú, a través de nuestras filiales, brindamos servicios de telefonía móvil y una oferta de servicios fijos para empresas. En ambos países prestamos servicios de call center.

Con cada uno de nuestros productos y servicios, nos esforzamos por entregar experiencias simples y eficientes, sostenidas en una infraestructura robusta de última generación.

GRI 102-5/ 102-7

Propiedad

Al cierre del ejercicio 2020, la propiedad se encontraba distribuida entre 1956 accionistas, siendo el socio controlador Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

Con una capitalización bursátil de USD 1.919 millones al 31 de diciembre de 2020, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago.



54,86%

25,17%

19,98%

Inversiones ALTEL Ltda.

Otros

Fondos de pensiones



2.4 Historia

Somos uno de los operadores de telecomunicaciones más grandes y antiguos de Chile. A lo largo de nuestros 56 años de historia, hemos sabido transformarnos de acuerdo a los tiempos y de las necesidades de los clientes. De este modo, variamos en tamaño, productos, servicios y filiales, preservando

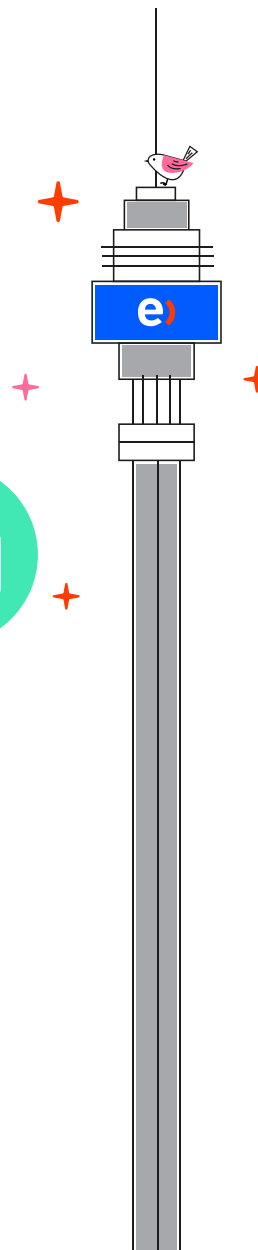
siempre nuestro rol. Nacimos para conectar al país como una compañía de larga distancia. Luego sumamos la telefonía local, internet, telefonía móvil y desarrollos de TI y servicios digitales. El objetivo hoy es ser una empresa que acerca la tecnología a sus clientes.

La era de la voz (1964-1991)

El terremoto de 1960 dejó en evidencia la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro. Con ese fin, en 1964 el Ministerio de Hacienda de Chile creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel), entidad de carácter público que debía asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional.

Para cumplir con esta misión, Entel desarrolló una serie de obras bastante adelantadas para su época: una red de microondas que llegó a cubrir la mayor parte del territorio nacional, la primera estación satelital de Latinoamérica en la localidad de Longovilo (1968), y el que por dos décadas fue el edificio más alto de Chile, la Torre Entel (1974), que albergó al Centro Nacional de Telecomunicaciones. La expansión de la red satelital permitió dar cobertura a todo Chile continental en 1985. Dos años después, Entel digitalizó su red de larga distancia nacional e internacional, e inició la década de los 90 desplegando fibra óptica.

En esta primera etapa, los servicios de telefonía local de voz representaban cerca del 60% de los ingresos de la industria y el sector participaba con menos de un 2% en la canasta de consumo. Este escenario estaba próximo a cambiar.



2.4 Historia



Expansión e internacionalización del negocio (1992-2004)

En los años 80 fueron decretadas varias modificaciones legales para la industria, como la libertad tarifaria y de ingreso al mercado. Además, en 1986 el Estado chileno inició un proceso de privatización, que en el caso de Entel culminó en 1992. Lo anterior, sumado al desarrollo tecnológico y a la globalización, abrió nuevas oportunidades.

En 1993 Entel comenzó a expandirse en el exterior con Americatel Corp., que prestaba servicios de larga distancia en Estados Unidos. Un año más tarde, accedió al control de Americatel Centroamérica (ambas empresas serían vendidas más tarde), y el año 2000, arribó a Perú con la creación de Americatel Perú, para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país. Entre tanto, en Chile se había establecido el sistema multicarrier. Con su código 123, Entel conservó su posición en larga distancia en este contexto mucho más competitivo.

Su ingreso al mercado de la telefonía móvil tuvo lugar por esta misma época, cuando operadores como Entel fueron autorizados para obtener espectro. Mediante el despliegue de redes y el cambio regulatorio que estableció el sistema "el que llama paga", la compañía tomó rápidamente el liderazgo. También a mediados de los 90, incursionó en el mercado de la internet fija residencial con servicios de internet conmutado y posteriormente, con alternativas de banda ancha. En paralelo, comenzaba a focalizarse en los servicios a empresas, para capitalizar las crecientes necesidades de conectividad y soluciones integradas (voz, datos e internet) del sector empresarial.

Fueron años de importantes adelantos tecnológicos para Entel, que introdujo en Latinoamérica la primera red GSM (1998), la primera red comercial con tecnología ATM (1997) y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS (2001).



2.4 Historia

Consolidación de segmentos (2005-2014)

Esta capacidad de innovación llevó a Entel a ampliar su giro en 2005, para ofrecer servicios en tecnologías de la información. En 2010 la integración de estos servicios con redes empresariales de alta capacidad dio origen al primer data center certificado Tier III del país, ubicado en Ciudad de los Valles (Santiago).

En el mundo móvil, nuestra compañía fue el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red 3G: bajo la marca Entel PCS, en 2006 inauguró su banda ancha móvil. Posteriormente, incursionó en un nuevo segmento de negocios móviles al proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), mientras expandía su posición en el mercado de internet inalámbrica residencial y TV de pago con Entel Hogar.

Para atender de mejor forma las necesidades de sus clientes, en 2011 la empresa se reestructuró, reuniendo los negocios fijos y móviles. A partir de entonces, sus actividades se organizaron en unidades acordes con los segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones.

En el plano internacional, tras adquirir la tercera compañía móvil del Perú (Nextel), en 2014 lanzó la marca Entel Perú, apoyado por la expansión y modernización de las redes existentes.



2.4 Historia



Transformación digital (2015-2020)

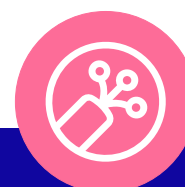
Consciente de los grandes desafíos tecnológicos que depara el futuro, en 2015 la empresa firmó un acuerdo con Ericsson para desarrollar un proyecto de transformación digital orientado a cambiar todas las plataformas de sistemas de Entel, proceso que sigue en curso.

En 2016 fue la primera empresa del país en habilitar una red 4G en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014. Es la más moderna de la región, con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation (4G+). Tan solo un año después, alcanzaba cobertura nacional con esta banda y se adjudicaba licencia 700 MHz en Perú, para brindar servicios 4G también en esa nación.

En Hogar, a partir de 2017 comenzó a extender su red de fibra óptica en la Región Metropolitana y luego en otras regiones, al mismo tiempo que lanzaba y expandía su servicio de internet residencial fija inalámbrica de alta velocidad en Chile y Perú.

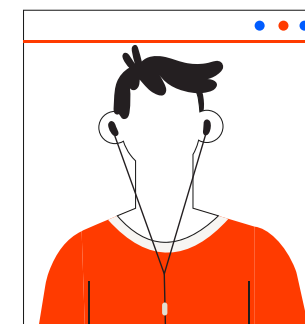
Para capitalizar las nuevas herramientas digitales que están revolucionando el sector productivo —como internet de las cosas, big data, analítica avanzada, inteligencia artificial y la tecnología de nube—, en 2018 nació Entel Ocean, unidad dedicada al desarrollo de soluciones digitales avanzadas de alto valor para grandes corporaciones.

En todos estos años, siempre se ha mantenido la misión original de Entel de conectar a todos los chilenos. Así lo demuestra su colaboración con las autoridades en proyectos como Conectando Chile, que permitió a los habitantes de 730 localidades aisladas comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e internet móvil. Su preocupación por aportar a la transformación responsable de la sociedad y al desarrollo sustentable lo llevó en 2016 a ser la primera empresa de telecomunicaciones del país en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile.



De cara al futuro

Durante los últimos dos años, en medio de un entorno social convulsionado y una crisis sanitaria, Entel continuó prestando sus servicios sin mermar la calidad de estos y entregando facilidades de acceso a sus clientes en los distintos segmentos que atiende. Al mismo tiempo, se consolidó como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centros de datos, dos negocios de alta proyección. También pensando en el futuro, explora las potencialidades del próximo salto cuántico en transmisión de datos. En conjunto con otros actores de la industria y la sociedad, en 2019 hizo las primeras pruebas con la tecnología 5G: de manera remota, logró mover un brazo industrial y realizar una ecografía.



2.5 Segmentos y mercados

GRI 102-2 / 102-6

Mercado Personas

En 2020 atendimos 7.481.546 de clientes móviles con servicios de voz y datos. En hogares, llegamos a 84 mil clientes atendidos con servicios de fibra óptica (equivalentes a 140.927 unidades generadoras de ingresos, UGI) y a más de 299 mil hogares con conexiones inalámbricas (equivalentes a 392.274 UGI), a través de las cuales entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital.

Telefonía Móvil (con o sin datos)

- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil (BAM)

Carrier Billing

- Netflix
- Spotify
- Google Play

Hogar

- Telefonía inalámbrica
- Telefonía fibra
- Internet inalámbrico
- Internet fibra
- Televisión inalámbrica
- Televisión fibra

Carrier larga distancia internacional

- Fijo y móvil

Equipos y accesorios

- Smartphones
- Parlantes, audífonos, trípodes, etc.

Servicios Financieros y Seguros

- Tarjeta Entel Visa
- Equipos/ Viajes/ SOAP

Mercado Empresas

Prestamos servicios a más de 138 mil empresas de distinto tamaño: micro, pequeñas, medianas y grandes.

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos

- Venta equipos
- Accesorios
- Seguros equipos

Soluciones fijas

- Empresa wireless
- Red local administrada
- Internet dedicado
- Telefonía fija + internet
- Pack negocio (1 y 2 líneas)
- Plataforma virtual (2 a 12 líneas)
- Trunk IP (12 líneas o más)
- Larga distancia internacional

- Datos
- Firewall
- Banda Ancha Fija Inalámbrica

Soluciones tecnológicas

- Infraestructura cloud
- Entel Secure Cloud
- Servicios Azure

Aplicaciones

- Office 365
- G Suite
- MDM
- Facturanet

Internet de las cosas (IoT)

- Gestión de flotas (GPS)
- Conectividad M2M

Data Center

- Housing
- Servidor Dedicado
- Digital Market
- Video Analytics
- Hosting de servidores

2.5 Segmentos y mercados



Mercado Corporaciones

A través de soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales, atendemos a más de 500 conglomerados con operaciones en Chile, que por su complejidad, requieren soluciones específicas, como también las principales entidades públicas del Estado. Nos hacemos cargo de sus necesidades particulares y especializadas, tanto tecnológicas como de servicio, en apoyo de los procesos estratégicos de sus negocios.

Soluciones móviles

- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georeferenciación.
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Management)
- Plataforma e-commerce con atención digital exclusiva para colaboradores de las corporaciones con una oferta de planes, equipos y accesorios.
- Factura fácil: plataforma para administrar facturación de cuentas móviles b2b

Soluciones fijas

- Redes de datos: Conectividad redes móviles privadas, Internet dedicado, Coberturas dedicadas,

Redes privadas MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas.

- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- Comunicaciones Unificadas: Telefonía, Voz y Colaboración, Telefonía IP On Demand, Videoconferencia, UCaaS
- Telefonía pública: Telefonía local, Larga distancia internacional Soluciones tecnológicas
- Soluciones TI: Outsourcing, Housing, Servicios SAP, End User Services (EUS), Renovación tecnológica, Entel Secure Cloud
- Soluciones digitales / Entel Ocean: Es un ecosistema que conecta y habilita plataformas mediante diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y esca-

lables. De esta forma damos origen a nuestra estrategia de plataformas las cuales son:

- Plataforma de IoT, Reef
- Plataforma de Analytics, Kamal
- Plataforma de Cloud, Entel Secure Cloud
- Plataforma de Contactabilidad, Touch
- Plataforma de MarketPlace
- Cyberseguridad a través de Entel CyberSecure: gestión de seguridad de endpoints, Evaluación de ciberseguridad, Seguridad inteligente, Centro de ciberinteligencia, Escudo de protección en la nube

Mercado Mayorista

Proveemos arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles, y servicios a más de 60 operadores de telecomunicaciones nacionales y 90 operadores internacionales. Adicionalmente, tenemos acuerdos de roaming internacional con más de 480 operadores de todo el mundo, pertenecientes a 193 países en los 5 continentes.

Roaming internacional

- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.

Roaming nacional y servicios a operadores móviles virtuales (OMV)

- Arriendo a operadores móviles de la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente.
- 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

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

Tráfico internacional

- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

2.5 Segmentos y mercados

Entel Perú

Contamos con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas, empresas de todos los tamaños y corporaciones. Nuestros servicios se dividen en dos grandes categorías para cubrir diferentes necesidades: **Personas y Empresas.**

Personas

Telefonía Móvil (con o sin datos)

- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil

Hogar

- Banda ancha fija inalámbrica (BAFI)
- Telefonía inalámbrica

Equipos y accesorios

- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, etc.
- SMS Multioperador

Empresas

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos

- Venta de equipos

Soluciones fijas

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

Soluciones digitales

- Cloud computing
- Entel virtual Data center

- Housing / Hosting
- Soluciones de Ciberseguridad
- Seguridad Gestionada
- Servicios de Ciberinteligencia
- Servicios multicloud
- Aplicaciones de productividad Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox

Entel Call Center

Integramos tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en **Chile y Perú**. Entre nuestros clientes contamos a empresas e instituciones gubernamentales.

Servicios omnicanal

- Implementación de 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, incorporando servicio delivery

Atención a clientes

- Modelos de atención inbound, implementado 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

- Speech analytics on demand
- Auditorías de calidad y workforce management
- Instalación y soporte técnico en terreno

2.6 Imagen corporativa

El compromiso de Entel con la sociedad se refleja en el propósito, marca e imagen corporativa, que nos alinean con nuestros desafíos de futuro desde la actualización de marca en 2018 y el lanzamiento de nuestro propósito. Este cambio también se tradujo en una redefinición del tono y estilo de nuestras comunicaciones, con una estrategia que busca acercarnos emocionalmente a los clientes a través de campañas y mensajes que además abordan problemáticas sociales y ambientales. Junto con cumplir nuestros objetivos de negocio, queremos relevar el rol que ejercemos en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y en el progreso del país, mostrando cómo nuestras soluciones innovadoras permiten conectar a las personas y crear valor sostenible para la sociedad en su conjunto.

Este enfoque se acentuó a partir de la crisis social de octubre de 2019, cuando nos vinculamos con lo que ocurría en el país a través de la campaña “Buenas señales”. Además de avanzar en atributos como confianza y calidad, el indicador Brandpower de 2019 nos posicionó como la marca de telecomunicaciones con mayor poder en la mente de los chilenos. Además, le valió a Entel y a McCann Santiago el premio Gran Effie 2019. En 2020 conectamos con la contingencia generada por la pandemia de COVID-19, instando a la población a quedarse en casa para evitar contagios, además de liberar las redes sociales para todos nuestros clientes. Los estudios de marca publicados tras la propagación de la pandemia en Chile mostraron que se había reforzado la percepción de Entel como una empresa cercana, preocupada de los

problemas de las personas. También se constató una mejora importante en el ranking del Estudio de Marca Ciudadana que elabora Cadem: antes del estallido, Entel se ubicaba en el lugar 49; luego ascendimos al puesto 25 y, tras las primeras campañas relacionadas con la pandemia, al 17, consolidándonos como los mejores de la industria. Lo anterior refleja la importancia de ser percibidos como una empresa cercana y atenta a las diversas necesidades de las personas.

Durante 2020 continuamos desplegando mensajes esperanzadores y nuestro rol muy presente, sobre todo en un escenario de movilidad restringida donde la conectividad se hace indispensable. Finalizamos el año ampliando nuestra ventaja como líderes del segmento móvil en Brandpower y mejorando nuestra posición en el fijo. A continuación, algunas de las campañas que en 2020 divulgaron contenidos que van más allá de la oferta comercial.



“Una buena noticia es una buena señal”

Con el fin de mostrar cómo las herramientas tecnológicas nos pueden mantener unidos incluso en medio de una cuarentena, extendimos una invitación a compartir buenas noticias destinadas a familiares y seres queridos que se encontraban aislados, con el compromiso de transmitirlos en televisión abierta. Los participantes solo debían cargar un video de diez segundos en la plataforma que habilitamos

en nuestro sitio web y luego, durante un mes, emitimos a diario un mensaje distinto. Se recibieron más de 500 microvideos, los que fueron emitidos en su totalidad por televisión abierta. Así, logramos que las buenas noticias llegaran a los rincones más apartados de Chile a través de nuestros comerciales.

2.6 Imagen corporativa



Programa de tutoriales

Tutoriales para adultos mayores:

Considerando la importancia de este segmento de la población y la especial situación en que se encontraban durante la pandemia, creamos tutoriales para enseñar a los adultos mayores a utilizar la tecnología para comunicarse y divertirse, los cuales promovimos con piezas publicitarias que llamaban a los jóvenes a ayudar a sus abuelos y demás personas mayores en el aprendizaje de habilidades digitales.

Ver tutoriales



VER MÁS →



Campaña "Vamos Chilenos"

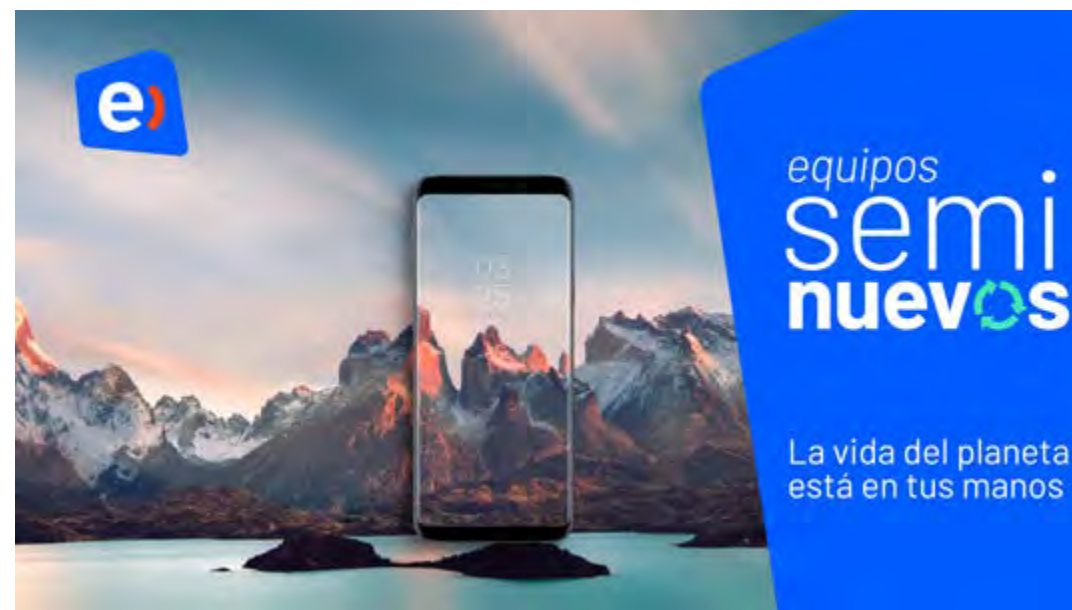
Participación y donación de planes para personas mayores:

En septiembre participamos en la campaña solidaria que impulsaron Fundación Teletón y Conecta Mayor para ayudar a quienes se han visto afectados por el impacto socioeconómico de la pandemia. Aportamos 80 mil planes móviles con 24 meses de gratuidad para personas de la tercera edad de todo Chile. Valorizados en \$ 1.500 millones, los planes darán conectividad a dispositivos móviles que distribuye Conecta Mayor, con una interfaz amigable desarrollada por Entel Ocean, que permite de manera sencilla solicitar y recibir asistencia médica, comunicarse con Carabineros y contactar a amigos y familiares cercanos.

Entel reutiliza

Donación equipos usados:

El objetivo de esta campaña solidaria que organizamos con Kyklos e Ingeniería sin Fronteras era lograr que estudiantes en contextos vulnerables accedieran a un equipo que les permita seguir aprendiendo de manera remota. Para ello, hicimos un llamado a donar celulares, tablets y computadores en desuso. Facilitamos su retiro a domicilio en 15 comunas de



la Región Metropolitana y dispusimos varios puntos fijos de depósito en las demás regiones y comunas de la RM. Ingeniería sin Fronteras se hizo cargo de reacondicionarlos, mientras que los que no podían ser reparados se reciclaron. La iniciativa fue bien recibida y está previsto continuarla en 2021.

¿Más información?



VER MÁS →

2.6 Imagen corporativa

Teléfonos seminuevos

Una alternativa sustentable:

A principios de 2020 lanzamos una campaña fomentando la compra de teléfonos reutilizados con el sello de garantía de Entel y a un precio mucho más bajo que el de los aparatos nuevos. Sin embargo, su principal atributo es su aporte al cuidado del medioambiente, al evitar el consumo de recursos naturales y la generación de residuos electrónicos. Temáticas como esta han probado ser muy bien valoradas por nuestros clientes, posicionando a Entel como una empresa activa en el ámbito de la sustentabilidad, por lo que seguirán ocupando un lugar central en nuestros lineamientos programáticos.

Santiago ePrix

Con el mismo espíritu y al igual que en años anteriores, auspiciamos la tercera versión del Santiago ePrix, la carrera internacional de autos eléctricos que en 2020 tuvo lugar el 18 de enero en el parque O'Higgins, con la participación de 12 escuderías y 24 corredores. Iniciativas de este tipo ejemplifican cómo la aplicación de nuevas tecnologías permite que hasta una carrera de autos sea sustentable y, en la medida en que empresas como Entel las apoyen, podrán estar disponibles para cada vez más personas.

Redes sociales

La comunidad de redes sociales Entel presentó un aumento de +9,3% a nivel general durante 2020, mostrando un crecimiento estable durante el periodo.

Las plataformas que mostraron el crecimiento más alto fueron Instagram, obteniendo un incremento total de un +62% y LinkedIn, que creció en un +11%. Facebook por su parte incrementó en un +9% su comunidad, llegando a 1.188.157 seguidores.

Durante el año las marcas se vieron en la obligación de adaptarse a las fases de la pandemia y la nueva normalidad, manteniendo un tono y estilo de comunicación cercano a la comunidad, a través de contenidos emotivos-nostálgicos, humor o insights acordes a situaciones presentes durante la cuarentena, concursos y también se volvieron a potenciar servicios. Todo siempre priorizando el llamado a cuidarse y mantenerse en los hogares.

Entel presentó un comportamiento estable a lo largo del año 2020, tanto como en cuanto a crecimiento de comunidad, como también en interacciones y engagement, los que tuvieron un aumento de 220% respecto de 2019.



Instagram

+62%

de incremento

LinkedIn

+11%

de incremento

Facebook

+9%

de incremento

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Efecto de la pandemia en las comunicaciones

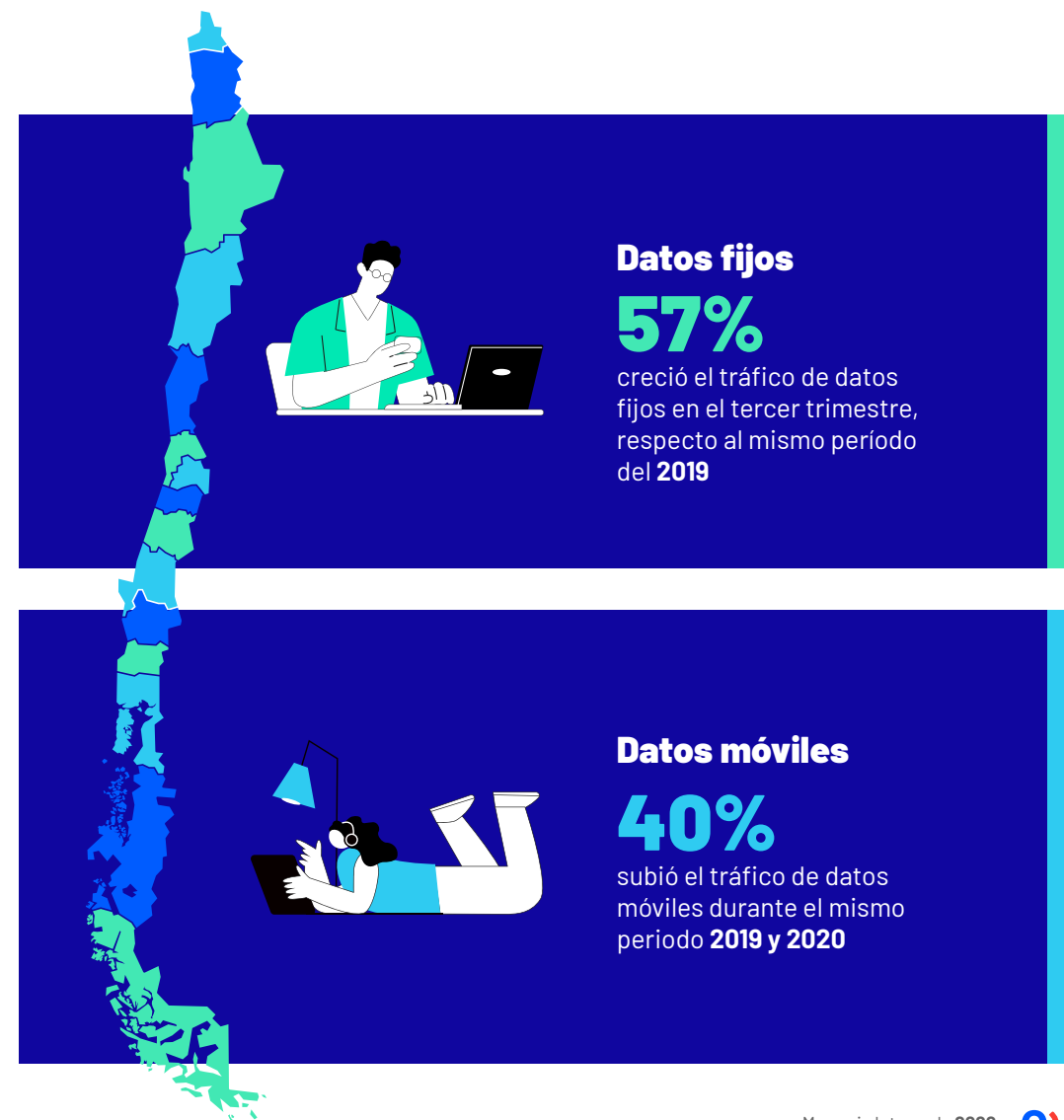
La pandemia de COVID-19 no solo afectó la salud de las personas, sino que también provocó un cambio en la proyección de la economía mundial, con repercusiones en la mayoría de los sectores. En este escenario, la industria de las telecomunicaciones se mostró más resiliente que otras, en gran parte porque sus servicios se volvieron indispensables a medida que cada vez más personas empezaron a trabajar y a estudiar de manera remota, y la movilidad restringida impuso la necesidad de recurrir a herramientas digitales para mantener el contacto con parientes y amigos. No resulta exagerado afirmar que hoy nuestra vida laboral, educacional y afectiva está siendo soportada por las redes de telecomunicaciones. Pero eso también significó que los operadores se vieran puestos a prueba.

En Chile el uso masivo de datos venía en aumento desde mucho antes. La contingencia sanitaria acentuó esta tendencia en forma significativa. De acuerdo con datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), se observó un fuerte crecimiento del tráfico de datos fijos a partir de marzo de 2020. De 241,7 Gb por conexión en febrero, pasamos a 366,1 Gb en septiembre. En el mismo lapso, el tráfico total aumentó de 832 mil terabytes a alrededor de 1,7 millón TB.

El tráfico por conexión de datos móviles, que había frenado su crecimiento desde el estallido social de octubre de 2019, se reactivó con la pandemia, alzándose de 10,3 GB a 12,7 GB entre febrero y septiembre de 2020. Algo similar ocurrió con el tráfico total móvil, que se incrementó de 204 mil TB en febrero a 251 mil TB en septiembre 2020. Sin embargo, se observa una estabilización en los meses de mayo y junio, lo cual sugiere que el uso se ha concentrado en la internet fija.

En el tercer trimestre, el tráfico de datos fijos creció un 57% el 2020 en comparación al mismo período del 2019, mientras que el de datos móviles creció un 40%.

Además, cambió la distribución del tráfico, trasladándose de los centros urbanos a zonas más periféricas y rurales. Por otra parte, en este contexto de uso intensivo, los clientes se mostraron menos tolerantes a las interrupciones y fallas de servicio, lo cual repercutió en los niveles de satisfacción de todos los operadores, que debieron enfrentar estas nuevas exigencias en medio de restricciones de movilidad que también afectaron a sus propios colaboradores.





2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones



La industria 2020

Con todo, la pandemia no varió de manera significativa las principales tendencias que presenta el sector desde hace algunos años, como el avance de la tecnología 4G en desmedro de la 3G y el retroceso del prepago en la telefonía móvil.

Según cifras del tercer trimestre de 2020 recopiladas por la Subtel (los datos más recientes disponibles al cierre de este reporte), el sector llegó a 54 millones de servicios de telecomunicaciones en septiembre de 2020, lo que se traduce en 2,8 servicios por habitante.

Internet general

A septiembre de 2020, Chile alcanzaba una penetración de 120,4 accesos de internet fijos y móviles (3G+4G) por cada 100 habitantes, con más de 23,5 millones de accesos totales, un crecimiento anual de 6,3%.

Pese a que aún corresponde al 84,3% de los accesos a internet, la móvil detuvo su crecimiento. Por el contrario, la fija ha seguido avanzando.

Distribución de ingresos por servicio de la industria Chile (LTM septiembre 2020)

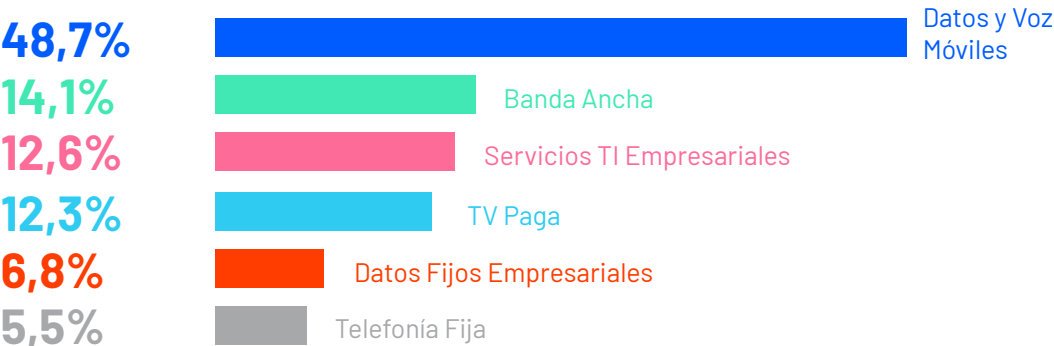


Tabla comparativa 2019-2020

Servicio	Unidad	3T-2019	3T-2020	Variación interanual
Internet fija	Miles	3.432	3.696	7,7%
Internet móvil (3G+4G)	Miles	18.464	19.795	7,2%
4G	Miles	15.932	17.699	11,1%
Internet móvil (tráfico)	Miles de Tera Bytes	1.535	2.128	38,6%
Telefonía fija	Miles	2.824	2.597	-8,0%
Telefonía móvil	Miles	25.489	24.619	-3,4%
TV de pago	Miles	3.266	3.238	-0,9%
Larga distancia internacional	Millones de minutos	19,9	10,3	-48,3%

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

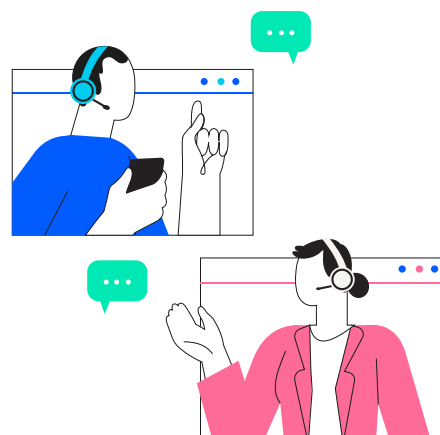
Internet fija

Los accesos fijos llegaron a 3,69 millones en septiembre de 2020, un alza de 7,7% respecto a septiembre de 2019. Su penetración general fue de 19,9 accesos por cada 100 habitantes, 1,1% más que el año anterior, alcanzando el 58,8% de los hogares. Continuó creciendo la fibra óptica, que ya cubre un 36,9% de las conexiones fijas, aunque la tecnología HFC sigue siendo la mayoritaria con el 49,6%, en tanto que la ADSL llega a 7,2%.

Internet móvil

Los accesos móviles (3G+4G) totalizaron 19,79 millones a septiembre 2020, un 7,2% más que en el mismo mes de 2019, aumento impulsado por el desarrollo de la tecnología 4G, que desde 2017 supera a la 3G en conexiones. A septiembre de 2020, la 4G alcanzaba 17,7 millones, un 11,1% más que en el mismo mes de 2019 (1.767 mil nuevos accesos en un año), representando el 89,4% de los accesos de internet móvil. En cambio, los accesos 3G disminuyeron un 17,2% en 12 meses.

El 94,3% de los accesos móviles correspondió a navegación por smartphone, que aumentó un 7,2% en un año. Los accesos vía USB experimentaron un aumento anual de 11,9%, mientras que las conexiones máquina-a-máquina (M2M) sufrieron un aumento de 2,1% respecto a 2019, representando un 2,2% de las conexiones 3G+4G.



Internet Móvil

La penetración de internet móvil llegó a

101,4

accesos por cada **100 habitantes** en el primer semestre de **2020**.



Telefonía fija

Las líneas fijas disminuyeron un 8% en 12 meses y el tráfico desde líneas fijas (Local-Local + Local-Móvil + LDI) cayó en un 13,4%, prosiguiendo su declive. La penetración del servicio llegó a 13,3 líneas por cada 100 habitantes.

Telefonía móvil

Chile alcanzó en septiembre de 2020 una penetración de 126,2 abonados por cada 100 habitantes, con un total de 24,6 millones. Es destacable el aumento que experimentó el tráfico acumulado de voz, que subió un 21,6% entre septiembre de 2019 y septiembre de 2020. También siguieron creciendo los abonados de contrato, que en el tercer trimestre de 2020 representaron el 56,2% del total, superando por segundo año al prepago.

Televisión de pago

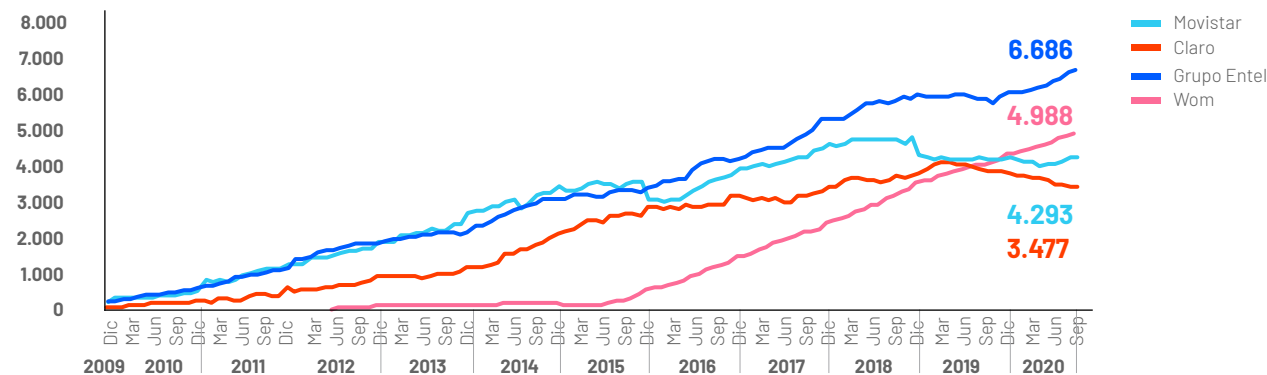
En septiembre de 2020 la penetración de este servicio alcanzó 16,6 suscriptores por cada 100 habitantes y el 57,3% de los hogares, lo que corresponde a 3,23 millones de suscriptores, un 2,5% menos que en septiembre de 2019, señal del estancamiento que ha experimentado recientemente este mercado.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Principales actores

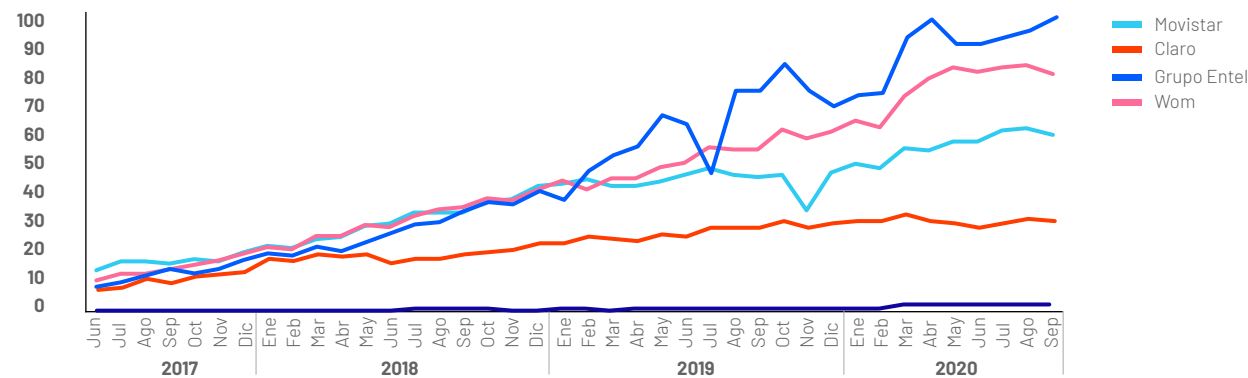
Internet Móvil (conexiones 3G+4G)

Conexiones por Empresa y Participación de Mercado



Tráficos de Internet (Datos)

Evolución de tráfico móvil por operador



% Particip. Conexiones 3G+4G	Sep 19	Sep 20
Movistar	22,8%	21,7%
Entel	31,7%	33,8%
Claro	21,2%	17,6%
Wom	21,9%	24,7%
VTR Móvil	1,5%	1,4%
Virgin	0,8%	0,7%
Otros	0,1%	0,1%

Internet Móvil

14,2%

Entel creció 14,2% en conexiones entre septiembre de 2019 y septiembre de 2020.

Participación de mercado. Tráfico acumulado	Ene 19 hasta Sep 19	Ene 20 hasta Sep 20
Movistar	25,3%	22,4%
Entel	31,9%	34,5%
Claro	15,1%	12,6%
Wom	27,2%	29,6%
VTR Móvil	0,5%	0,9%

Tráficos de Internet

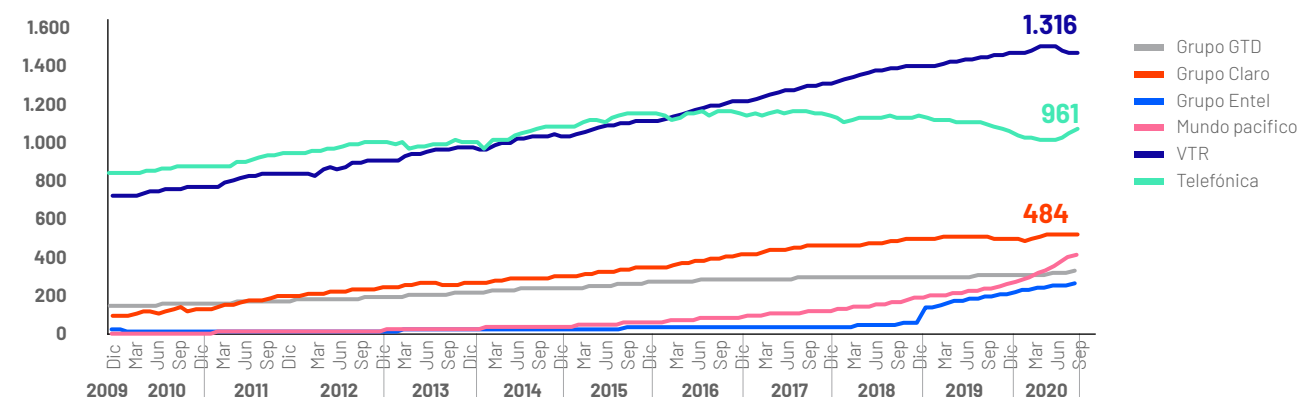
3%

Destaca el 3% de crecimiento experimentado por Entel en el tráfico acumulado de enero a junio de 2020 en comparación con el mismo periodo de 2019.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Internet Fijo

Conexiones por Empresa y Participación de Mercado



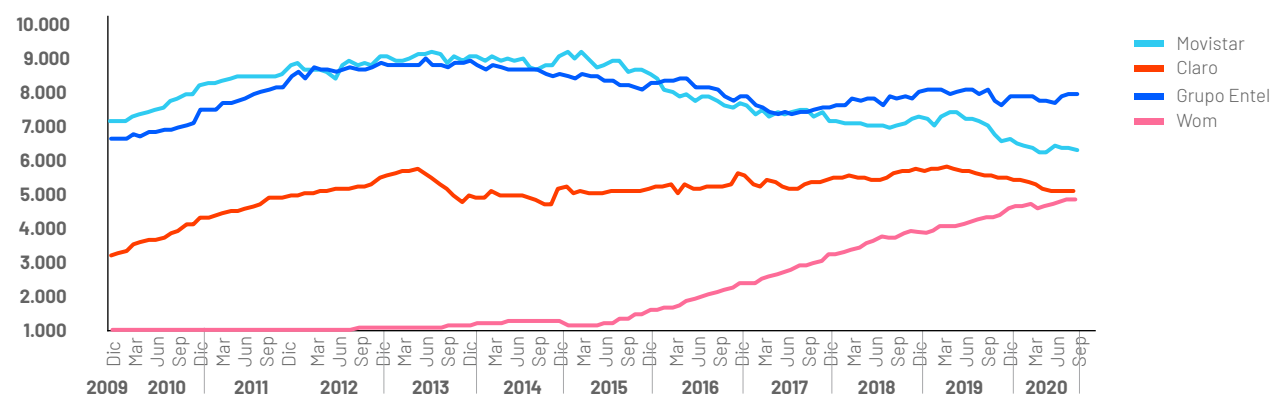
Participación de mercado (*)	Sep 19	Sep 20
Movistar	28,6%	26,0%
VTR	38,0%	35,6%
Claro	13,6%	13,1%
Grupo GTD	7,9%	7,9%
Mundo Pacífico	6,1%	10,0%
Entel	5,2%	6,7%
Otros	0,6%	0,7%

Internet Fijo

Casi la mitad del total se encuentra en la Región Metropolitana. HFC es mayoritaria en las zonas norte y centro, mientras que la fibra óptica sobresale en el sur.

Telefonía Móvil

Abonados por Empresa y Participación de Mercado



Participación de mercado	Sep 19	Sep 20
Movistar	26,5%	24,4%
Entel	31,1%	31,5%
Claro	23,0%	21,6%
Virgin	0,8%	0,6%
Wom	17,3%	20,6%
VTR Móvil	1,1%	1,1%
Otros	0,2%	0,2%

Telefonía Móvil

78%

Los tres principales operadores (Entel, Movistar y Claro) poseían el 78% del mercado a septiembre 2020.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

34,6%

A septiembre de 2020, Entel mantenía la mayor participación del mercado de pospago, con un 34,6%. Le seguían Movistar (26,2%), WOM (21%) y Claro (15,3%).

En tanto, tres operadores se disputaban el liderazgo del mercado de prepago: Claro (30,4%), Entel (27,2%) y Movistar (20,6%).

TV Pagada

Recientemente Entel está empezando a competir en este mercado en el que VTR mantiene la mayor participación con un 33,1% del total de suscriptores, seguido por DIRECTV (22,7%), Movistar (14,7%) y Claro (11,1%).

GRI 203-2

Futuro próximo: la llegada de la quinta generación (5G)

En noviembre de 2020 se abrió la licitación para adjudicar en Chile las cuatro bandas que permitirán la implementación de la tecnología 5G, sucesora del actual estándar 4G. La quinta generación de telefonía móvil es 100 veces más rápida, ofrece una capacidad mil veces mayor y reduce al mínimo la latencia. Se espera que alcance su máximo potencial en los próximos cinco a diez años. En el mundo, varios operadores están realizando proyectos piloto para probar sus beneficios, incluido Entel, y en algunos países incluso ya existen despliegues comerciales.

Sin embargo, el cambio de estándar también implica enormes inversiones para la industria. Según un estudio de IDC³, entre 2019 y 2022 los proveedores de servicios móviles deberán invertir en conjunto unos US\$ 57 mil millones en densificar sus redes, añadir espectro y actualizar sus equipos. El gran desafío es cómo obtener retornos atractivos por estos desembolsos. La experiencia con la 4G demostró que es difícil cubrir las inversiones generando más ingresos a partir de los clientes finales. Una investigación de PwC⁴ señala que solo un tercio de los usuarios de internet pagaría un precio premium por conexiones 5G.

Asegurar un retorno justo exigirá un análisis más holístico de las oportunidades de monetización que conlleva la tecnología 5G, yendo más allá del cobro adicional a consumidores finales por datos más velozes. Gracias a sus otros atributos —como mayor

confiabilidad, menor latencia y la posibilidad de segmentar el rendimiento de la red—, el próximo estándar tiene el potencial de ofrecer servicios y modelos de negocio completamente novedosos. Por ejemplo, los operadores podrían generar ingresos cobrando a otras compañías que proporcionan servicios basados en la 5G a sus clientes. Una variante de este modelo se conoce como empresa-a-empresa-a-X (business-to-business-to-X o B2B2X), donde equis puede ser un consumidor, otra empresa o una entidad pública. En otro estudio⁵, PwC identifica tres caminos para obtener ingresos de la quinta generación:

³ IDC, "Market Analysis Perspective: Worldwide Carrier Network Infrastructure, 2018," Sept. 2018.

⁴ SwC, "The promise of 5G: Consumers are intrigued, but will they pay?", October 2018: <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/promise-5g.pdf>

⁵ SwC, "Making 5G pay: monetizing the impending revolution in communication infrastructure", January 2019: <https://www.pwc.co.uk/industries/communications/insights/making-5g-pay.html>





2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones



Apertura de nuevas fuentes de ingresos

La 5G puede habilitar a las compañías de telecomunicaciones para competir en nuevos mercados. Por ejemplo, abre la puerta para que los operadores móviles utilicen acceso inalámbrico fijo (FWA) 5G para proveer servicios de banda ancha comparables a los basados en cables. Al mismo tiempo, 5G ofrece a los proveedores de banda ancha fija la posibilidad de emplear FWA 5G en lugar de las alternativas más caras de fibra (FTTP y FTTH).

Además, la combinación de los principales atributos tecnológicos de la 5G —banda ancha súper rápida (1-10 Gbps), consumo eficiente de energía, manejo de conexiones masivas, altos niveles de confiabilidad y disponibilidad y latencia ultra baja (~1 ms)— presenta el potencial de brindar nuevos y mejorados servicios a los consumidores y negocios verticales:

Reducción de costos

La velocidad y la capacidad de la 5G redundarán en una disminución importante del costo unitario por gigabyte de datos de tráfico, ayudando a los operadores a mantener o incluso aumentar sus márgenes de venta por servicios de banda ancha móvil. Otras oportunidades de ahorro incluyen la posibilidad de automatizar aún más la planificación y operación de las redes, y poner en práctica conceptos como la simplificación operacional y las redes autoorganizadas/auto-operadas a gran escala.

Nuevos servicios	Oportunidades de uso
Banda ancha móvil extrema y acceso fijo inalámbrico	Streaming de video, juegos interactivos con varios participantes, juegos de realidad virtual y aumentada, conexión de pacientes con servicios médicos remotos.- 76,93%
Comunicación crítica en tiempo real	Operaciones de líneas productivas de precisión, minería automatizada, capacidad de respuesta mejorada en vehículos autónomos, aplicaciones médicas como cirugías remotas.
Comunicación masiva máquina-a-máquina	Aplicaciones industriales como mantenimiento remoto predictivo, administración de redes inteligentes, gestión del tráfico en tiempo real, drones e integración de servicios y dispositivos en casas inteligentes.-

Mejorar el servicio al cliente

La 5G elevará la experiencia de los usuarios a niveles superiores en todo tipo de aplicaciones: videollamadas, streaming, juegos, interacciones con dispositivos en una casa inteligente, etc. Además, la capacidad de segmentar la red permitirá ofrecer servicios diferenciados, con mayor eficiencia y a un costo menor.

Cambio en modelo de negocios de TV

Conforme avanza la tecnología, también cambia la forma en que consumimos TV. En su informe más reciente, la Subtel informó que desde junio 2019 a junio 2020 los suscriptores de TV satelital cayeron

un 10,9%, mientras que los abonados de TV alámbrica aumentaron en un 3,8%, lo que se traduce en una caída neta del 3,2% en los abonados de TV.

Con un mayor número de dispositivos conectados recibiendo contenido de múltiples fuentes, surgen nuevas formas de ver TV. Es aquí cuando proveedores de contenidos tales como Netflix, HBO Go, Amazon Prime, etc. comienzan a des-intermediar al distribuidor tradicional, con lo que se plantea un nuevo desafío para los operadores de televisión de pago, los que se ven enfrentados a implementar múltiples modelos utilizando Internet para seguir siendo competitivos.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Internet de las Cosas

El IoT, o Internet de las Cosas, considera la interconexión de objetos o maquinarias de manera digital mediante internet. Así, un objeto conectado recibe y/o emite información a través de una sim card incorporada. Esta tecnología tiene múltiples alcances, desde smarthomes o casas inteligentes con sensores de seguridad, calefacción, y ampolletas, hasta maquinaria remota conectada o M2M (machine to machine).

Producto de la pandemia se generaron múltiples nuevas soluciones de IoT y que llegaron para quedarse, como los escáneres térmicos para la medición de temperatura, el incremento de los sistemas de pago sin contacto, entre otros.

Edge computing

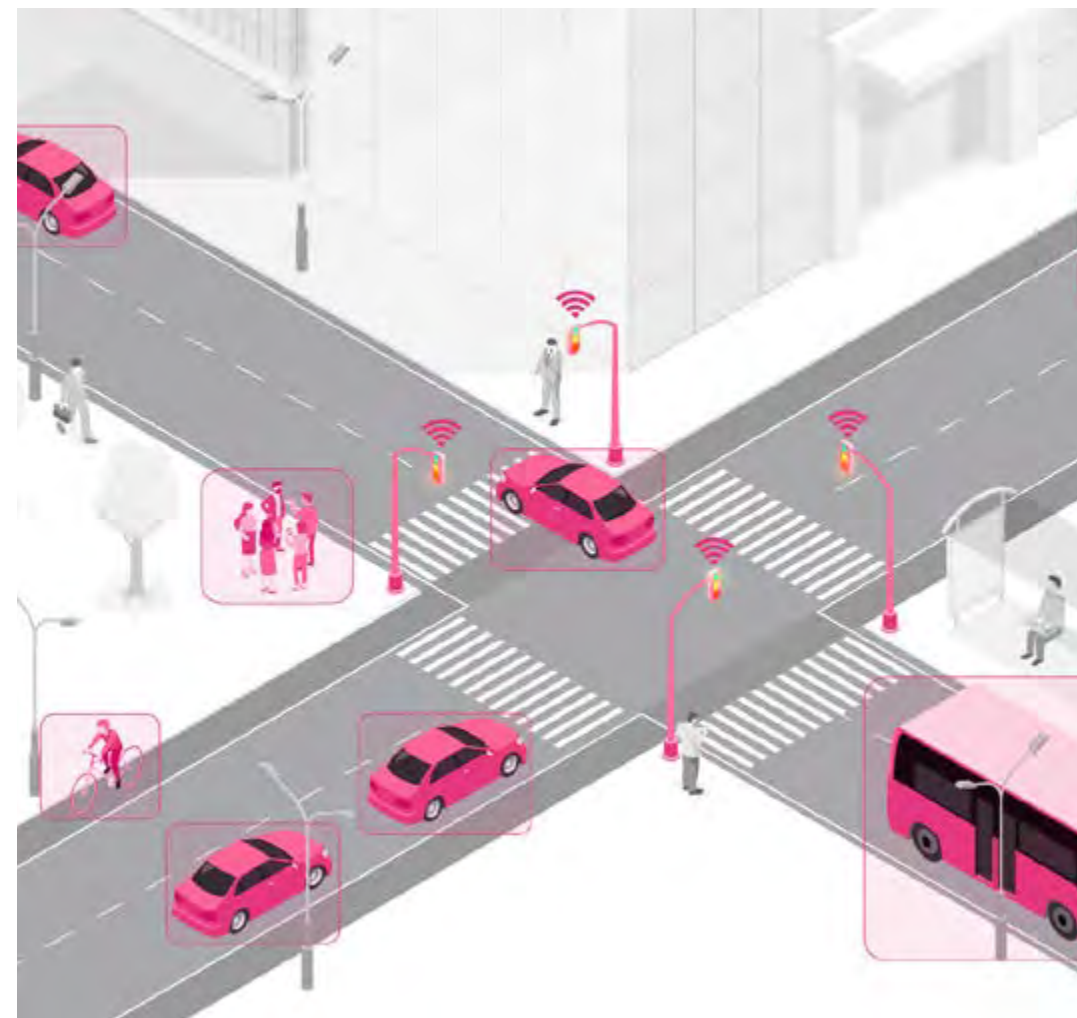
Entendemos Edge computing como la práctica de capturar, procesar y analizar datos cerca de donde se crean, en específico, se refiere al concepto de acercar los servicios informáticos a los consumidores de servicios o fuentes de datos. Impulsada por casos de uso emergentes como IoT, AR / VR, robótica, aprendizaje automático y funciones de red operadores que requieren un aprovisionamiento de servicios más cercano a los usuarios, el Edge computing ayuda a resolver los desafíos clave del ancho de banda, la latencia y la privacidad de los datos.

El Edge computing aumenta y expande las posibilidades del modelo actual de nube de hiperescala, principalmente centralizado, y respalda la evolución sistémica y la implementación de IoT y tipos de aplicaciones completamente nuevos, lo que permite aplicaciones comerciales digitales de última generación.

Alto crecimiento de canales digitales

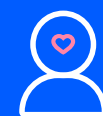
No es de sorprender, que debido a la pandemia en la que estamos contextualizados, los canales digitales hayan experimentado un alto crecimiento, acelerando la transformación que se venía experimentando de años anteriores. Los operadores en todo el mundo han optado por potenciar aplicaciones y asistentes digitales para mejorar la experiencia del cliente. El caso de Entel no ha sido la excepción, fue necesario el fortalecimiento de canales digitales App y Web, además de canales de autoatención, de forma de asegurar la continuidad comercial, lo que se tradujo en una excelente operación y mejora de la experiencia de usuario.

¿Más información?



2.8 Gestión de riesgos

El gobierno de riesgos de Entel cumple con los requerimientos de la norma **ISO 31000** y del modelo **COSO (Committee of Sponsoring Organizations)**, de la Comisión Treadway.



Componentes del modelo

Política Integral de Gestión de Riesgos (para Entel y filiales)

Sus objetivos son:

Promover la cultura de gestión de riesgos en la compañía.

Establecer criterios y definiciones.

Entregar resultados al Directorio y a la administración.

Modelo de gestión de riesgos

Nuestro Modelo de Gobierno de Gestión de Riesgos establece el marco metodológico para que las diferentes áreas de la compañía puedan identificar oportuna y preventivamente los riesgos estratégicos (macro), tácticos y operativos, de modo de establecer acciones de mitigación efectivas.

Su funcionamiento involucra a toda la organización con el fin de integrar distintas visiones: la mirada estratégica de la alta dirección, la táctica de los

mandos medios y la operativa de los colaboradores claves en los diferentes procesos. Para ello, se les capacita y cuentan con el apoyo de la subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua, dependiente de la gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales.



2.8 Gestión de riesgos



Metodologías de trabajo

Se estructura en torno a la elaboración de matrices de riesgos basadas en criterios uniformes de impacto y probabilidad que establece el equipo de Gestión de Riesgos. La idea es mantener un estándar común para toda la organización, que también pueda adaptarse a la evolución de los procesos.

Comités operativos de riesgos

Están conformados por gerentes divisionales y de departamento, que sesionan periódicamente para analizar riesgos específicos y sus acciones mitigadoras. Todos los miembros reciben capacitación, así como la asesoría de la subgerencia de Gestión de Riesgos, que se ha incorporado a los principales comités. Estos se dividen en:

1. Seguridad física
2. Operación
3. Ética y Modelo de prevención de delitos
4. Fraude
5. Seguridad de la información
6. Continuidad de negocio
7. Proveedores

8. Diversidad e inclusión

9. Protección de datos

10. Medioambiente

Los comités mencionados sesionaron regularmente, de acuerdo con su programación anual. Además, se conformaron otros comités no planificados, y que se activaron al detectar situaciones de riesgo corporativo, que debían ser abordados con acciones específicas:

- **Comité Fraude Clientes**, que fue implementado para definir y ejecutar planes de acción para afrontar el incremento de los fraudes de ventas en canales remotos, producto de la indisponibilidad de los canales presenciales debido a las cuarentenas establecidas por la Autoridad Sanitaria, y activar controles de corto, mediano y largo plazo, principalmente para evitar la suplantación de identidad.
- **Comité Araucanía**, implementado con el fin de resguardar la exposición y salud física y mental de nuestros colaboradores y contratistas, que deben trasladarse para solucionar fallas de infraestructura en la zona de conflicto existente en la IX región.

Funcionamiento

1. Para construir una matriz de riesgo operativa, los dueños de los procesos en las diferentes áreas identifican los macro riesgos empresariales y las mitigaciones generales que deben ser adoptadas para atenderlos.
2. Los diferentes comités operativos revisan los riesgos identificados y el estado de los proyectos de mitigación, retroalimentando continuamente a los colaboradores.
3. La subgerencia de Gestión de Riesgos acompaña a colaboradores y comités a lo largo de todo este proceso.
4. El Comité de Gerentes debe aprobar la actualización del mapa de riesgos empresariales y de los mapas operativos y tácticos.
5. Al menos dos veces al año, el Comité de Directorio es informado acerca de la actualización de los macro riesgos empresariales, el avance de las acciones mitigadoras y la metodología aplicada en este proceso.

2.8 Gestión de riesgos

Gestión 2020

Con una identificación temprana de riesgos, Entel ha logrado enfrentar de buena forma los desafíos que impulsaron la crisis social y la pandemia. Esto ha exigido ajustar permanentemente nuestro mapa de riesgos estratégicos, incorporando nuevos, ampliando el enfoque de algunos ya incluidos y mejorando ciertas medidas de mitigación. A continuación, los principales ajustes realizados:



Marco regulatorio cambiante



Adaptación de los negocios al entorno digital asegurado



Recesión económica



Despliegue de la tecnología 5G



Conmoción social



Seguridad de la información y protección de datos



Seguridad en data centers

A las medidas tomadas para resguardar la seguridad de los centros de procesamiento de datos —hasta entonces centradas en la integridad física de las instalaciones—, se agregaron controles de acceso que implementó una empresa externa con altos estándares internacionales.

Un enfoque más social

Al riesgo de marco regulatorio cambiante, ya incluido en el mapa, se le añadió el proceso constituyente en curso y el ambiente político del país, además de aumentar su criticidad. En tanto, a los planes de acción asociados a este riesgo se le amplió el alcance, incorporando una visión más holística y social, abarcando también los posibles impactos en nuestros colaboradores y grupos de interés.

Entre otros temas, se introdujo el resguardo de la seguridad y la salud físico-mental de nuestros

colaboradores, y la percepción que los principales grupos de interés tienen de la compañía en función de nuestras campañas comunicacionales y el apoyo que hemos podido brindarles como empresa.

Adaptación al teletrabajo

La indisponibilidad de personal estaba incorporada como un ámbito clave en nuestro Plan de Continuidad de Negocio y el teletrabajo era estudiado como posible medida mitigadora. La pandemia agilizó su implementación, pero también trajo nuevos riesgos relacionados con la adaptación a esta nueva cultura laboral. Con la asesoría de Boston Consulting Group, estamos definiendo cómo proyectar el trabajo remoto en la compañía más allá de la pandemia, de manera de continuar aprovechando sus ventajas y oportunidades, sin perder el compromiso de los colaboradores ni los beneficios del trabajo en equipo.

2.8 Gestión de riesgos

Capacitación en gestión de riesgos en 2020

Se realizaron capacitaciones a 86 colaboradores de áreas críticas, donde se han estado elaborando mapas de riesgos tácticos y operacionales: Redes, Corporaciones, Seguridad de la Información, Protección de Datos y Cumplimiento, entre otras.

Al Directorio se le impartió una capacitación sobre riesgo corporativo en el primer trimestre de 2020.

Contacto remoto con clientes

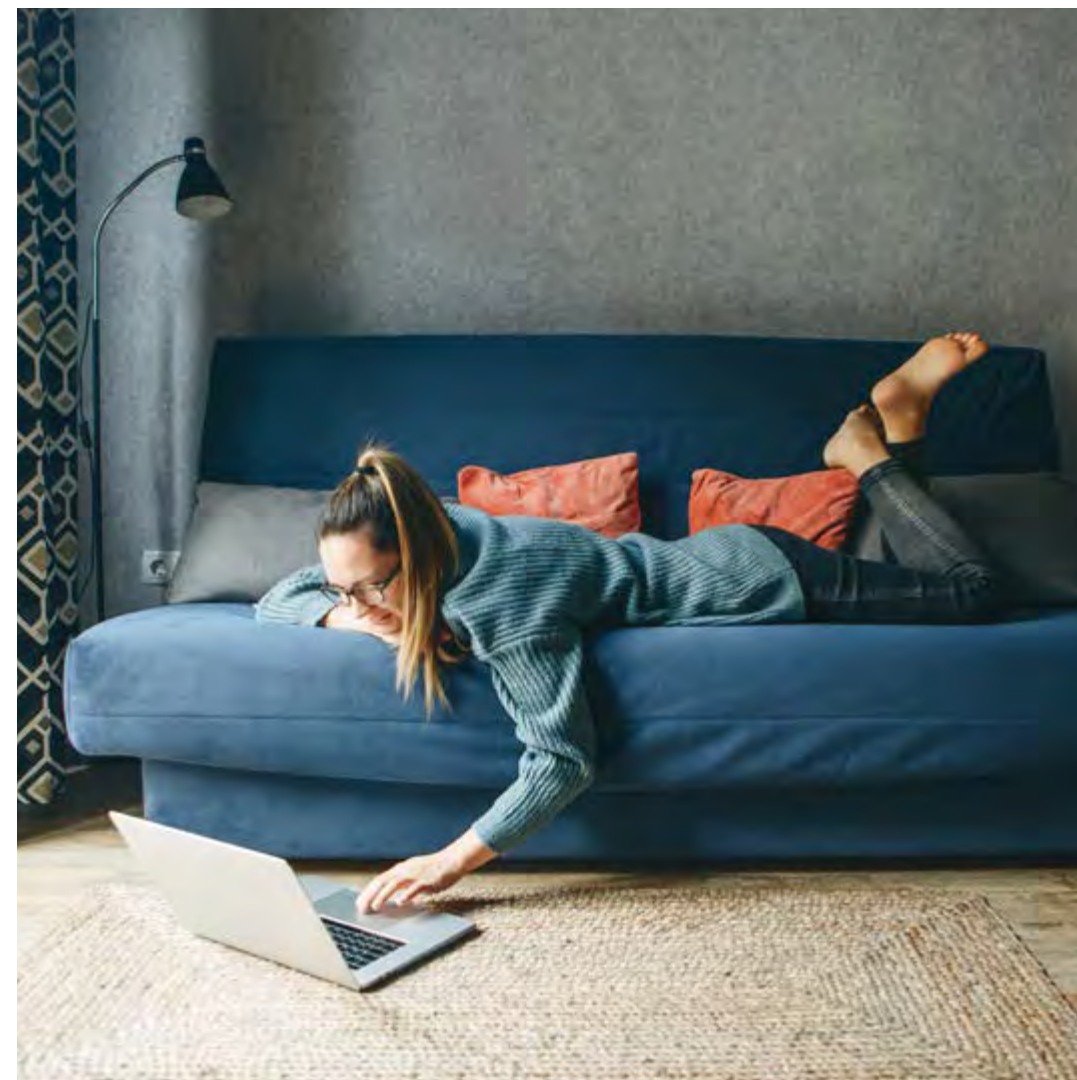
Previo a la pandemia, la gran mayoría de las transacciones con nuestros clientes tenía lugar a través de canales presenciales. Las restricciones de movilidad aumentaron considerablemente las interacciones por medio de canales remotos. Ya estábamos preparados para mantener la cercanía con los usuarios en un contexto más digital, pero hubo que redoblar los controles debido al incremento en el riesgo de ciberataques y fraudes.

Percepción de grupos de interés

El Stakeholders Sustainable Index (SSIndex) captura el comportamiento sobre variables ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), a través de un análisis cruzado de información de los grupos de interés de una compañía, tales como: empleados, clientes, proveedores, comunidades, inversionistas y otros. A partir del segundo semestre 2020, Entel ha considerado contar con la percepción de riesgos de sus grupos de clientes (empresas, corporaciones y personas), proveedores, contratistas y colaboradores, con el fin de anticipar posibles fraudes, desalineación estratégica, temas de compliance, seguridad de información, medio ambiente y otros, para implementar acciones mitigantes en los casos que se requiera. SSIndex (desarrollado en Estados Unidos), complementa los índices de sostenibilidad con información sobre el comportamiento de stakeholders para identificar impactos, respecto a las prácticas y procedimientos de nuestra Compañía. Las mejoras identificadas deberán ser gestionadas durante 2021.

Frecuencia de actualizaciones

La periodicidad con que se actualiza el mapa de riesgos aumentó de anual a semestral para estar al día con los cambios del entorno.



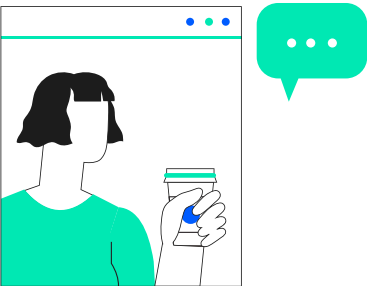
2.8 Gestión de riesgos

GRI 201-2

Riesgos climáticos y medioambientales

Los riesgos ambientales forman parte del mapa de macro riesgos empresariales de Entel. Además, se cuenta con un mapa de riesgos de cambio climático y medioambiente que nos ha permitido identificar y evaluar los principales riesgos asociados a estos temas, como los incendios forestales, la crisis hídrica y los consumos eficientes de agua y energía eléctrica, con foco en hacer un uso más eficiente de los recursos. Fruto de este trabajo es la nueva Política Medioambiental y el establecimiento de un plan de inversiones para incrementar la eficiencia energética en nuestras instalaciones. En 2021 comenzaremos a implementar el Sistema de Gestión Ambiental, que estipulará los roles, áreas responsables, un plan de capacitación y la reportabilidad.

Riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia dentro del grupo de riesgos identificados:



Descripción del riesgo	Descripción del impacto	Impactos/Implicaciones	Acciones de mitigación
Crisis hídrica	No contar con el agua requerida para la operación en edificios administrativos, técnicos y data centers (DC).	Se está evaluando el impacto financiero de los cambios para los DC que poseen la tecnología de enfriamiento de salas por agua.	Para el caso de los DC actuales, se está trabajando en identificar soluciones tecnológicas que permitan ahorro en el consumo de agua o simplemente cambio a tecnologías que no la consuman.
Enfermedades por cambio climático	No contar con medidas de salud, vacunas u otros ante cambios climáticos que afecten el medioambiente y la salud de las personas.	Indisponibilidad de personal crítico. Indisponibilidad de la operación.	Medidas teletrabajo. Medidas de seguridad física y salud. Revisión continua de impactos globales ante pandemias u otros.

2.8 Gestión de riesgos



Riesgos emergentes

La actualización constante de los riesgos obliga a analizar diversos escenarios que pueden materializarse en el futuro a nivel local y global. Esos análisis permiten vislumbrar riesgos con potencial de generar impactos de largo plazo en el negocio de la compañía o en toda la industria, y que en algunos casos ya han comenzado a impactar.

Como Entel, vemos dos riesgos emergentes con un alto potencial de impactar en nuestro modelo de negocio en el mediano y largo plazo, específicamente el desarrollo digital del mismo. Por una parte, el despliegue del 5G y la infraestructura asociada a esta tecnología requiere de una comunicación efectiva para impedir la propagación de rumores o desinformación a la población.

Las fricciones con comunidades locales o grupos de interés por desentendimientos en esta materia pueden tener impactos significativos en la velocidad del despliegue o directamente poner en riesgo la integridad física de las instalaciones, lo que afectaría a los planes de negocio de la compañía asociados a esta tecnología, así como las capacidades de la población de acceder a sus beneficios y a los de la economía digital. Para ello, hemos identificado los beneficios de esta tecnología, acercándonos a organizaciones relacionadas para su promoción y difusión. Nuestra estrategia de sustentabilidad, centrada en los impactos positivos de la tecnología hacia la sociedad, y la

política de medioambiente también ha sido complementada con un nuevo mapa de grupos de interés más detallado y modelo de relacionamiento con la comunidad que nos ayudará a gestionar mejor la comunicación oportuna con diferentes actores a nivel nacional y local.

Por otra parte, la atracción y retención de talento digital ha cobrado mayor importancia para la compañía en la medida que resulta indispensable para el desarrollo futuro del negocio, especialmente asociado al desarrollo de tecnologías y soluciones digitales hechas a medida para los clientes. Las posibilidades de ejecutar proyectos interesantes en empresas tecnológicas globales resultan muy atractivas para las personas especializadas en este sector, hecho que impacta en la capacidad de la compañía de captar y retener a estos perfiles a nivel local. Para ello, en Entel hemos hecho un mapa de capacidades digitales, que incluye personas y cargos críticos, implementando medidas de retención proactiva. Asimismo, para el desarrollo de talento, hemos establecido planes de formación y desarrollo para promover internamente el aprendizaje de capacidades digitales técnicas y transversales.

2.8 Gestión de riesgos

Comité de Crisis

El Comité de Crisis de Entel está integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea, incluido el gerente general y la subgerente de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua, que lo

preside y convoca cuando ocurren eventos de alta criticidad, conforme a nuestro Plan de Continuidad de Negocios.

Sus funciones son:

Proteger la integridad de todo el personal que trabaja en Entel, tanto interno como externo.

Entregar una respuesta oportuna frente a situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación y mantener la continuidad de los servicios.

Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo.

Analizar las consecuencias de cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.

Los principales ámbitos abordados en Comité de Crisis Covid-19 durante 2020, estuvieron focalizados en 6 macro ámbitos, los cuales a su vez agruparon alrededor de 80 iniciativas puestas en ejecución:

- Protección de la salud y contención emocional
- Apoyo a la comunidad
- Desafío regulatorio con Autoridad y Congreso
- Continuidad comercial y operacional
- Apoyo a nuestros clientes con más necesidades
- Cuidado del flujo de caja y objetivos de largo plazo



En 2020 el Comité de Crisis sesionó en 28 ocasiones.

Durante marzo se convocó para reforzar las medidas de seguridad física frente a la posibilidad de reactivación de las movilizaciones sociales, para luego volcar sus acciones principalmente a los riesgos asociados a la **pandemia**. Entre marzo y agosto, se reunió dos veces a la semana y, a partir de septiembre, semanalmente.

03.

Gobierno corporativo, ética y entorno normativo

- 3.1 Gobierno corporativo
- 3.2 Composición del Directorio
- 3.3 Administración
- 3.4 Composición del equipo ejecutivo
- 3.5 Ética y cumplimiento
- 3.6 Marco regulatorio
y entorno del negocio



3.1 Gobierno corporativo

GRI 102-18

El Gobierno Corporativo de Entel es responsable de supervisar la gestión ejecutiva de la empresa y asegurar la creación de valor en el largo plazo, velando por la aplicación de los principios de gobernanza y la mantención de buenas relaciones con los grupos de interés.

El máximo ente rector del Gobierno Corporativo es el Directorio, que representa a los accionistas. Como lo indica la ley, 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 la toma de decisiones en los siguientes períodos.

Principios de Gobierno Corporativo

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

En la Junta Ordinaria Anual de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2020, se acordó lo siguiente:

1. Aprobar la memoria, balance y estado de resultados del ejercicio 2019.
2. Distribuir como dividendo definitivo la suma de 154 pesos por acción, equivalente a un 30,17% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio.
3. Aprobar la política de inversiones y financiamiento y la política de dividendos.
4. Elegir a los actuales miembros del Directorio de la compañía.
5. Conservar la remuneración de los directores y de los miembros del Comité de Directores aprobada en la junta anterior y fijar el presupuesto anual del comité; aprobar la designación de la firma EY como auditores externos; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes; mantener a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating) como clasificadores de riesgos; mantener la designación de El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales, y aprobar las operaciones relacionadas.



3.1 Gobierno corporativo

Modelo de relacionamiento con inversionistas

Queremos que cada inversionista se mantenga debidamente actualizado sobre el estado de la empresa y nuestros planes de desarrollo futuro, con información transparente, relevante y oportuna. Ese es el foco de nuestro modelo de relacionamiento con inversionistas y su política asociada.

El área de Relaciones con Inversionistas de Entel atiende con dedicación exclusiva los requerimientos de información en Chile y Perú, tanto de accionistas como de analistas del sector. Además, organiza una

serie de actividades con el fin de estrechar esta cercanía, como visitas a nuestras operaciones, encuentros periódicos y la participación de la empresa en conferencias locales e internacionales. Para la publicación trimestral de los resultados financieros, esta área elabora informes de análisis y sostiene diálogos remotos y presenciales con la concurrencia del gerente de Finanzas y Control de Gestión. Estos materiales están disponibles en la página web de inversionistas de Entel.

Pilares



Relación dedicada y de confianza



Información relevante y oportuna



Información transparente

Actividades 2020

Debido a la contingencia sanitaria de 2020, todas las actividades de relación con inversionistas se realizaron de manera remota. Se tuvo contacto con 587 públicos de interés con fondos extranjeros, locales, de pensiones y analistas de mercado.

Tipo de evento	Mes	Institución organizadora
Non deal roadshow	marzo	Entel
Conference call	mayo	Santander
Conferencia	junio	JPMorgan
Conferencia	agosto	Larrain Vial
Conferencia	septiembre	Credit Suisse
Conferencia	septiembre	Credicorp Capital
Video Conferencia	noviembre	Santander
Conferencia	noviembre	Bradesco
Conferencia	noviembre	Itau
Conferencia	noviembre	Latibex

<

>

Memoria Integrada 2020

entel

56

3.1 Gobierno corporativo

GRI 102-18

Directorio

Está compuesto por nueve miembros elegidos en la Junta de Accionistas, que no desempeñan cargos ejecutivos en Entel. Permanecen en sus funciones por tres años y pueden ser reelegidos indefinidamente. Dos miembros son independientes de acuerdo con la legislación vigente.

Principales funciones

1. Definir lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
2. Establecer formas de gobierno apropiadas para la gestión de la compañía.
3. Determinar políticas que guíen a la organización en materias específicas.
4. Designar al gerente general, que posee todas las facultades y obligaciones legales propias del cargo. Por tanto, existe separación de roles entre quien preside el Directorio y quien ejerce la responsabilidad de gerente general.
5. Revisar la gestión de la compañía a través de los reportes mensuales del gerente general, además de evaluar y plantear directrices en virtud del cumplimiento de las metas corporativas.

El Directorio sesiona regularmente una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente. El único ejecutivo que le reporta de forma exclusiva es el gerente general. Sin perjuicio de lo anterior, a las reuniones de Directorio también suelen asistir el gerente de Finanzas y Control de Gestión y el gerente Legal, que actúa como secretario.



Reportes y presentaciones ante el Directorio

Una vez al mes

El gerente general reporta la gestión del negocio y aquellos temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.

El gerente general informa la gestión del presupuesto aprobado por el Directorio.

Trimestralmente

El gerente de Finanzas y Control de Gestión presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.

El gerente general de Entel Perú presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.

Dos veces al año

Las vicepresidencias de Mercados presentan su plan de trabajo y gestión comercial.

La gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

La vicepresidencia de Tecnología y Operaciones da a conocer la situación de las redes y telecomunicaciones.

Anualmente

El área de Relación con Inversionistas da cuenta de su gestión.

El Comité de Ética presenta sus principales actividades y las denuncias recibidas.

La gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos presenta anualmente su gestión en materia de Sustentabilidad y Comunicaciones.

3.2 Composición del Directorio



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile. / C.I. 5.715.251-6

Es miembro del Directorio de Grupo Consorcio y Pucobre, entre otros. Es miembro del Directorio de Entel desde hace 21 años.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.069.087-1

Es presidente del Directorio de CMPC y también ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Lleva 18 años en el Directorio de Entel.



Richard Büchi Buc
Director

Ingeniero Civil en Minas, Universidad de Chile y MBA Wharton School of Business, University of Pennsylvania. / C.I. 6.149.585-1

Cuenta con 28 años de experiencia en telecomunicaciones, diez de ellos como director de Entel.



Bernardo Matte Larraín
Director

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.598.728-7

Es miembro del Directorio de CMPC y Banco Bice. Ha sido director de Entel desde hace 13 años.



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente

Ingeniero Civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Saint Louis University / C.I. 6.557.615-5

Preside el Directorio de Canal 13 y ha sido director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 14 años de experiencia en telecomunicaciones, cuatro de ellos en el Directorio de Entel.

3.2 Composición del Directorio



Patricio Parodi Gil
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Harvard University. / C.I. 8.661.203-8

También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene siete años de experiencia en telecomunicaciones, mismo tiempo que ha participado en el Directorio de Entel.



Enrique Gundermann Wylie
Director Independiente

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA PUC/ C.I. 9.900.567-K

Es presidente del Directorio de Ikso, Ikea Chile, Perú y Colombia. Encabezó la Gerencia General Corporativa de Sodimac S.A., tras ejercer diversos cargos en el grupo Falabella. Se integró al Directorio de Entel en 2020.



Andrés Echeverría Salas
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA University of California, Los Angeles (UCLA). / C.I. 9.669.081-9

Lleva nueve años como miembro del Directorio de Entel, equivalente a su experiencia en telecomunicaciones.



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 5.543.624-K

Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A. Cuenta con 26 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del directorio de Entel.



3.2 Composición del Directorio

GRI 405-1

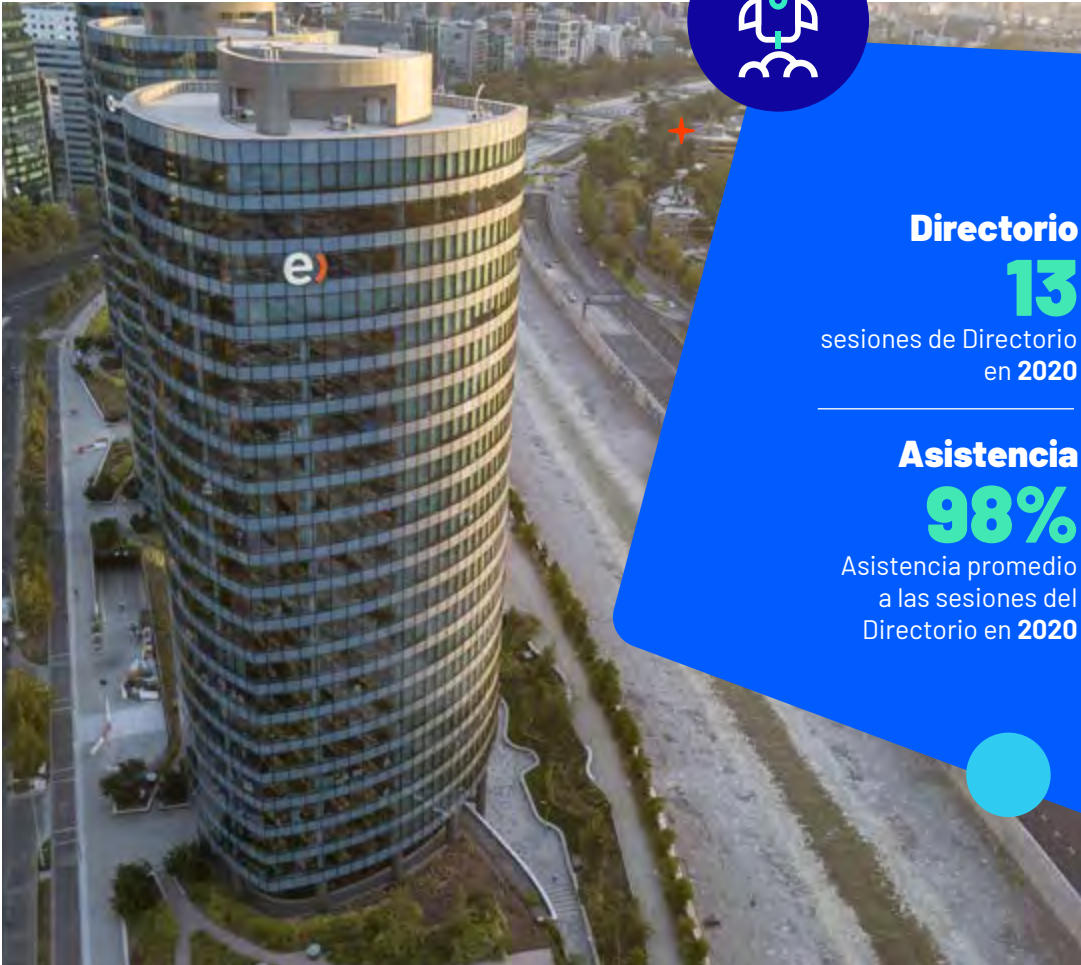
Indicadores de diversidad de directores

Género	2020
Femenino 	0
Masculino 	9
Total	9

Nacionalidad	2020
Chilena 	9
Extranjera 	0
Total	9

Rango etario	2020
Entre 51 y 60 años	3
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	2
Total	9

Antigüedad	2020
Menos de 3 años	1
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 y menos de 9 años	1
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años	4
Total	9



Directorio
13
sesiones de Directorio
en 2020

Asistencia
98%
Asistencia promedio
a las sesiones del
Directorio en 2020



3.2 Composición del Directorio

Remuneración de los directores

Es aprobada anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, así como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Durante el ejercicio 2020, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.

Evaluación del directorio

Los directores de Entel cada año realizan una autoevaluación de las prácticas de gobierno corporativo de acuerdo con lo prescrito por la Comisión para el Mercado Financiero a través de la norma de carácter general N° 385.



Remuneraciones de directores 2019-2020

Nombre	Cargo	Directorio 2020 M\$	Comité 2020 M\$	Total 2020 M\$	Directorio 2019 M\$	Comité 2019 M\$	Total 2019 M\$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	90.506	-	90.506	87.897	-	87.897
Luis Gazitúa Achondo	Vicepresidente	67.880	15.084	82.964	64.074	14.652	78.726
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente	14.973	4.991	19.964	43.946	14.652	58.598
Juan Mac-Auliffe Granello	Director	45.253	-	45.253	43.948	-	43.948
Richard Büchi Buc	Director	45.253	-	45.253	43.948	-	43.948
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	45.253	15.084	60.337	43.946	14.652	58.598
Bernardo Matte Larraín	Director	42.734	-	42.734	41.514	-	41.514
Patricio Parodi Gil	Director	45.253	-	45.253	42.739	-	42.739
Andrés Echeverría Salas	Director	45.253	-	45.253	43.948	-	43.948
Enrique Gundermann Wylie	Director Independiente	30.281	10.093	40.374	-	-	-
Total		472.639	45.252	517.891	455.960	43.956	499.916

Directores vigentes al 31 de diciembre de 2020. Enrique Gundermann Wylie no formó parte del Directorio en 2019.

3.2 Composición del Directorio

Comité de Directores

Este órgano previsto en la ley sobre Sociedades Anónimas está compuesto principalmente por directores independientes, cuya función es revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre estas materias, destacan:

- Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros.

También proponen al Directorio 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 Gobierno Corporativo.
- Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- El plan de trabajo de auditorías externas e internas y la gestión integral de contingencias.

Hasta abril del 2020, el Comité de Directores estuvo integrado por Carlos Fernández (director independiente y presidente del comité), Jorge Salvatierra (director independiente) y Luis Felipe Gazitúa (director). Desde mayo lo integraron Jorge Salvatierra (director independiente y presidente del comité), Luis Felipe Gazitúa (director) y Enrique Gundermann (director independiente)

Resumen de la gestión del Comité de Directorio 2020

29-enero-2020

- Plan de auditoría interna.
- Presentación de auditores externos acerca de estados financieros anuales auditados.
- Revisión política de remuneraciones.

06-abril-2020

- Proposición de remuneraciones del comité de directores y presupuesto.
- Proposición de auditores externos.
- Proposición de clasificadoras de riesgo.

01-junio-2020

- Plan de trabajo de auditoría 2020.
- Aprobación de plan anual y fijación de fecha para celebración de sesiones del comité.

06-julio-2020

- Revisión operaciones relacionadas mayo 2020.
- Revisión de estadísticas del canal de denuncias y propuesta sobre revisión de casos.

03-agosto-2020

- Aprobación estados financieros consolidados segundo trimestre con revisión limitada de auditoría.
- Presentación encargado de prevención de delitos.
- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante julio.
- Revisión operaciones relacionadas junio 2020.

07-septiembre-2020

- Aprobación mapa de riesgos y evaluación de avance del plan de auditoría de la política de riesgos.
- Revisión de autorización para cotizar y contratar a empresa de auditoría externa para la prestación de servicios de asesoría o due diligence.
- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante agosto.
- Revisión operaciones relacionadas julio 2020.

05-octubre-2020

- Revisión de política contratación de asesores.
- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante septiembre.
- Revisión operaciones relacionadas agosto 2020.

02-noviembre-2020

- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante octubre.
- Revisión operaciones relacionadas septiembre 2020.

14-diciembre-2020

- Revisión carta observaciones, resultados del programa anual de auditoría y otras materias.
- Revisión nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias durante noviembre y reporte de estadística anual del canal.
- Informe sobre NCG N° 385.
- Revisión operaciones relacionadas octubre 2020.

3.2 Composición del Directorio



Prácticas destacadas

1. Inducción de directores nuevos

Contamos con una política formalizada de inducción de nuevos directores, a cargo del gerente general. Las inducciones consideran la entrega de información sobre materias como el funcionamiento del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.

2. Acceso a información remota

A través del Portal de Directores, plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación, cada director puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en estas. Desde 2020, los miembros del Comité de Directores también reciben las denuncias hechas a través del canal habilitado para este fin.

3. Capacitación y asesoría permanente

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

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

Junto con las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio se mantiene actualizado por medio de capacitaciones y presentaciones realizadas por un equipo ejecutivo interno y especialistas externos. En 2020 estas actividades incluyeron una capacitación sobre responsabilidad de los directores.



3.3 Administración

Para abordar todos los temas estratégicos y de gestión de la empresa, con una visión integral de las oportunidades y desafíos del negocio, implementamos una estructura administrativa organizada en segmentos de mercado que atienden las necesidades de nuestros distintos clientes, apoyadas por áreas transversales que trabajan en forma coordinada.

Segmentos en Chile
Mercado Personas
Mercado Empresas
Mercado Corporaciones

Cada división cuenta con equipos propios para las funciones de innovación, desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. El área de Tecnología y Operaciones se ocupa de las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones) e incluye la atención al Mercado Mayorista.

Áreas transversales
Gerencia de Finanzas y Control de Gestión
Gerencia de Recursos Humanos
Gerencia Legal
Gerencia de Auditoría
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos

Todas estas unidades operan bajo el **liderazgo de la Gerencia General**, que promueve una estrecha interrelación entre ellas y sus profesionales, bajo el concepto de organización ágil.



En Perú, a nivel ejecutivo, la administración de Entel reporta a un directorio y cuenta con una **estructura interna similar a la descrita para los negocios en Chile**. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y poseen una administración funcional a su estrategia.

3.4 Composición del equipo ejecutivo



Antonio Büchi Buc Gerente General Grupo Entel

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

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de 2000.

Alfredo Parot Donoso Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 7.003.573-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Óscar Zarhi Villagra Gerente Legal

Abogado, Universidad de Los Andes y LL.M, Universidad de Chicago/ C.I. 10.788.082-8

Desde marzo 2020.

José Luis Poch Piretta Vicepresidente Mercado Personas

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

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Sebastián Domínguez Philippi Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y master en Economía, Universidad de Cambridge/ C.I. 10.864.289-0

Desde marzo de 2017. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

Manuel Araya Arroyo Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

Ingeniero civil industrial y MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 10.767.214-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Mario Núñez Popper Vicepresidente de Mercado Empresas

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 8.165.795-5

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde 1993.

Felipe Ureta Prieto Gerente de Finanzas y Control de Gestión

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 7.052.775-8

Desde agosto de 1996. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.

Magaly Guerrero Arce Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

Contadora auditora, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez/ C.I. 10.978.118-5

Desde marzo de 2017.

Julián San Martín Arjona Vicepresidente de Mercado Corporaciones

Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile/ C.I. 7.005.576-7

Desde diciembre de 2006.

Felipe Straub Barros Gerente de Capital Humano

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

Desde enero de 2012.

Ramiro Lafarga Brollo Gerente General de Entel Perú

Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina)/ C.I. 14.718.820-K

Desde marzo de 2017.

3.4 Composición del equipo ejecutivo

GRI 405-1

Indicadores de diversidad en principales ejecutivos de Entel S.A., PCS y Entel Perú

Género Entel S.A., PCS y Entel Perú			
Femenino		14	1
Masculino		76	8
Total		90	9

Nacionalidad Entel S.A., PCS y Entel Perú			
Chilena		80	6
Extranjera		10	3
Total		90	9

Rango de edad Entel S.A., PCS y Entel Perú			
Menos de 30 años		0	0
31-40 años		11	1
41-50 años		47	6
51-60 años		30	2
61-70 años		2	0
Total		90	9

Antigüedad Entel S.A., PCS y Entel Perú			
Menos de 3 años		10	2
Entre 3-6 años		18	6
Más de 6 y menos de 9 años		7	1
Entre 9-12 años		16	0
Maás de 12 años		39	0
Total		90	9

Dotación completa:

Estamento	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Ame-ricatel Perú	Entel Perú*
Ejecutivos	50	40	9	1	5	-	9
Profesionales y técnicos	1.958	1.182	649	20	490	18	235
Administrativos	527	521	1.752	168	2.401	271	1.764
Total	2.535	1.743	2.410	189	2.896	289	2.008

*Cifras Entel Perú consideran también dotación Directnet

Remuneración del equipo ejecutivo

Los bonos anuales son pagados según fórmulas preestablecidas, en base al logro de metas corporativas y del área específica. Existe un plan de largo plazo con un horizonte de hasta seis años, que considera pagos fijos y variables por cumplimiento

de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están incluidos en los valores señalados en el siguiente cuadro.

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2020

Dotación considerada	110 colaboradores Entel S.A. y sus filiales
Remuneraciones	\$ 11.410.015.517
Bonos Pagados	\$ 4.741.415.916
Indemnización por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2020 \$1.895.583.647 pagados en total a 8 ejecutivos.	

3.5 Ética y cumplimiento

GRI 102-16

En Entel nos hemos comprometido a construir una cultura corporativa basada en nuestro propósito de transformar responsablemente a la sociedad, en los principios generales de la ética, en el respeto al cuerpo legal vigente y el bienestar de todos nuestros grupos de interés. No aceptamos conductas reñidas con estos principios, por eso, hemos conformado un sistema ético compuesto por una serie de políticas, normas y procedimientos que entregan una guía de conducta en un entorno empresarial, de manera clara, precisa y coherente con la cultura que deseamos.

Código y manual de ética

Basados en el cumplimiento ético y normativo, constituyen una directriz para el actuar de directores, ejecutivos, colaboradores y terceros que desarrollan actividades para la compañía. Fijan estándares de conducta que apuntan a establecer una cultura de resguardo permanente de la integridad.

Comité de ética

Con el propósito de velar por una gestión que responda a las mejores prácticas, disponemos de un comité integrado por seis ejecutivos de la empresa que designa al gerente general corporativo con la misión de resolver diversos aspectos relacionados con las normas de la compañía y organizar la gestión de las denuncias que se formulan a través de los canales creados para este propósito.

Integrantes

1. Gerente de Capital Humano (presidente)
2. Gerente Legal
3. Vicepresidente de Mercado Corporaciones
4. Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
5. Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
6. Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
7. Secretario del Comité: Gerente de Compliance Gerencia Legal

Principales funciones

- Organizar la gestión de las denuncias que se formulan a través de los canales que existen para dicho fin.
- Proponer acciones pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.
- Resolver cuestiones relacionadas con las normas de la compañía.



29% de los Proveedores ha firmado su conocimiento y adherencia al sistema ético y sus componentes



120
Denuncias ingresadas en 2020

+32%
respecto a 2019

100%
se encuentran **resueltas**

30
resultaron en algún tipo de **sanción**

39
fueron **rechazadas**

3.5 Ética y cumplimiento

Canal de denuncias

Con la meta de proteger los estándares éticos de Entel, hemos puesto a disposición de nuestros ejecutivos, colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y grupos de interés un canal de denuncias seguro y confidencial a través del que pueden comunicar —en forma anónima, si lo desean— cualquier transgresión a nuestros valores, códigos y políticas, de manera que podamos analizar los antecedentes proporcionados y dar una respuesta oportuna. La plataforma abarca 21 tipos de infracciones, entre ellas, conductas vinculadas a la discriminación, acoso laboral, acoso sexual, fraudes, corrupción, daños al medioambiente y actuaciones contrarias a la libre competencia. Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, que sesiona mensualmente.

Durante 2020 se ingresaron 124 denuncias, lo que representó un aumento de un 32% respecto a las de 2019. De las 124, 84 fueron acreditadas y 30 casos terminaron en sanciones. Un 36% de las denuncias derivaron acciones de mejora en los procesos. Cabe señalar que los tiempos de investigación disminuyeron en un 32% pasando de un promedio de 52 días corridos en 2019 a 39 días corridos en 2020.

Desde 2020, los miembros del Comité de Directores también reciben automáticamente las denuncias realizadas por esta vía, señal del compromiso del Directorio con la profundización de una cultura basada en ética y el cumplimiento. Mensualmente re-

visan dichas denuncias y sus avances en el Comité de Directores. Además, anualmente el presidente del Comité de Ética reporta al Comité de Directores sobre el Sistema de Ética y Cumplimiento de la compañía, incluyendo la gestión del Canal de Denuncias y del Comité de Ética, esto permite al Directorio, a través del Comité, ejercer su deber de supervisión y dirección al velar cómo están funcionando los mecanismos de control respecto a la administración y sus oportunidades de mejora.



GRI 205-2 / 205-3

Modelo de Cumplimiento Normativo (MCN) y Anticorrupción

El objetivo de este modelo es velar por la integridad corporativa sobre la base de los valores y principios que rigen a la compañía. A partir de él, surgen las políticas, normas y procedimientos que aseguran conductas acordes con estos lineamientos.

Uno de sus componentes centrales es el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), basado en la ley N°20.393, nuestro principal mecanismo de defensa ante eventos de corrupción. Comprende políticas

de control y fiscalización, como también un Encargado de Prevención de Delitos (EPD), que designa el Directorio y es responsable de aplicar este modelo con plena autonomía. Además, recibe e investiga las denuncias sobre estas materias presentadas a través de los canales operativos en Entel.



Principales políticas y lineamientos

- Código de Ética y Manual de Aplicación
- Manual del Modelo de Prevención de Delitos
- Política de Anticorrupción
- Política de Conflicto de Interés
- Política de Regalos, Invitaciones y Viajes
- Política de Compras
- Política de Donaciones
- Política de Auspicios y Patrocinios
- Política de Lobby
- Protocolo de Relacionamento con Empleados y Funcionarios Públicos
- Política de Fondos por Rendir
- Política de Inversiones y Financiamiento
- Procedimiento de Denuncias

3.5 Ética y cumplimiento

Acceso único

El Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento concentra en un solo acceso a la intranet corporativa —disponible para todos los colaboradores de Entel— los documentos más importantes en este ámbito, como el Código de Ética, el Manual de Aplicación, las distintas políticas y el registro de las declaraciones de conflicto de interés, regalos, viajes e invitaciones recibidas o no aceptadas. Además de un acceso directo al Canal de Denuncias.



Política de Conflicto de Interés

Formalizada en 2019, busca prevenir situaciones de conflicto de interés que puedan presentar los colaboradores y directores de Entel Chile S.A. y sus filiales cuando, en el ejercicio de su cargo, funciones o posición en la compañía, puedan de alguna forma intervenir en asuntos donde aparezca comprometido su interés personal frente a proveedores, clientes, competidores u otras partes interesadas de Entel.

Al cierre de 2020, el Directorio completo había realizado su declaración de conflicto de interés y el cumplimiento entre los líderes que forman parte del top 400 de la compañía era de un 98%.

Política de Regalos, Viajes e Invitaciones

Permite regular y transparentar el proceso de aceptación y otorgamiento de regalos, invitaciones y viajes, para así prevenir conflictos de interés. Al mismo tiempo, apunta a reducir el riesgo legal y reputacional al que puede verse expuesta Entel por la comisión de delitos establecidos en la Ley N°20.393 u otra legislación aplicable.

Al cierre de 2020, el cumplimiento sobre el registro de aceptación y devolución de regalos, viajes e invitaciones involucraba 103 declaraciones, concentradas principalmente en regalos e invitaciones provenientes de empresas proveedoras.

Nueva Política de Gestión Ambiental

En 2020 el Directorio aprobó esta nueva política y su modelo de gobierno, tras lo cual se inició el trabajo de conformar los comités correspondientes y definir sus responsables.

Creación de la Gerencia Legal de Compliance

En octubre 2020 fue creada la Gerencia Legal de Compliance de la empresa, dependiendo de la Gerencia Legal, la que hasta septiembre pasado funcionaba como un área dependiente de la gerencia de Auditoría. Esta nueva gerencia tiene como principal objetivo la administración y seguimiento de todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en los ámbitos corporativo general, ley N° 20.393 de responsabilidad penal de las personas jurídicas, libre competencia y protección al consumidor, entre otros.

El Gerente Legal de Compliance en su rol de Encargado de Prevención de Delitos y de Libre Competencia reporta directamente al Directorio.

El objetivo de la Gerencia Legal de Compliance es implementar y mejorar los procesos de control de la organización, relacionados con la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, de libre competencia y otros modelos cumplimiento ("Modelos de Cumplimiento") que desarrolle la organización,

tanto en la compañía como en sus filiales, identificando oportunamente los riesgos a los que se expone; promoviendo una cultura ética y de buenas prácticas de control, que incrementen el vínculo y el valor que aportamos a los colaboradores y a los grupos de interés.

El área es responsable de liderar y organizar la supervigilancia de los Modelos de Cumplimiento y sus modificaciones, velando por su aplicación efectiva y el establecimiento de métodos para tal fin. Además, da cumplimiento dentro de la Compañía tanto a la normativa externa como interna, definiendo los criterios de buenas prácticas, y entregando lineamientos concretos a los colaboradores para que las apliquen en el ejercicio diario de sus funciones. Con ello, se busca además difundir dentro de la Compañía cuáles son las normas relacionadas a Compliance, qué sanciones traen aparejadas y cuáles son los riesgos asociados a cada una de las áreas que la conforman.



3.5 Ética y cumplimiento



Semana de la Ética (julio)

8

charlas de distintas temáticas de cumplimiento.

611

colaboradores participaron en las charlas.

MPD

Lanzamiento de Compendio de Políticas MPD.

241

Líderes (del Top 400) participaron de la Jornada de Gobierno Corporativo y charla de "Ética y liderazgo en tiempos de crisis".

Actividades de formación y difusión en materia de ética y cumplimiento

Líderes y áreas clave:

Como parte del plan de difusión de ética y cumplimiento 2020, se capacitó vía remota (Teams) a un total de 728 colaboradores de la compañía, mediante reuniones denominadas "Cafés de ética y cumplimiento", los cuales tenían como objetivo promover el código de ética, las políticas de conflicto de interés y de regalos, viajes e invitaciones y el uso del canal de denuncias de Entel. La valoración de estos talleres tuvo un alto nivel de percepción, siendo el promedio de 6,7 (nota máxima 7).

Fue un hito importante para la compañía, realizar por primera vez la Semana de la Ética, la que abordó temas diversos relacionados con protección

de datos, ciberseguridad, diversidad e inclusión, sostenibilidad, canal de denuncias, conflictos de interés, modelo de prevención de delitos y lobby y fomentar una cultura de integridad y de cumplimiento en las acciones que hacemos como compañía. En dicha actividad se invitó a participar a los colaboradores de Entel a los talleres, previa inscripción, y hubo una jornada específica de "Gobierno Corporativo" y charla de "Ética y Liderazgo en tiempos de crisis" para los líderes Top 400 de Entel.

Por otra parte, en octubre 2020, medimos nuestra cultura de ética, a través de Fundación Generación Empresarial (FGE), organización que promueve la

cultura de integridad y buenas prácticas empresariales desde 1995. Tras la medición, Entel fue distinguida con el Reconocimiento al Compromiso con la Integridad, en la categoría Primera Medición. Como parte del proceso, se aplicó entre los colaboradores de la compañía la encuesta "Barómetro de Valores y Ética Empresarial FGE", que mide la definición, vivencia y comunicación de valores empresariales; conocimiento de las herramientas de prevención de conductas antiéticas; la presencia de conflictos éticos y el compromiso de las jerarquías con la integridad al interior de las instituciones.

Libre competencia

Nuestra participación en un mercado altamente regulado y competitivo nos exige cumplir las normas que regulan la libre competencia en todo momento, lo cual además es parte fundamental de nuestra cultura. Por eso rechazamos cualquier conducta que se refleje en acciones u omisiones que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia, o que tiendan a producir dichos efectos, tales como la colusión, el abuso de posición dominante y las prác-

ticas de competencia desleal, en cualquiera de sus formas. Es responsabilidad de todas las personas, empresas e instituciones vinculadas a Entel actuar siempre en consecuencia y reportar cualquier conducta contraria a través del Canal de Denuncias.

El tema es de máxima prioridad para Entel, lo cual se traduce en estrictos protocolos que enmarcan todos los contactos con nuestros competidores. Al

menos una vez al año, el Encargado de Libre Competencia reporta al Directorio sobre la materia.

En 2020 Entel no recibió sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia.

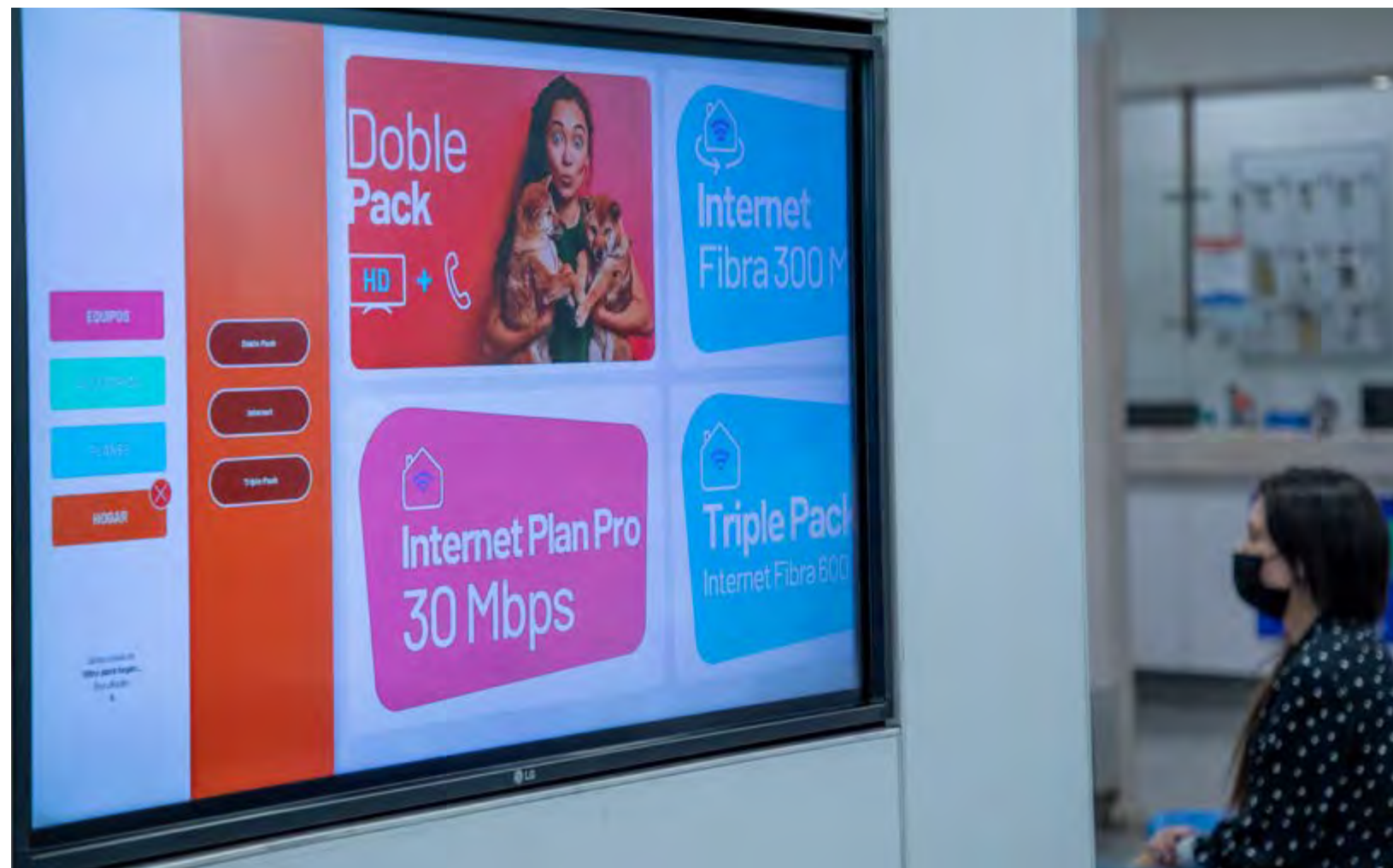
3.5 Ética y cumplimiento

GRI 206-1

Fallos relacionados con la libre competencia

En agosto de 2020, en respuesta a una consulta hecha por Telefónica S.A., el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) declaró que la ejecución de las resoluciones exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones respecto al uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringe la normativa de libre competencia, en la medida que se interprete que el regulador no puede eximir a los actuales concesionarios de participar en futuros concursos para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles. Además, resolvió que las eventuales ventajas de primer jugador que tendrían Entel y Claro en relación con el despliegue de infraestructura compatible con la red 5G en esta banda no derivan de las resoluciones exentas de la Subtel, sino que guardan relación con factores como la incumbencia, el avance tecnológico y las decisiones estratégicas de estas compañías, ventajas que, en todo caso, no resultan significativas. Sin embargo, Telefónica interpuso un reclamo ante la Corte Suprema contra el fallo del TDLC. Al cierre de este reporte, la causa estaba pendiente de revisión por parte de la Corte Suprema.

Además, en marzo de 2020, la Corte Suprema confirmó en fallo unánime la sentencia que rechazó la demanda de indemnización de perjuicios presentada por la compañía telefónica Netline Mobile S.A contra Entel PCS, Telefónica y Claro por supuestas infracciones a la ley de libre competencia.



3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Contexto legal

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En ese sentido, como Entel creemos que el bienestar de los consumidores y el interés público requieren de normas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos e inversiones que se proponen las empresas de telecomunicaciones. Con todo, no es posible descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad, que crean nuevas oportunidades, pero también riesgos. Por eso, es necesario un adecuado seguimiento de la normativa que regula al sector, en especial de la Ley General de Telecomunicaciones (N°18.168) y su normativa complementaria, principales instrumentos reguladores de nuestra industria.

Aspectos centrales de la Ley General de Telecomunicaciones

- **Acceso y concesiones:** Se establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos.

Sin embargo, se someten a concurso los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y, por razones técnicas, permiten la participación de un número limitado de empresas. Para dichas con-

cesiones, la autoridad asigna el derecho de uso y goce de frecuencias radioeléctricas (espectros) generalmente de manera exclusiva.

A su vez, la concesionaria realiza los trámites regulatorios necesarios para explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para implementar la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza.

- **Interconexión:** Es obligatoria la interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías.

Sus precios de interconexión son regulados.

- **Proceso tarifario:** La fijación de precios y tarifas a público para aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones son fijados libremente por el proveedor del servicio, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en los casos expresamente contemplados en la ley.

Cuando eso sucede, los precios o tarifas se fijan según las bases y procedimientos indicados en la Ley General de Telecomunicaciones.



Nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, **licencias y permisos** que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:



Servicio público telefónico local



Servicio público de telecomunicaciones inalámbrico



Servicio público de voz sobre internet



Servicio limitado de televisión



Servicio público de transmisión de datos



Servicio público de transmisión de datos móviles por satélite



Servicio intermedio de telecomunicaciones



Servicio telefónico de larga distancia internacional



Servicio público telefónico móvil digital

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)

- Depende del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).
- Es responsable de la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos.
- Es el único organismo facultado para la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.
- Su trabajo se orienta a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia subsecretaría o el MTT.
- Organiza los concursos públicos para asignar concesiones de uso del espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

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

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

Fiscalía Nacional Económica (FNE)

- Agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados y sectores productivos de la economía chilena.

Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

- En su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley 211.

Nuevas normativas y fallos judiciales con alcances regulatorios

Límites en tenencia de derechos de espectro de telefonía móvil

En los últimos años, la Corte Suprema, como último órgano jurisdiccional en Chile, ha sido requerida para revisar el desenlace de ciertas políticas sobre telecomunicaciones, en especial aquellas que derivan de resoluciones de los órganos de competencia. Es el caso del proceso de revisión de límites de espectro radioeléctrico (o caps) que se inició a raíz de una consulta hecha por Subtel en octubre de 2018 al TDLC. En diciembre de 2019, este último, emitió su Resolución 59, estableciendo nuevos límites de tenencia de acuerdo con criterios porcentuales, para grupos de espectros de comportamiento similar que denominó macrobandas. Estableciendo que

en caso de exceder dichos límites, el ajuste tendría lugar de forma paulatina. Respecto otras medidas complementarias propuestas por la propia Subtel y otros interesados, el TDLC descartó pronunciarse.

En relación con esta decisión, algunos intervinientes del proceso decidieron reclamar en contra de esta resolución, solicitando por una parte reducir los caps fijados por el TDLC, de modo de aumentar el número de actores participantes en el mercado, y por otra establecer algunas de las medidas complementarias revisadas en el proceso. Finalmente, el 13 de julio de 2020 la Corte Suprema dictó su sentencia, accediendo parcialmente a las peticiones realizadas.





3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Disminución de caps

La Corte reconoció la necesidad de fijar nuevos límites, ya que los antiguos —de 60 MHz por operador— a su juicio estaban obsoletos y la tecnología 5G demanda una nueva asignación. También reafirmó que los caps deben ser dinámicos, porcentuales y deben aplicarse por macrobanda. Para ser un competidor creíble, cada operador debe contar con portafolios de espectro. Por otra parte, evitó plantear una regla rígida para determinar el número de actores que debe reunir el mercado, pero coincidió con el TDLC en que la participación de cuatro operadores móviles creíbles es una expectativa realista.

En cuanto a los límites, únicamente discrepó del tribunal en la macrobanda baja, donde fijó un cap inferior al propuesto en la Resolución 59.

La nueva propuesta de límites de espectro quedó fijada de la siguiente forma:

Macrobanda	% Límite de tenencia de espectro por operador
Baja (inferior a 1 GHz)	32%
Media Baja (entre 1 y 3 GHz)	30%
Media (entre 3 y 6 GHz)	30%
Alta (superior a 24 GHz)	25%

Medidas complementarias

La Corte determinó, en orden a fortalecer la competencia de este mercado, las siguientes medidas adicionales:

- Los operadores con red de cobertura nacional deben prestar servicios de roaming nacional, obligatorio y temporal, a operadores asignatarios de frecuencia que aún están en etapa de despliegue para competir plenamente.
- Los operadores móviles con red están obligados a compartir facilidades y ofertas de reventas de planes con operadores móviles virtuales.
- La FNE y la Subtel deben monitorear permanentemente estas condiciones a través de auditores independientes.
- Los nuevos asignatarios de espectro deberán presentar a la autoridad un plan de uso eficiente del espectro radioeléctrico, plan que deberá incluir las nuevas bandas de frecuencias asignadas, así como también toda otra frecuencia ya otorgada a ese grupo empresarial.
- Antes de un concurso de adjudicación de concesiones para prestar un nuevo servicio o tecnología, la autoridad está facultada para revisar si los operadores ya existentes en el mercado pueden ofrecer los mismos servicios con las frecuencias que ya poseen u optimizando su uso en “plazo y costo razonables”. De ser así, se privilegia la adjudicación a entrantes u operadores de menor tamaño.



Cabe recordar que, en un fallo anterior y cuando se consideró que el límite de espectro era de 60 MHz, la Corte Suprema había ordenado a las operadoras Entel, Claro y Movistar restituir la misma cantidad de espectro que se habían asignado en la banda 700 MHz quedando a su elección la banda o combinación de bandas de frecuencias que le permitieran cumplir con dicha sentencia, este mismo fallo determinó que para adoptar nuevos límites debía iniciarse un proceso de consulta en el TDLC. Sin perjuicio de los nuevos límites de espectro, el máximo tribunal determinó que este proceso de devolución debe proseguir de manera autónoma. Las operadoras tienen hasta octubre de 2021 para materializar estas devoluciones.

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Concursos 5G

Junto con dar orientaciones regulatorias para el mercado, la sentencia de la Corte Suprema despejó el camino para licitar las bandas apropiadas para la tecnología 5G. Con el escenario de límites de espectro aclarados por la última sentencia de la Corte Suprema, Subtel publicó durante el mes de agosto el llamado a Licitación y las Bases de cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad. Con fecha 18 de noviembre, cinco empresas presentaron ofertas: Entel, Claro, Movistar, Wom y Borealnet, consorcio conformado por Business Finland y Rivada Networks, un posible nuevo actor en la industria. Es la cantidad más alta de oferentes que han participado de un concurso público de espectro en el país.

En esta ocasión, Subtel desarrolló cuatro concursos por separado —uno por cada banda considerada para adjudicar—, por un total de 1.800 MHz de espectro radioeléctrico. Entel participó en dos de las licitaciones (3,5 GHz y 26 GHz), ya que en las dos restantes posee espectro y estaba limitado por el cap establecido en la respectiva macrobanda.

Durante diciembre, y conforme a bases, la Comisión Evaluadora solicitó aclaraciones a los interesados respecto de los antecedentes presentados en sus postulaciones. Se confirmó para Entel que sus postulaciones cumplieron los requisitos generales, lega-

les, administrativos, financieros y técnicos exigidos en las Bases del Concurso, no habiendo reparos que formular al respecto por la Comisión Evaluadora de los respectivos certámenes.

Finalmente, con fecha 15 de enero de 2021, la Ministra del ramo emitió resoluciones respecto de cada Concurso:

- **700 MHz:** Empate entre Borealnet y Wom, que se definió a favor de Wom en proceso de Licitación el día 08 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.
- **AWS:** Empate entre Borealnet, Claro y Wom, que se resolvió en proceso de Licitación el día 11 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado, que le adjudicó a Wom.
- **3,5 GHz:** Empate entre Borealnet, Claro, Entel, Movistar y Wom. Se realizó un proceso de Licitación el día 16 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado, pero bajo un proceso combinatorial de bloques de frecuencias conforme a las bases oportunamente publicadas, que le adjudicó 5 bloques (50 MHz) en la parte baja del espectro entre 3,3 y 3,4 GHz a Entel, 5 bloques (50 MHz) en la parte alta del espectro entre 3,3 y 3,4 GHz a Movistar, y 5 bloques (50 MHz) en el espectro entre 3,6 y 3,65 GHz a Wom.
- **26 GHz:** Se resuelve adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron pro-

puestas. En este caso, considerando que la elección del bloque de frecuencia respectivo corresponde a los postulantes en el orden decreciente del número de comunas que se adjudicaron, luego de presentar sus preferencias de bloque, la asignación determina que a Claro (34 comunas) se le asigna el bloque 3 de estas frecuencias, Entel (20 comunas) se le asigna el bloque 4; y, finalmente Wom (15 comunas) se le asigna el bloque 1. Cada uno de estos bloques es de 400 MHz.

De no existir retrasos administrativos, ni tampoco reclamaciones a las asignaciones de espectro, se estima que en junio del año 2021 la Contraloría tome razón del decreto, y se inicie el despliegue de los adjudicatarios, estimando que la primera etapa del servicio 5G comience en 2022.

Sin embargo, Movistar mantiene una consulta vigente en el TDLC, cuestionando las bases de los cuatro concursos de la Subtel e intentó suspender el proceso mediante una medida cautelar precautoria en este mismo organismo, sin éxito. El TDLC acogió a tramitación la consulta realizada por Movistar. Ya sea en este proceso ante el TDLC, como en una revisión de esa sentencia en la Corte Suprema, la licitación podría sufrir contratiempos si es que se acogen los argumentos de Movistar.



3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio



Ley de Roaming Automático Nacional

El 15 de julio de 2020 se publicó la Ley N°21.245, que incorpora un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, para obligar a las empresas del rubro a compartir sus redes bajo ciertas condiciones.

La ley establece que las empresas deberán celebrar acuerdos de Roaming Nacional en aquellas zonas aisladas o con baja densidad poblacional que hayan sido beneficiadas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), al igual que en aquellas en las que haya un único operador.

Además, las empresas deberán celebrar acuerdos, en todo el territorio nacional, para mitigar las interrupciones de la red móvil en situaciones de emergencia.

Para el resto del país, la ley indica que se deberá formular ofertas de facilidades mayoristas públicas, no discriminatorias y viables, solo para un nuevo operador, la cual tendrá una vigencia máxima que podrá ser definida en el reglamento, sin que pueda ser superior a cinco años contados desde el inicio de los servicios.

Las compañías iniciaron el proceso de cumplimiento habilitando a partir del 10 de octubre, el servicio de roaming nacional en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT para que en dichos lugares, el servicio permita operar a todas las concesionarias que no tienen espectro.

Aún está pendiente la dictación del Reglamento que regule las condiciones que debe tener las Ofertas establecidas en esta Ley, y que permitirán a los operadores someter a aprobación sus ofertas por parte de Subtel.

Acuerdo de roaming entre Chile y Argentina

En virtud de un acuerdo comercial, la Subtel y el Ente Nacional de Comunicaciones de Argentina anunciaron que desde el 29 de agosto de 2020 rigen las disposiciones que establecen el cobro a tarifa local para el roaming entre Chile y Argentina. De esta manera,

todos los usuarios que cuenten con una tarjeta SIM de alguno de estos países y viajen de manera transitoria entre uno y otro podrán efectuar y recibir llamadas, mensajes de texto y usar datos móviles a precio local.

Se definió un marco de tiempo para el uso de este beneficio: 90 días corridos o 120 días discontinuos en el mismo año. Adicionalmente, la normativa técnica establece que los operadores móviles de red que brinden el servicio a los usuarios cuando están en el otro país deben garantizar la misma calidad y cobertura que a sus clientes nacionales, considerando todas las bandas de frecuencias y tecnologías de acceso que tengan disponibles. Si bien las compañías ya implementaron las primeras obligaciones tarifarias para este servicio, la medida aún tiene detalles por resolver.

Nueva norma técnica sobre ciberseguridad

La Resolución Exenta N°1318 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicada el 14 de agosto de 2020, estableció nuevos fundamentos generales de ciberseguridad para el diseño, instalación y operación de redes y sistemas utilizados para prestar servicios regulados por la Ley General de Telecomunicaciones. De este modo, se busca prevenir que sean interrumpidos o afectados por incidentes de seguridad informática, así como proteger a los usuarios de posibles ataques. La resolución también norma los reportes sobre ciberincidencias que los concesionarios y permisionarios de servicios de telecomunicaciones deben enviar a la Subtel.

Reglamento de la Ley de 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, en julio de 2020 se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio. Asimismo, se publicó la norma técnica complementaria referente a calidad de servicio a la que deberán someterse los operadores del servicio de acceso a Internet (ISP).

La industria conformó un Comité Representativo de conformidad a lo establecido en el Reglamento, y a fines del mes de septiembre presentó para su aprobación ante Subtel una propuesta de Bases de Licitación para determinar el Organismo Técnico Independiente (OTI).

De acuerdo con el reglamento, los usuarios tendrán a su disposición una app que les permitirá medir la velocidad de su conexión e informar a la Subtel sobre eventuales inconsistencias entre lo establecido en el contrato y el servicio prestado.

A la fecha la industria sigue iterando con Subtel la propuesta de Bases de Licitación del Organismo Técnico encargado de las mediciones, licitación que se espera se realice durante el primer semestre de 2021.

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Otras disposiciones del reglamento:

Tras la licitación del OTI, habrá una etapa de marcha blanca en la que se promulgará la segunda parte de la norma técnica. Luego, las empresas tendrán un período para informar a sus usuarios sobre las nuevas disposiciones, antes de que comiencen a regir.

Tercera licitación del administrador de la portabilidad numérica

En diciembre de 2010 se introdujo la portabilidad numérica a Chile, que permite a los usuarios de servicios telefónicos cambiar de operador y conservar sus números. Desde entonces la Subtel calcula que 20 millones han hecho uso de la portabilidad. En 2020 la empresa estadounidense icnectiv, del grupo Ericsson, se adjudicó por tercera vez consecutiva la administración de los datos de los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. Cumplirá esta función hasta 2025.

Las bases de la última licitación incluyeron la factibilidad de que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados", como televisión e internet. Esto se ha traducido en un mayor dinamismo en la portabilidad del mercado fijo y más ofertas para los clientes.

Si bien el plazo para el inicio de operaciones de la nueva implementación debía comenzar a fines de octubre de 2020, producto de la actual contingencia sanitaria, se modificó la fecha de inicio del nuevo período para el 28 de febrero de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones serán implementadas, prorrogando hasta ese momento el actual sistema de operación de la portabilidad.

Proceso Tarifario de Entel Telefonía Local

Como se indicó, la fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En el caso de Entel, durante el mes de Julio 2020 se entregó el Estudio y Modelo Tarifario de nuestra concesionaria de servicios de Telefonía Fija, propuesta tarifaria que para el caso de los cargos de acceso propuso una tarifa promedio de 3,87 \$/minuto, lo que equivale a una disminución del 35% en dicha tarifa.

En el mes de noviembre, Subtel notificó a nuestra concesionaria el informe de objeciones y contraproposiciones (IOC), contraproposiendo una tarifa de 3,367 \$/minuto. En el mes de diciembre nuestra concesionaria fija insiste en algunos parámetros para que sean considerados en el modelo tarifario, con una propuesta tarifaria de 3,557 \$/minuto.

Si bien el proceso de determinación de nuevas tarifas debió terminar en enero del 2021, el nuevo Decreto puede dilatarse administrativamente hasta su total tramitación, nuestra concesionaria fija deberá reliquidar el período que medie entre el vencimiento del Decreto vigente y el nuevo Decreto Tarifario.



En diciembre de 2010 se introdujo la portabilidad numérica a Chile, que permite a los usuarios de servicios telefónicos cambiar de operador y conservar sus números.



3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

GRI 415-1 / 102-12 / 102-13

Participación transparente

Entendemos la legislación y su desarrollo como un contexto necesario. Nuestro enfoque es de estricta observancia y, a la vez, de activa colaboración en el perfeccionamiento del entorno legal. Por eso, trabajamos junto a los gremios y a las autoridades, así como con otras empresas, universidades y centros de estudios, para explorar las oportunidades que se presenten, aportando nuestra visión y experiencia cuando se plantean cambios, siempre de forma abierta y transparente.

Estos esfuerzos se concentran especialmente en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, y en el impulso del despliegue de las redes con tecnología 5G. Asimismo, buscamos progresar en la discusión de normativas que promuevan una mayor transparencia hacia los usuarios (velocidades de internet), un menor impacto en la ciudadanía (tendido de cables), más competencia (portabilidad) y un trato justo a entidades de gestión colectiva en la promoción de sus intereses.

Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos representaron un gasto total de \$123.924.644 para el período reportado. En tanto, las donaciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a \$ 202.445.282 durante 2020. Entel no hace donaciones de ningún tipo a partidos políticos.



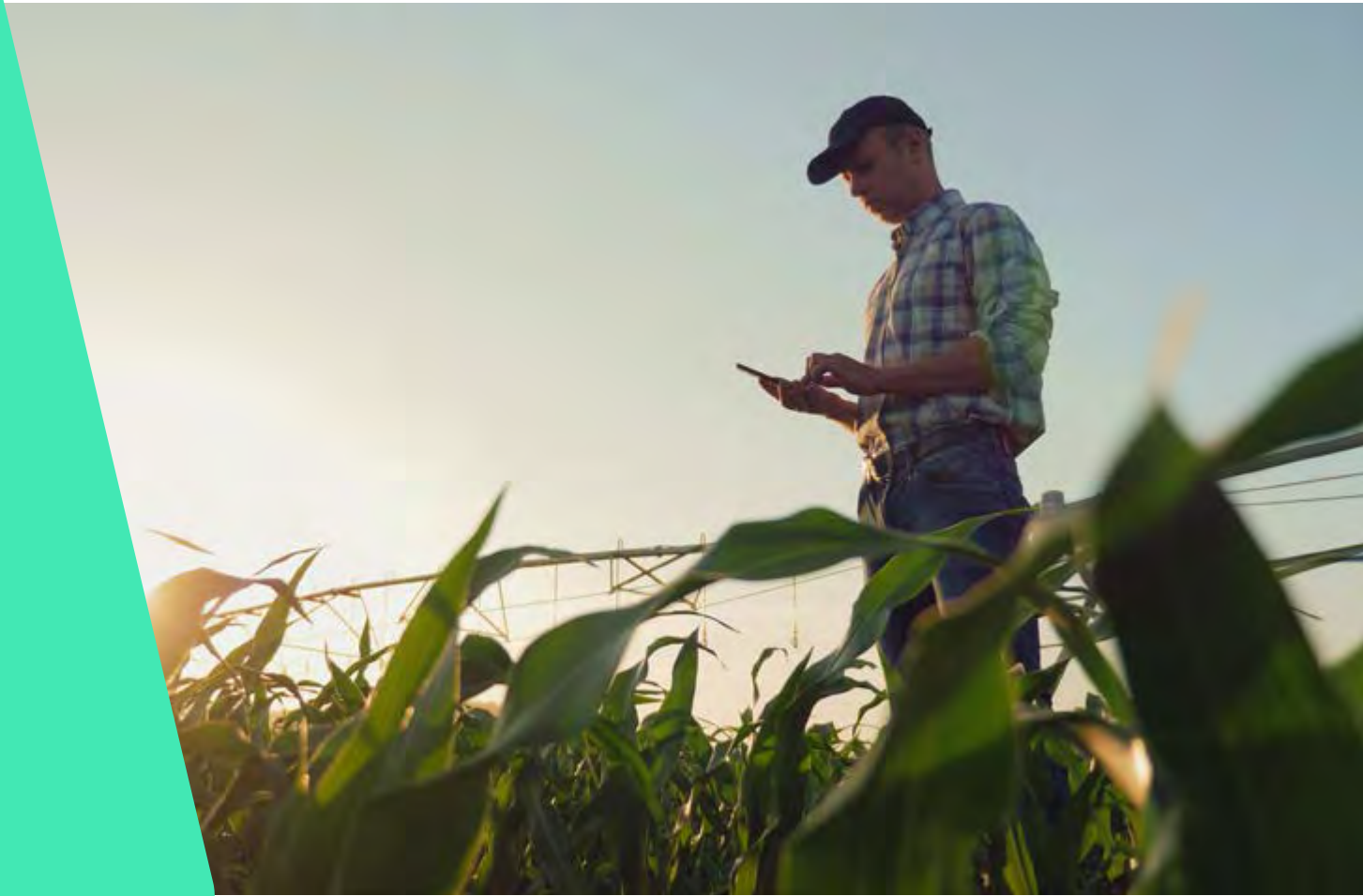
Entidades con las que nos relacionamos:

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- Asociación de Telefonía Móvil A.G. (ATELMO)
- Acceso TV A.G.
- Asociación GSM
- Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- Fundación Libertad y Desarrollo
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA)
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
- Pride Connection
- Prohumana Red
- Fundación Generación Empresarial
- Centro de Estudios Públicos
- Corporación Municipal de Isla de Pascua
- Fundación Paz Ciudadana
- Congreso del Futuro
- Universidad de Los Andes



04. Sustentabilidad

- 4.1 Estrategia de sustentabilidad
- 4.2 Sobre esta memoria integrada
- 4.3 Materialidad
- 4.4 Relación con los grupos de interés



4.1 Estrategia de sustentabilidad

Incorporar la sustentabilidad a la estrategia de negocio ha sido un proceso de aprendizaje y desarrollo constante a lo largo del tiempo. Hace más de una década, Entel se planteó el desafío de que este fuera uno de los ejes de su negocio, decisión que a fines de 2018 derivó en un nuevo propósito que hizo más visible el rol social de Entel: acercar la tecnología

y facilitar su uso, generando oportunidades para las personas, las empresas y la sociedad en general. En 2019 siguió su evolución al presentar un plan estratégico de sostenibilidad que complementa la estrategia corporativa y apunta al cumplimiento del propósito y la visión de transformación responsable de la sociedad a través de la tecnología. La definición

de los ejes estratégicos y sus componentes de trabajo en cada rango de acción fueron fruto del diálogo y trabajo entre diferentes áreas.

Durante 2020 se definieron objetivos, actividades e iniciativas de mediano y largo plazo, con las que pretendemos impulsar y fortalecer el trabajo

hasta el momento. Además, hemos realizado campañas internas y talleres transversales de socialización de la estrategia, de manera que cada colaborador de Entel la haga suya.



4.2 Sobre esta memoria integrada

GRI 102-44/ 102-46 / 102-49/ 102-50 /102-51 / 102-52 / 102-54 / 102-56

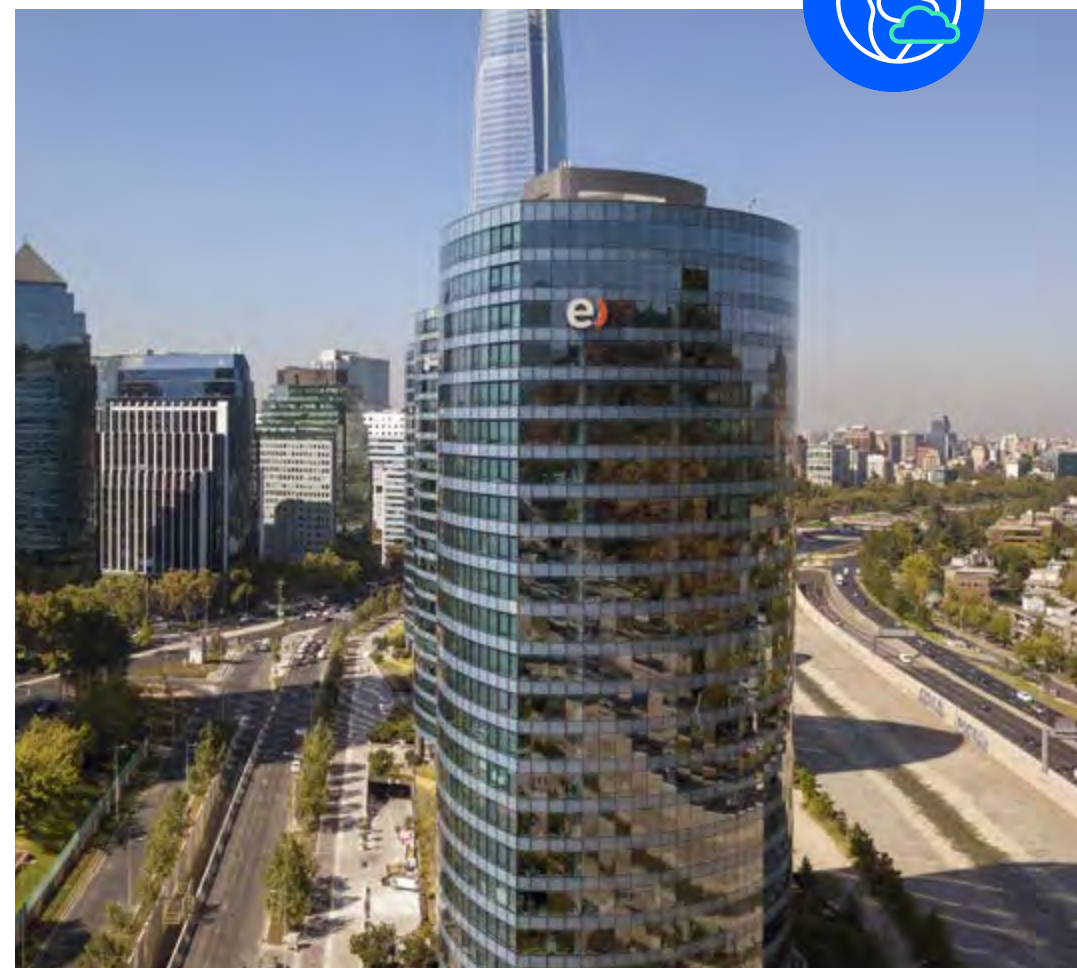
Llevamos más de una década entregando información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental a los diferentes grupos de interés. Este año presentamos nuestra primera memoria integrada, que reúne en un único documento la información financiera de la compañía y los avances en nuestros objetivos socioambientales. Con esto, queremos entregar una visión lo más amplia posible de nuestro modelo de negocio, su estrategia, perspectivas, riesgos y oportunidades, para dar a entender cómo Entel se ha propuesto crear y sustentar valor a largo plazo.

Este documento detalla los resultados y el desempeño de Entel entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 para las operaciones en Chile y Perú y sigue las directrices y requerimientos de la Normativa de Carácter General 30 de la Comisión para el Mercado Financiero y los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental según la opción de conformidad esencial. Además, incorpora los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council, particularmente su enfoque de capitales, y del estándar para Servicios de Telecomunicaciones del Sustainability Accounting Standards Board, por primera vez. Su presentación es de carácter anual y, las versiones correspondientes a años anteriores se encuentran disponibles en dos documentos separados, en el sitio web corporativo. Su contenido ha sido verificado externamente y la carta de los auditores puede encontrarse en la página 194 del mismo documento. Asimismo, en el índice GRI se

identifican los indicadores de sustentabilidad que han sido verificados.

Este documento también representa nuestra comunicación de progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas.

Los contenidos de esta memoria se han estructurado de acuerdo con el plan estratégico de la compañía, así como al plan estratégico de sustentabilidad. Asimismo, con motivo de la presentación de este reporte integrado y dados los impactos que la pandemia tuvo en la industria de las comunicaciones y los desafíos a los que la misma se ha visto enfrentada, realizamos un nuevo análisis de materialidad para identificar los temas económicos y de gobernanza, sociales y ambientales que hoy son más atingentes al contexto de nuestro negocio y los mercados donde operamos.



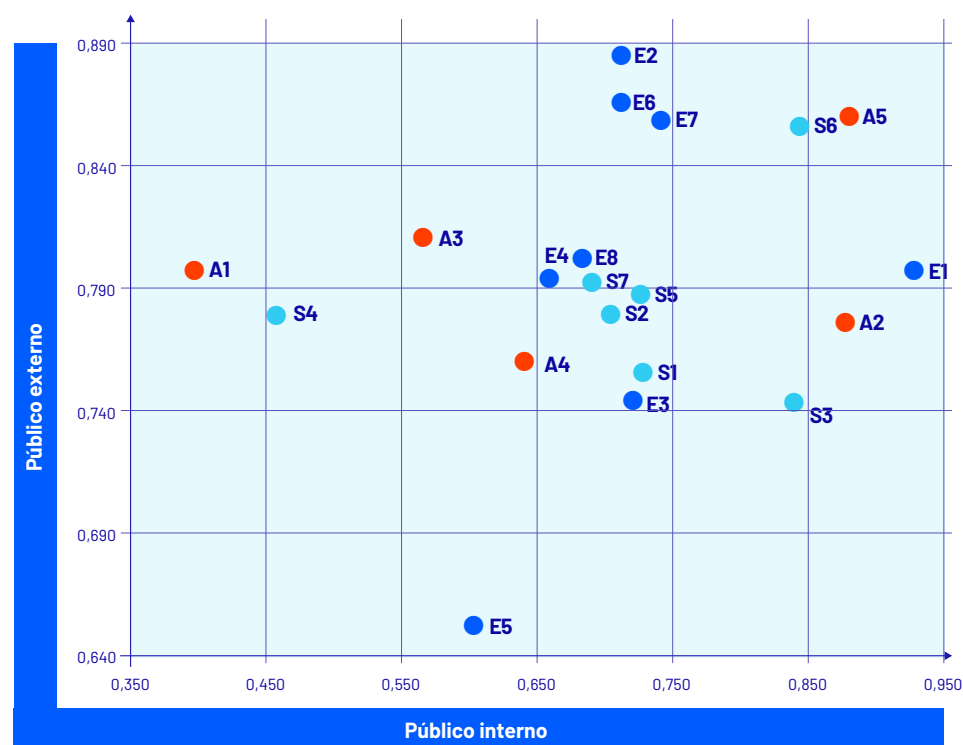
4.3 Materialidad

GRI 102-47

Análisis de Materialidad 2020

Al igual que en el análisis anterior, para determinar los temas que actualmente resultan más relevantes para la compañía, realizamos diversas acciones. De una lista larga surgida tras la revisión de diversas fuentes y tendencias de la industria, se seleccionaron internamente 20 temas que fueron considerados los más prioritarios para Entel. Luego, se realizó una consulta interna con todos los representantes de la administración que permitieron priorizar los mismos de acuerdo con la importancia e impactos que puede tener cada uno de estos tópicos en la gestión del negocio en el mediano y largo plazo. También se hizo una encuesta a los trabajadores de la compañía que complementó la visión interna de los principales ejecutivos. A los grupos de interés, en tanto, se les consultó por la importancia de que cada tema sea debidamente gestionado por Entel de acuerdo con sus propias prioridades e intereses. Los grupos de interés consultados externamente fueron clientes, proveedores y contratistas, reguladores, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, academia y centros de estudios, gremios y asociaciones y autoridades locales y nacionales. El resultado de esta priorización se resume en la siguiente matriz.

Matriz de Materialidad



Temas materiales

- E1. Innovación digital y adaptación tecnológica
- E2. Ética y responsabilidad corporativa
- E3. Gobierno corporativo
- E4. Transparencia y reputación
- E5. Regulación y discusión pública
- E6. Resguardo de la privacidad
- E7. Seguridad de la información y ciberseguridad
- E8. Calidad y confiabilidad de la red
- A1. Gestión del agua y residuos
- A2. Gestión eficiente de energía y emisiones
- A3. Gestión de los riesgos asociados al cambio climático
- A4. Diseño ambiental de productos y servicios
- A5. Gestión del ciclo de vida del producto (Economía circular)
- S1. Cultura interna/ Bienestar integral del equipo
- S2. Diversidad, igualdad & inclusión
- S3. Gestión de talento
- S4. Gestión responsable de la cadena de suministro
- S5. Articulación y coordinación con comunidades/ territorios
- S6. Brecha digital y acceso a las tecnologías
- S7. Experiencia y bienestar del consumidor

4.4 Relación con los grupos de interés

GRI 102-40/ 102-42/102-43

Contamos con un Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con ellos, estableciendo los objetivos y la frecuencia del vínculo con cada actor.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos lidera estas relaciones, velando por la aplicación del modelo a través de sus distintas áreas y en coordinación con el resto de la compañía.



Primera identificación y caracterización de los diferentes actores.



Establecimiento de canales para la entrega de información e identificación de temas de interés.



Generación de actividades de relacionamiento e iniciativas conjuntas mediante diálogos abiertos.



Seguimiento efectivo de las comunicaciones, expectativas y el trabajo desarrollado con cada grupo.



1.

Nos debemos a nuestros clientes. Buscamos ofrecerles productos y servicios innovadores que superen sus expectativas, con los más altos estándares de calidad.

Nos interesa entregarles información veraz, clara y oportuna de todos nuestros productos y servicios, como también de cada actividad y acción relacionada con ellos.

2.

Fomentamos el involucramiento de todos nuestros colaboradores con el proyecto empresarial, garantizándoles un trato respetuoso y justo, con independencia del rol que desempeñen.

Proveemos un ambiente donde las oportunidades de desarrollo se basan en el mérito laboral. Protegemos sus derechos fundamentales y apreciamos la diversidad.

3.

La relación con nuestros accionistas y directores se basa en la lealtad y excelencia en el desempeño de nuestras actividades, de manera de contribuir a la creación de valor y al desarrollo sustentable de la empresa, justificando la inversión que han realizado. Asimismo, nuestros directores adscriben a los principios y valores del Código de Ética, e impulsan su cumplimiento y difusión.

4.

Basamos la relación con nuestros socios comerciales en un trato profesional y de confianza, resguardando la confidencialidad de sus antecedentes y la privacidad en las comunicaciones.

Ofrecemos igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen convertirse en nuestros socios, mediante un proceso de evaluación objetiva que persigue siempre lo mejor para nuestros clientes.

4.4 Relación con los grupos de interés

Nuestros grupos de interés

1. Clientes y usuarios

2. Trabajadores y sindicatos

3. Accionistas y directores

4. Socios comerciales

5. Proveedores, contratistas y distribuidores

6. Comunidades y medio ambiente

7. Administración del Estado y otras autoridades

8. Competidores

5.

Ofrecemos igualdad de oportunidades a los proveedores, contratistas y distribuidores que deseen iniciar relaciones comerciales con alguna de las empresas de Entel, proporcionando el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas y analizar las licitaciones mediante procedimientos objetivos.

Los contratistas y distribuidores deben adherir a nuestros estándares de conducta.

6.

Trabajamos para construir un vínculo directo, transparente y respetuoso con la comunidad y el medioambiente, esfuerzo que considera la promoción de tecnologías limpias y la participación en iniciativas que favorezcan el desarrollo sustentable de las comunidades.

7.

Promovemos una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto mutuo, la colaboración e integridad.

En nuestra relación con las autoridades, cumplimos con la Ley N°20.730 que regula el lobby.

8.

Promovemos conductas leales y respetuosas con la competencia en todos los mercados en que participamos.

Poseemos un modelo específico para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia.



4.4 Relación con los grupos de interés

GRI 201-1

Valor económico

Distribuido y retenido:

Nuestros grupos de interés participan y se benefician del valor económico que genera Entel cada año. A través del desarrollo de nuestros productos y servicios, así como de todas las interacciones y posibilidades que genera la tecnología, también aportamos al desarrollo de la economía y la sociedad en su conjunto.

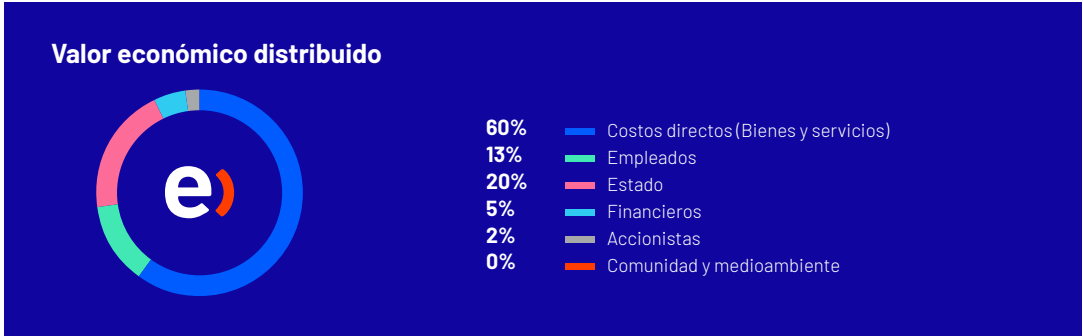


Valor Directo Distribuido en los Grupos de Interés			
Valor Generado	2020 M\$	2019 M\$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.092.644.232	1.978.791.988	6%
Otros ingresos y otras ganancias	54.840.196	218.750.855	-75%
Sub Total ingresos	2.147.484.428	2.197.542.843	-2%
Impuestos indirectos netos	171.949.897	122.983.960	40%
Total Generado	2.319.434.325	2.320.526.803	0%

Valor Distribuido	2020 M\$	2019 M\$	Variación %
Costos directos (Bienes y servicios)	1.174.351.489	1.136.772.799	3%
Empleados	256.632.902	260.215.235	-1%
Estado	388.969.833	193.781.449	101%
Comunidad y medio ambiente	776.451	967.081	-20%
Accionistas	46.510.635	0	-
Financieros	93.954.395	86.707.773	8%
Total Distribuido	1.961.195.705	1.678.444.337	17%

Valor retenido	358.238.620	642.082.466	-44%

4.4 Relación con los grupos de interés



Conducta Responsable en Materia Tributaria

Nuestro propósito como Grupo Entel es velar por un cumplimiento tributario integral, declarando y pagando los impuestos según lo establecido en las leyes de cada uno de los países donde operamos.

- **Buscamos desarrollar relaciones colaborativas y de respeto mutuo** con las autoridades fiscales basadas en la transparencia y la confianza, proporcionando toda la información necesaria en sus procesos de revisión, respondiendo y cooperando oportunamente a sus requerimientos.
- **Las transacciones con partes relacionadas del Grupo**, sean éstas de origen nacional o extranjeras, se ajustan a normativa vigente de precios de transferencia siguen las pautas de la OCDE, aplicando valor de mercado a las operaciones

domésticas como trasfronterizas entre partes relacionadas.

- **El Grupo no posee inversiones o relación** con entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales de conformidad con la normativa fiscal vigente.
- **Adoptar todas las buenas prácticas** que conduzcan a la adecuada prevención y reducción de los riesgos tributarios, de manera que todo el Grupo cumpla con las leyes y normativas fiscales que les sean aplicable, cooperando con las autoridades tributarias locales competentes, con el objetivo de ser una compañía viable y sustentable en el tiempo, alineados con sus pilares corporativos.

Consolidación de impuestos

Información financiera consolidada para años fiscales 2020 y 2019 (Miles CLP)

Categoría	2020	2019
Ingresos Operacionales	2.147.484.428	2.197.542.843
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	93.954.056	240.209.837
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	92.042.070	25.424.324
Impuestos a la Renta	(38.934.419)	(117.318.708)
Tasa Impositiva Efectiva	10,1%	35,8%
Reconciliación por impuesto a las ganancias con tasa efectiva	14.061.755	(21.944.047)

Información financiera por país año 2020 (Miles CLP)

Categoría	2020	
	Chile**	Perú**
Ingresos Operacionales	2.307.391.352	702.089.005
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	245.643.263	(33.174.227)
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	85.445.594	6.596.476

Fuente de información: EE.FF individuales de las sociedades y consolidados.
**Para Chile y Perú se incluyen todas las filiales, incluido Call Center

4.4 Relación con los grupos de interés

GRI 412-1

Derechos fundamentales

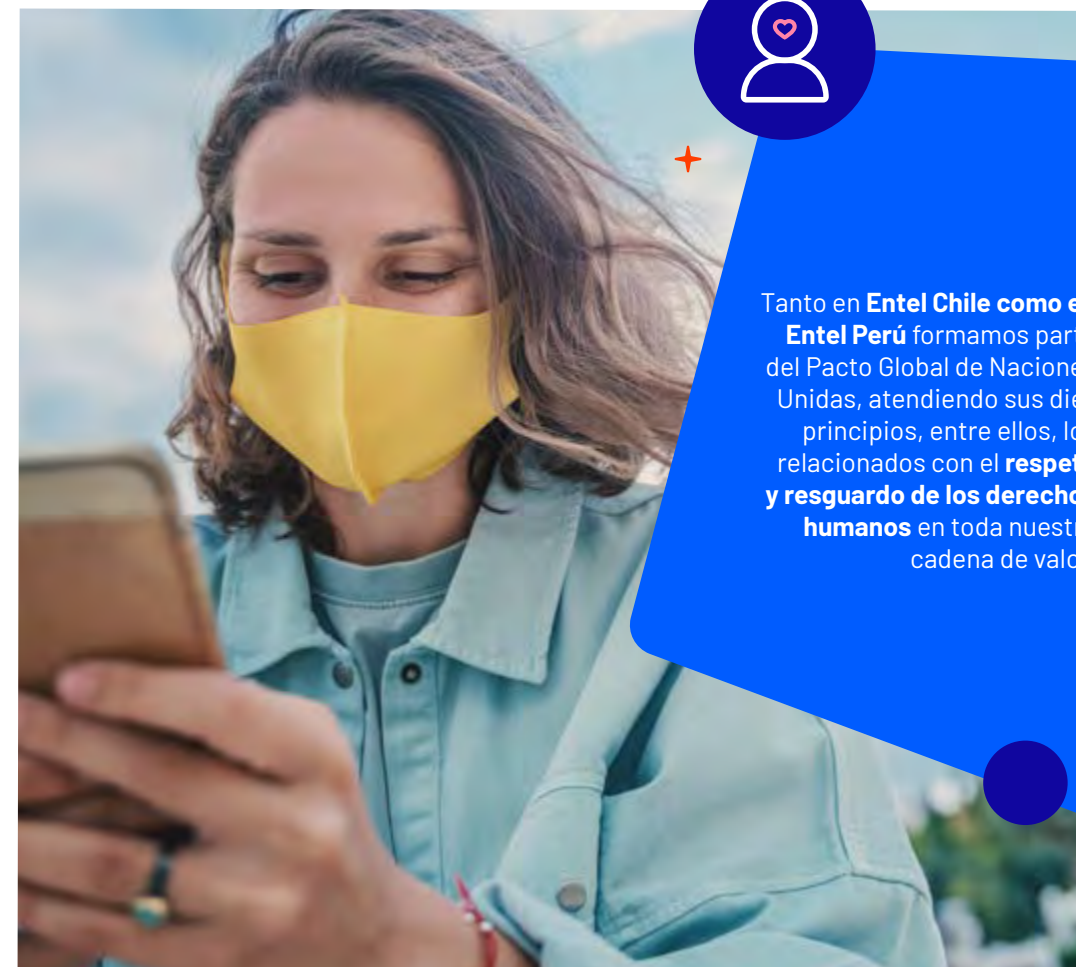
Las telecomunicaciones y la tecnología ofrecen una fuente infinita de oportunidades, no obstante, su crecimiento y despliegue implica atender sus posibles impactos para salvaguardar los derechos fundamentales de todos quienes participan de su desarrollo o hacen uso de sus servicios y productos. En Entel, velamos por disminuir los riesgos de nuestras actividades que pudieren comprometer los derechos fundamentales de las personas.

Tras un análisis de debida diligencia en derechos humanos realizado en 2018, identificamos 18 derechos relevantes para nuestras operaciones, considerando toda nuestra cadena de valor, desde las prácticas de compras y abastecimiento, hasta el uso de nuestros productos y servicios. La identificación de estos riesgos en toda nuestra cadena de valor nos ha permitido incorporar una visión de cuidado y vigilancia, integrando esta mirada en el desarrollo de nuestro plan de sostenibilidad y en el trabajo permanente con los públicos de interés de la compañía.

Durante 2019 nuestro esfuerzo se concentró en la profundización del modelo de gestión para contratistas y proveedores, incluyendo el resguardo de sus derechos laborales, así como en el desarrollo de la política y el gobierno de Gestión de Datos a nivel corporativo, para proteger la información y los datos personales de nuestros clientes, resguardan-

do el derecho a la privacidad. En 2020 comenzó la actualización de nuestro modelo de relacionamiento con grupos de interés y comunidades, buscando proteger su derecho a la libre determinación, entre otros. Asimismo, en el marco de la respuesta de Entel frente a los desafíos impuestos por la pandemia de COVID-19, nos focalizamos en contribuir a través de la tecnología a que diferentes grupos, como estudiantes y adultos mayores, pudiesen acceder a servicios básicos en forma digital o remota.

Diferentes áreas de la compañía intervienen en los procesos que resultan más sensibles para la protección de los derechos fundamentales. En ese sentido, el principal lineamiento actual y futuro es la coordinación y el trabajo colaborativo para dar respuestas ágiles que aseguren el resguardo oportuno de estos, atendiendo los riesgos identificados tras la debida diligencia.



Tanto en **Entel Chile** como en **Entel Perú** formamos parte del Pacto Global de Naciones Unidas, atendiendo sus diez principios, entre ellos, los relacionados con el **respeto y resguardo de los derechos humanos** en toda nuestra cadena de valor.

05. Innovación y adaptación del negocio

- 5.1 Modelo de innovación
- 5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología
- 5.3 Sistemas y ciberseguridad
- 5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad



5.1 Modelo de innovación

Entel se ha propuesto ser un actor relevante en la transformación de la sociedad y el mejoramiento de la vida de las personas. Para lograr este objetivo, la capacidad de innovar es fundamental. En un entorno inestable, acelerado y competitivo como el actual, no basta con disponer de productos y servicios de calidad para entregar una experiencia distintiva y transformadora. Es necesario adaptarnos a los constantes cambios que experimentan las necesidades de nuestros clientes.

Por eso, la innovación y la adaptación forman parte de nuestros pilares estratégicos, ya que nos permiten evolucionar para ofrecer siempre propuestas acordes con las necesidades y el contexto de cada persona y organización. Con este convencimiento, establecimos un modelo de innovación corporativa basado en tres fundamentos:

Foco en el cliente

Buscamos entender muy bien a nuestros clientes y sus necesidades. Identificamos tempranamente cambios de comportamiento de estilos de vida, con el fin de detectar oportunidades para ayudar a satisfacer sus requerimientos.

Visión de futuro

Tenemos una visión de los desafíos futuros de la sociedad y un propósito alineado con sus prioridades. Nuestra estrategia de innovación busca proyectarnos como un agente transformador, focalizando nuestros esfuerzos.

Adaptación

Generamos una cultura Lean-Agile innovadora, que permite explorar rápidamente oportunidades y soluciones, identificando y abandonando negocios, prácticas e ideas que son o han dejado de ser significativos.



El modelo propicia el desarrollo de un ecosistema interno de innovación que articula estrategia, procesos, cultura y a los colaboradores en torno a las distintas perspectivas que abren las nuevas tecnologías. Sumado a ello, consolidamos un marco de exploración y análisis de tendencias de alto potencial que facilita la detección de oportunidades comerciales en etapas tempranas y la creación de ventajas competitivas. Realizamos prospectivas en varias tendencias tecnológicas, como 5G, inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), analítica avanzada, reconocimiento de video, realidad virtual y ampliada, las cuales se materializan en intensiones estratégicas y casos de uso aplicados

al negocio. En esta exploración, también nos apalancamos en alianzas con emprendedores de base tecnológica o startups que desarrollen soluciones innovadoras alineadas con la estrategia de Entel.

El Comité Estratégico de Innovación, que conforma la alta dirección de la compañía y lidera la vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, realiza un seguimiento continuo a estas iniciativas.

5.1 Modelo de innovación

Preparación para el 5G

La nueva generación en conectividad móvil está cada vez más cerca. Se estima que su llegada impulsará la transformación digital de la sociedad en prácticamente todos los sectores económicos y sociales, y Entel desea cumplir un rol protagónico en este proceso. No solo participamos en la licitación de espectro realizada en noviembre de 2020 y completamos las evaluaciones para el desarrollo de una red nacional de 5G. Además, estamos preocupados de estudiar las múltiples aplicaciones que podría tener el nuevo estándar en nuestro país, mostrándole al público todo su potencial mediante pruebas piloto en ámbitos de alto impacto. En 2019 demostramos las bondades de la telemedicina en un consultorio de La Granja. En 2020 pusimos a disposición del país dos espacios experimentales que nos posicionan a la vanguardia regional en materia de conectividad.

Primera Zona Experimental 5G de Latinoamérica

Junto a Ericsson y al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, inauguramos la primera Zona Experimental 5G de América Latina, para la cual se utilizan frecuencias propias de esta tecnología, como 3.500 MHz y 700 MHz, con el propósito de experimentar su rol habilitante y transformador. El área de casi 5,5 kilómetros cuadrados se ubica en el eje Providencia-Apoquindo, desde Pedro de Valdivia hasta Escuela Militar, en las comunas de

Providencia y Las Condes. En ella conviven hospitales, comercios, oficinas, colegios, universidades, transporte público de alto flujo y más de 100 mil transeúntes a la semana.

Es un gran experimento piloto de campo real donde será posible probar aplicaciones de punta, en especial aquellas relacionadas con soluciones IoT para empresas y casos de uso basados en realidad aumentada y virtual. De hecho, durante el lanzamiento, el ciclista chileno Sebastián Vásquez condujo su bicicleta sin ver directamente la ruta, guiado solo por un video que se le mostraba en tiempo real vía streaming 5G.

Al ser un espacio abierto, actualmente cerca de 700 clientes de Entel que poseen equipos compatibles pueden vivir la experiencia de un ecosistema hiperconectado de manera gratuita y sin descuento de datos. Este número crecerá a medida que la tecnología 5G comience a consolidarse y lleguen al país más modelos de teléfonos aptos.

Hemos habilitado un sitio donde es posible conocer los teléfonos que los fabricantes ya homologaron y son compatibles para su uso en la Zona 5G. Adicionalmente, dispusimos para todas las personas información en la web entel.cl/5G con contenido educativo sobre las características de esta tecnología y cómo sacarle el mejor provecho.

Campus 5G en la Universidad de Chile

Entel, Ericsson y la Universidad de Chile se unieron para crear el primer Campus 5G del país, un centro dedicado a la docencia, la investigación y el desarrollo en torno a la nueva red. Emplazado en el campus Beauchef de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la universidad, cuenta con espectro experimental entregado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y dos antenas RU Massive MIMO 5G NR

aportadas por Ericsson. Está abierto para emprendedores, académicos, estudiantes y otros socios que deseen impulsar proyectos de innovación basados en esta tecnología, con casos de uso vinculados al multi-access edge computing, inteligencia artificial, analítica de datos, automatización y robotización, entre otros.

¿Más información?



VER MÁS →



5.1 Modelo de innovación

Entel Explora y la innovación abierta

Creemos que los startups actúan como motores del desarrollo y aliados en el crecimiento de nuestro negocio. Por eso, apoyamos sus proyectos, complementándolos y potenciándolos con nuestras fortalezas tecnológicas, lo cual también nos permite agregar nuevas capacidades a nuestra oferta de valor.

En 2017 lanzamos Entel Explora, programa de innovación abierta destinado a iniciativas que proporcionen nuevas soluciones a problemas actuales, basadas en tendencias como fintech, blockchain, IoT, big data y ciudades inteligentes. La iniciativa ofrece distintas fórmulas de trabajo. Para resolver problemas complejos, buscamos startups con productos o servicios probados en el mercado; en

otros casos, levantamos desafíos abiertos para abordar distintas necesidades con enfoques completamente novedosos.

Entel se compromete a conectar el talento de los innovadores con las redes necesarias para que sus proyectos crezcan. A cambio, nuestra compañía conoce otras formas de hacer negocios, generar impacto interno y mejorar la experiencia de sus clientes. En muchos casos, estas alianzas permiten dar rápida respuesta a requerimientos de clientes que no cuentan con las capacidades para abordarlos. Hoy el ecosistema de emprendedores que hemos logrado construir cuenta con ocho alianzas y más de 80 empresas en su radar.

Premios Avonni 2020 y la Aplicación Yapp

Auspiciados por Entel desde 2012, estos premios buscan visibilizar casos de éxito que estén creando valor mediante la innovación. En 2020 se recibieron 348 postulaciones, que fueron evaluadas por un panel de 100 expertos. Resultaron distinguidos 12 proyectos, uno por cada categoría que contempla el concurso. Una de ellas es "Servicios digitales Entel", centrada en soluciones que apliquen tecnologías de la información y la comunicación para promover el crecimiento económico y resolver necesidades de manera creativa. La ganadora de esta categoría fue la aplicación móvil gratuita Yapp, que compara precios de medicamentos en todo Chile valiéndose de la colaboración entre sus más de 100 mil usuarios activos.

Inventing the Future

En 2020 Entel Explora y ChileGlobal Ventures, área de capital de riesgo de Fundación Chile, realizaron por tercer año consecutivo esta convocatoria para startups chilenas e internacionales cuyas soluciones ya estén listas para ser implementadas en el país. En esta oportunidad, se plantearon dos desafíos: la transformación de las pymes mediante innovaciones que les permitan ser más sostenibles y digitales, y la transformación de industrias estraté-

gicas de Chile, de manera que puedan evolucionar hacia una economía basada en la sustentabilidad. Este último tuvo como focos la educación STEM y la salud digital, dos sectores de vital importancia. Postularon cerca de 100 startups, de las cuales quedaron siete finalistas. Con los casos más interesantes ligados a nuestra estrategia, estamos estudiando realizar acciones conjuntas durante 2021.



5.1 Modelo de innovación

Fondo CLIN

Somos uno de los cinco aportantes de este fondo de inversión privado que administra Inversiones Innovadoras SA (de Fundación Chile) con el fin de impulsar la generación de innovaciones con impacto global. Los receptores de capital deben encontrarse en etapas tempranas de desarrollo y proponer tecnologías innovadoras con alto potencial de escalamiento, enfocadas principalmente en mercados B2B y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales. En 2020 se invirtió en cinco soluciones adicionales, sobre un total de diez a la fecha.

E-makers innovación

Este programa de intra-emprendimiento corporativo otorga a nuestros colaboradores la oportunidad de desarrollar iniciativas con un enfoque innovador. La idea es que pongan en práctica métodos de emprendimiento y generen procesos de prototipado y escalamiento de productos novedosos, algo que no solo ha probado ser beneficioso para el desarrollo de la creatividad, sino también para aumentar el compromiso. E-makers 2020 reunió 124 colaboradores, que facilitaron su talento para la iniciativa Digitalizados, de Mercado Empresas: fueron mentores de 100 pymes chilenas en su proceso de digitalización.



E-makers 2020 reunió 124 colaboradores, que facilitaron su talento para la iniciativa Digitalizados, de Mercado Empresas: fueron mentores de **100 pymes chilenas** en su proceso de digitalización.

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Agenda digital

Para que una empresa sea capaz de adaptarse rápidamente a los cambios de su entorno, necesita una organización dinámica, con unidades de negocio preparadas para reaccionar en poco tiempo con nuevos productos y servicios sustentados en tecnologías robustas y a la vez flexibles. A esto apunta la transformación que atraviesa Entel estos últimos años, basada en un modelo de madurez digital de dominios estratégicos que considera las mejores prácticas de la industria, el aporte de consultoras internacionales, proveedores tecnológicos de larga trayectoria y socios como Vodafone y Ericsson. Un comité liderado por más de 25 ejecutivos impulsa diversas iniciativas para acelerar la maduración digital.

Durante 2020 los avances alcanzados en estos ámbitos fueron puestos a prueba por la pandemia. En el lapso de un mes, el tráfico de datos creció significativamente, los usuarios se trasladaron de zonas céntricas a áreas suburbanas o rurales, las atenciones presenciales fueron reemplazadas casi en su totalidad por contactos remotos y la mayor parte de nuestros colaboradores debió desempeñar sus funciones en modalidad de teletrabajo. Gracias a los esfuerzos hechos en los últimos años, logramos adaptarnos. No solo eso; también vimos en la contingencia la oportunidad de acelerar varios de los procesos que involucra esta transformación.

Mapa de transformación

Experiencia digital

Digital care/ personalización de ofertas/ asistentes virtuales/ chatbots/ digital brand

En el contexto de la pandemia, los hábitos digitales de los clientes avanzaron varios años en apenas un par de meses, lo que potenció nuestros canales remotos.

Negocios digitales

Ventas digitales/ Ocean/ IoT/ gaming/ smarthomes

Seguimos explorando diversas integraciones entre nuestros data centers, aplicaciones IoT, analítica avanzada, uso de sensores y la conectividad de la red móvil para entregar servicios y soluciones digitales.

Habilitadores digitales

Analítica y gobierno de datos

Modelos predictivos/ seguridad de la información/ protección de datos personales/ arquitectura de datos

Continuaron los avances en esta materia, con el desarrollo de nuevas capacidades y la consolidación de liderazgos y equipos que trabajan codo a codo con el resto de las áreas para transformarnos en una empresa impulsada por datos. Ya existen varios casos de uso en el ámbito de la analítica avanzada al servicio de unidades de negocio.

Automatización

Robot process automation (RPA)/ digitalización y simplificación

Buscamos utilizar las distintas palancas digitales existentes para desarrollar procesos más simples, fáciles y eficaces.

Talento digital

Atracción y retención de talento/ grupos expertos/ analítica/ experiencia de usuario/ agilidad

Este conjunto de habilitadores requiere personas que sepan implementarlos, lo cual a su vez exige un esfuerzo especial de parte del área de Capital Humano, en términos de atraer a los profesionales adecuados, desarrollarlos, mantenerlos motivados y crear ecosistemas interconectados para generar vías de crecimiento laboral.

Organización ágil

Equipos autónomos, empoderados, multidisciplinarios y con objetivos comunes para entornos complejos, cambiantes e impredecibles

Desde 2017 Entel está implementando la metodología Ágil en la organización. Ya contamos con más de 500 colaboradores trabajando bajo esta modalidad. Se realizan capacitaciones periódicas y acompañamiento para ayudar a los equipos a aprovechar todo el potencial de los habilitadores de agilidad, que son principalmente tecnológicos.

Plataformas tecnológicas

Renovación de sistemas core - TD@E/ arquitectura de API y microservicios/ personalización de ofertas/ software design networking (SDN)

La meta es contar con plataformas digitales que faciliten la adaptación a este entorno cada vez más complejo, con ciclos de negocio cada vez más cortos. Otro objetivo es la homologación y la simplificación tecnológicas, evitando la multiplicidad de sistemas (más detalles en la siguiente sección).

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Transformación Digital @ Entel (TD@E)

El proceso de cambio de todas las plataformas de sistemas de Entel es uno de los principales facilitadores de nuestra transformación. Su foco es simplificar nuestros procesos y ofertas mediante la incorporación de tecnología virtualizada y de nube capaz de soportar la multiplicidad de canales de atención, venta y posventa que posee la compañía.

TD@E permite disponer de toda la información de clientes, productos y servicios en una sola pantalla, en forma clara y oportuna, lo cual acorta y agiliza la atención. También tiene el efecto de disminuir drásticamente el tiempo requerido para aplicar en los sistemas los cambios en nuestras ofertas.

En 2020 finalizamos su implementación en el segmento Hogar, lo que implicó migrar todos los sistemas de atención comercial, técnica, de facturación y tasación. El año anterior se había completado la migración de los clientes móvil de pospago en Chile a la nueva plataforma, cuya ductilidad resultó clave para encarar con éxito las rápidas adaptaciones que requirió la pandemia.

Objetivos ambiciosos

1. Hacer nuestros procesos internos y la experiencia de nuestros clientes más simples y digitales.
2. Generar una experiencia de clientes de clase mundial.

3. Convertir a Entel en la organización más eficiente de la región.

4. Implementar una arquitectura empresarial y un escenario TI de referencia internacional.

Integración Chile-Perú

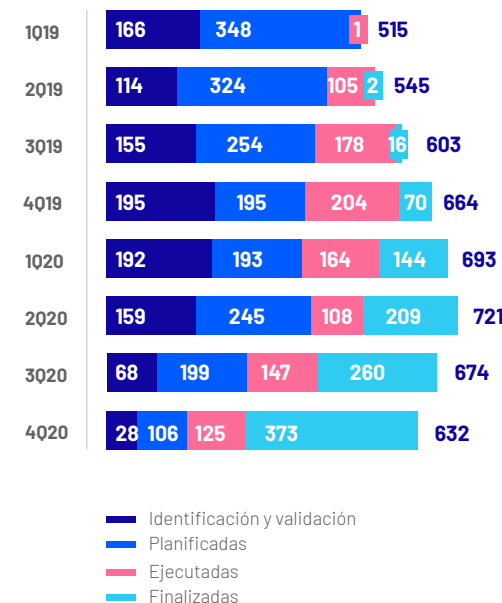
Durante el periodo reportado, se lograron importantes adelantos en analítica avanzada orientados a profundizar la integración del equipo de Entel Perú con la matriz chilena. También se dieron pasos en la misma dirección en la esfera de la agilidad. El nivel de madurez en Chile y Perú mostró ser el adecuado para estrechar nuestros vínculos, con la lógica de crear un ecosistema chileno-peruano mucho más interconectado, donde sea posible transferir de manera fluida las buenas prácticas, crear sinergias y compartir tanto las herramientas como los aprendizajes, sin restar autonomía.

Programa Entel+: Repensando los procesos como compañía

En diciembre de 2020, cerramos el primer ciclo de Entel+, un programa de dos años centrado en repensar todos los procesos de la compañía para hacerlos más eficientes. Involucró a todas las áreas en sus diferentes ámbitos de acción. Cada colaborador tuvo la posibilidad de presentar ideas, que primero pasaban por una validación para luego proceder

a implementarlas a través de un plan orientado al cumplimiento de hitos. En total, se contabilizaron más de 700 iniciativas en Chile y Perú, muchas vinculadas a la automatización de procesos. El programa impactó positivamente en los resultados y ayudó a impulsar la transformación digital.

Número de iniciativas activas por etapa



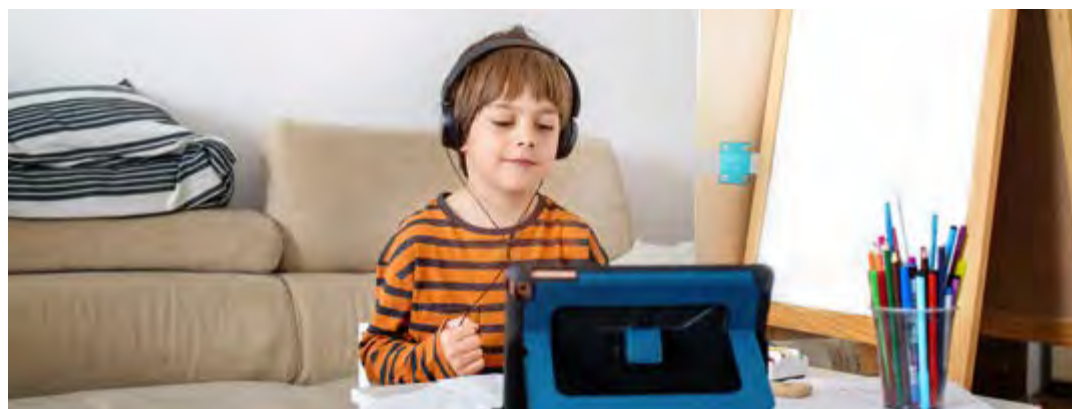
En 2021 comenzará un nuevo ciclo que permitirá seguir repensando desde la estrategia hasta la forma en que estamos organizados, atendemos, comercializamos, compramos a los proveedores y nos vinculamos con los clientes.

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Alianza Entel-Vodafone

Nuestro acuerdo con la compañía británica de telecomunicaciones rindió varios frutos en 2020. Aumentamos nuestras capacidades en marketing digital, definimos las fundaciones de datos claves para el proyecto TD@E en Empresas y Corporaciones, y dimos los primeros pasos en la aplicación de una metodología CVM (customer value management) impulsada por datos para estos segmentos. Además, hicimos avances en infraestructura para la virtualización de nuestra red móvil/fija, lo que ha optimizado su operación y la apresta para la próxima llegada de 5G.

GRI 203-2



Transformación digital de la sociedad: impactos de la tecnología

Gracias a la conectividad y a las herramientas digitales de comunicación y trabajo colectivo a distancia, gran parte de la población pudo continuar cumpliendo sus funciones, estudiando y manteniendo el contacto con sus familiares y amigos durante las etapas de confinamiento. Las tecnologías de la información también resultaron determinantes en que las autoridades tomaran decisiones más informadas y eficaces para contener los contagios.

Hicimos aportes relevantes durante la pandemia, no solo al mantener la calidad de nuestros servicios de telecomunicaciones, sino también al entregar soluciones digitales en apoyo de políticas públicas y

el bienestar de la población, desarrollando productos y servicios basados en tecnologías digitales de punta para afrontar una serie de retos de creciente importancia para el país y sus distintos sectores productivos.

Soluciones digitales en tiempos de pandemia

Al trabajo con autoridades en proyectos críticos en la contención del COVID-19, sumamos alianzas con centros de investigación y apoyos a que emprendimientos tecnológicos desarrollaran sus propias soluciones para afrontar la pandemia.

Trazabilidad:

Soporte de la plataforma Epivigila

A través de esta plataforma de notificación de enfermedades del Ministerio de Salud, más de 40 mil médicos de todo Chile envían información de pacientes y sus contactos a los centros de atención primaria para dar comienzo a la trazabilidad. La elección de servicios de nube de Amazon Web Services (AWS) permitió responder a los desafíos de escalabilidad que exigía la pandemia. Entel, socio tecnológico de AWS, se sumó al proceso de migración a la nube de esta aplicación crítica, aportando con metodología y expertos al éxito de la integración.

Plataforma Colabora Entel

Junto al Centro de Innovación UC, lanzamos Colabora Entel, plataforma de geolocalización que conecta a instituciones que necesitan elementos de protección, como mascarillas plásticas y escudos faciales, con quienes poseen los activos para su fabricación e impresión 3D y aquellos que pueden proveerlos gratuitamente. Funciona con inscripciones voluntarias en el sitio www.colaboraentel.cl. Se pueden realizar búsquedas por región y comuna.

¿Más información?
Revisa nuestra web aquí



VER MÁS →

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Control de Aforos:

Videoanalítica e inteligencia artificial

Entel Ocean lanzó un nuevo sistema que opera con algoritmos de aprendizaje profundo basados en redes neuronales y tecnología edge computing para monitorear distanciamiento físico, uso de mascarillas y conteo de personas en espacios específicos. Esto, combinado con cámaras termográficas que permiten controlar la temperatura corporal con una precisión de entre $\pm 0,5^{\circ}\text{C}$. Si una persona es detectada con más de $37,8^{\circ}\text{C}$ el sensor genera una alerta en tiempo real. El desarrollo ha sido utilizado en lugares altamente concurridos, como el centro comercial Apumanque, en Santiago.

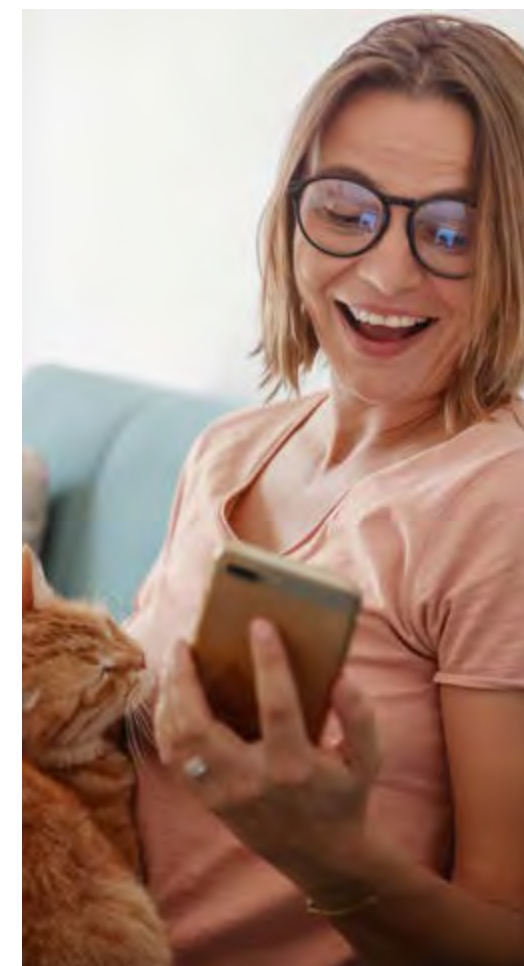
Análisis de la movilidad urbana de la población:

Geointeligencia

Con el objetivo de aportar desde la geo-inteligencia al análisis de movilidad de la población en pandemia, suscribimos un acuerdo de colaboración y transferencia de conocimientos con el Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI). Concretamente, entregamos al ISCI los datos agrupados y anonimizados de Kamal, nuestra plataforma de analítica avanzada de movilidad urbana y creamos una plataforma digital dinámica de acceso público que muestra, en un visor cartográfico, la variación porcentual periódica de la movilidad en el área urbana

de la Región Metropolitana, información clave para entender el comportamiento social en las diferentes comunas bajo confinamiento. Con la información fue también posible correlacionar datos de personas contagiadas de COVID-19 con patrones de movilidad, de manera de identificar puntos de testeo estratégicos y contribuir a la búsqueda activa de casos.

Al mismo tiempo, el equipo de investigación de Entel Ocean trabajó con el Ministerio de Transporte en la creación de Kamal MTT Lab, un laboratorio que utiliza los datos de Kamal para la planificación del transporte urbano. Una de las metas es aportar con información de movilidad en el marco de la pandemia, para robustecer la toma de decisiones. Se han estado desarrollando indicadores para identificar las horas de mayor movilidad en la Región Metropolitana, cantidad de personas que permanecen en sus hogares, los horarios en que ingresan y salen, itinerarios de los viajes, etc. En el futuro, esta herramienta está destinada a ser un apoyo para las autoridades en la optimización del transporte urbano.



5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Convocatoria COVID:

Colaboración y Vida

Colaboramos con Fundación Chile en esta convocatoria organizada para financiar soluciones innovadoras que ayuden a hacer frente a la crisis sanitaria y económica. Se recibieron 560 postulaciones de 23 países, entre las cuales se seleccionaron cuatro ganadores, uno colombiano y tres chilenos. En conjunto, recibieron \$37 millones donados por Entel, CMPC y Microsoft para implementar sus soluciones.

Salud

Lightwash

- Proyecto que desinfecta la vestimenta y los elementos de protección personal del cuerpo médico con luz UV-C.

Educación

Mide

- Ayuda a las escuelas rurales del país amañter la continuidad escolar en línea, a través de una aplicación para celulares que permite trabajar con guías y evaluaciones interactivas, sin conexión a internet.

Economía y empleo

Consultok

- Plataforma en línea que brinda soporte y consejos a emprendedores y profesionales, vinculándolos con expertos en diversas áreas.

Comunidad

Localshop

- Plataforma digital colaborativa que conecta los locales de barrio con sus vecinos, impulsando ventas online, despachados por los mismos vecinos.



Soluciones digitales para los desafíos del país

Por medio de Entel Ocean, desarrollamos proyectos que no solo buscan ser innovadores, sino también afrontar problemas críticos para la sociedad. En esta línea de trabajo, nuestra finalidad es aportar a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU y los desafíos prioritarios del país.

Agricultura de precisión

Para una mejor utilización de los recursos naturales en la agricultura, creamos la plataforma Deep Farm. Su primer caso de uso es el monitoreo de extracción efectiva de aguas subterráneas en pozos, en respuesta a una nueva normativa de la Dirección General de Aguas que obliga a las empresas a reportarla. Además, utilizamos sensores de humedad para focalizar el riego en las áreas donde más se necesita. Ambos servicios son cruciales en el contexto de escasez hídrica.

Por otro lado, somos parte del Consorcio para la Gestión de Recursos Hídricos en la Macrozona Centro-Sur de Chile, que se formó en 2020 con el impulso de Corfo. Liderado por la Universidad de Concepción, propone incentivar el desarrollo y transferencia de tecnologías que contribuyan a hacer frente al cambio climático con una gestión eficiente del agua en las regiones Metropolitana,

O'Higgins, Maule y Ñuble. Ya cuenta con un portafolio de proyectos basados en la analítica y la big data, en los cuales somos coejecutores.

Smart Mobility:

Eficiencia en la cadena de suministro

Con el grupo de productos de Smart Mobility, podemos mejorar la eficiencia de la cadena de valor de suministros del país y contribuir a mejorar la logística de transportes impactando positivamente tanto los negocios como sus niveles de sostenibilidad socioambiental, especialmente en tres aspectos:



Ahorro de combustible, con la consiguiente disminución de las emisiones de CO2.



Extensión de la vida útil de los vehículos, lo cual disminuye la contaminación por desechos vehiculares.



Mayor eficiencia en los traslados de las diferentes cargas, lo que reduce significativamente el nivel de tráfico en la ciudad.

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología



Para avanzar en este ámbito, firmamos una alianza con Location World, empresa que cuenta con una vasta experiencia en el mercado Latinoamericano de la movilidad.

Seguridad ciudadana

Plataforma Sea the City

En 2020 trabajamos con la municipalidad de Las Condes y nuestros socios de Xompass en la aplicación de videoanalítica para gestionar eventos a nivel territorial. A las cámaras de televigilancia se les incorpora una solución de edge computing que, por medio de técnicas de aprendizaje automatizado, detecta eventos delictivos, enviando una alerta al centro de control del municipio para activar las patrullas. Este sistema lleva operando más de un año con más de 400 cámaras que están siendo monitoreadas en tiempo real desde el centro de seguridad de la comuna.

Contaminación

Monitoreo de la calidad del aire

En colaboración con Ericsson y el Centro de Investigación y Desarrollo Mario Molina, lanzamos la "Red Experimental de Medición de Calidad de Aire", primer piloto realizado en Chile que toma la expe-

riencia de un exitoso modelo implementado en Göttemburgo (Suecia) para ampliar la información disponible sobre la calidad del aire. La innovación es que la red dispone de sensores capaces de tomar y procesar muestras recogidas tanto por fuentes fijas como móviles. Así, será posible obtener muestras de extensas áreas con un solo dispositivo que viaje en los buses metropolitanos de la red Subus o en los camiones de la empresa de transporte Ricardo Concha, que realizan trayectos entre Santiago y Chiloé. Para transmitir los datos obtenidos por los sensores, Entel aporta la cobertura de sus redes 4G. En tanto, Entel Ocean provee los kits que vinculan los sensores con su plataforma Reef de analítica IoT, donde los datos serán transformados en información que permita tomar decisiones en tiempo real y generar modelos predictivos.

Por otra parte, tras la adjudicación del fondo "Startup Ciencia" de Corfo, estamos iniciando un nuevo proyecto con Airflux, startup del Centro Mario Molina, en las regiones de Los Lagos y Los Ríos. La idea es cocrear una solución que permita el monitoreo predictivo y en tiempo real de la calidad del aire y los efectos del cambio climático, con bajos costos de inversión. Se utilizarán los mapas térmicos del Instituto Forestal, que proveen información de los lugares más contaminados de las regiones mencionadas. Entel Ocean se encargará del diseño de la experiencia, del desarrollo de la aplicación, manejo de los sensores y análisis de la data.

Nuestros socios en la innovación

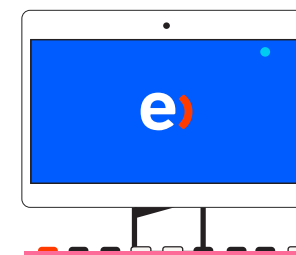
Si bien Entel Ocean posee la capacidad de trabajar en todos los eslabones de la cadena de valor, en algunas materias preferimos formar alianzas con socios que aporten conocimientos de nicho para obtener reconocimiento, experticia y visibilidad en el segmento al cual apuntamos. Estamos trabajando principalmente con tres startups expertas en gestión de agua, uso eficiente de recursos agrícolas y calidad de aire:

- **Hydroscada**, con más de 14 años de experiencia en gestión de agua e hidráulica.
- **Dynamic Wings**, empresa que se ha dedicado durante cinco años a innovar los procesos agrícolas con tecnología de punta.
- **Airflux**, startup del Centro Mario Molina, con amplios conocimientos en el monitoreo de la contaminación ambiental.

5.3 Sistemas y ciberseguridad

En medio del rápido proceso de adaptación que han debido experimentar las empresas a raíz de la crisis sanitaria, la ciberseguridad demostró ser una de las aristas más relevantes para sortear con éxito los nuevos desafíos. Varios informes señalan que el teletrabajo, la teleducación y, en general, el mayor número de personas conectadas expandieron las brechas de seguridad informática que suelen aprovechar los ciberdelincuentes. Por ejemplo, según cifras de la empresa de seguridad de la información NovaRed, en los primeros diez meses de 2020 los delitos informáticos en nuestro país aumentaron un 60% en comparación al mismo periodo de 2019. De

hecho, solo los ataques del tipo phishing crecieron un 360% y los del tipo ransomware, un 210%. En Entel nos hemos preparado para este escenario en que los ciberataques son cada vez más frecuentes y sofisticados, y los grupos criminales están cada día mejor organizados. Como compañía tecnológica, tenemos la responsabilidad de resguardar la seguridad tanto de los datos de nuestros clientes como de los sistemas digitales que posibilitan el normal funcionamiento de redes y servicios. Por eso, la ciberseguridad es una dimensión prioritaria en nuestra gestión, transversal a toda la compañía, y se encuentra incorporada en los mapas de riesgos.



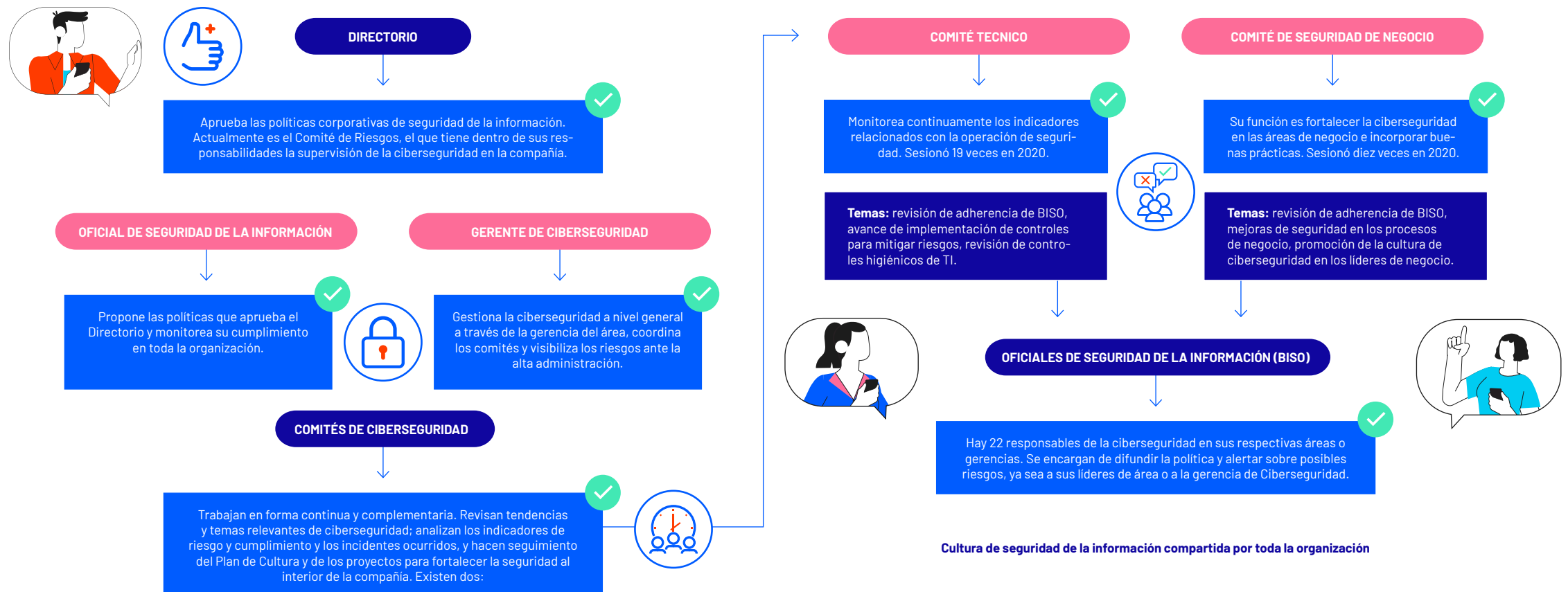
Modelo de gestión de la ciberseguridad

Adoptamos un enfoque de prevención, detección, respuesta y verificación oportuna, junto con actualizar permanentemente los sistemas para mantener la seguridad y la confiabilidad de nuestras operaciones y servicios.



5.3 Sistemas y ciberseguridad

Estructura organizacional



5.3 Sistemas y ciberseguridad

En septiembre de 2020, la gerencia de Ciberseguridad se reestructuró para enfrentar los desafíos que requiere la transformación digital de la compañía y los riesgos potenciales en esta materia. Los lineamientos básicos fueron las buenas prácticas internacionales, la incorporación de nuevos talentos y la protección del conocimiento interno mediante el desarrollo de especialistas de ciberseguridad.

Programa de Ciberseguridad

Contempla la incorporación de tecnología, el fortalecimiento de habilidades y competencias específicas en esta materia, y la construcción de una cultura organizacional de resguardo, compartida por todos.

La infraestructura y los sistemas que soportan los servicios de housing y Entel Secure Cloud, los más críticos de TI, se encuentran certificados bajo la norma ISO 27001 de seguridad de la información.

Política de Seguridad de la Información

De acuerdo con este documento —disponible para todos quienes forman parte de la compañía—, cada miembro de nuestro equipo es responsable de resguardar la información, alertar sobre posibles riesgos de ciberseguridad y promover una cultura de cuidado continuo. Todos los activos de información, al igual que los riesgos a los que están expuestos, deben poseer un dueño responsable de asegurar que se encuentren debidamente inventariados y clasificados según su sensibilidad y criticidad. Asimismo, todo proyecto que involucre activos de información debe incorporar, desde su concepción, los requerimientos de seguridad definidos por la Subgerencia de Ingeniería de Seguridad.

Esta política se revisa y actualiza anualmente con un enfoque de mejoramiento continuo que incorpora los controles y buenas prácticas recomendadas por el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST).



87
Colaboradores
componen el equipo transversal de **ciberseguridad de Entel**, contando a los miembros de la gerencia de Ciberseguridad, al grupo de expertos, a los BISO y gestores. Su evaluación de desempeño incluye ítems de ciberseguridad.

5.3 Sistemas y ciberseguridad



Avances 2020

- **Incorporación de tecnología:** Incorporamos adelantos para proteger los dispositivos móviles de los colaboradores y el acceso a la red corporativa. También incluimos herramientas de inteligencia artificial para la detección oportuna de eventos anómalos en el comportamiento de nuestra red interna, y tecnología de análisis de postura de ciberseguridad en la superficie digital de la compañía, con la finalidad de contar con un benchmarking objetivo y permanente.
- **Desarrollo de habilidades y competencias específicas:** Nuestros especialistas de ciberseguridad —grupo integrado por miembros de las gerencias de Ciberseguridad, Redes, Operaciones y CIO— obtuvieron certificaciones de hacking ético y de cursos sobre temas ligados a la seguridad informática.

En términos de capacitación, el equipo de administradores de sistemas participó en un taller para reforzar las buenas prácticas de administración de plataformas, y el equipo de respuesta a incidentes asistió a un taller sobre hacking ético, donde conocieron las técnicas y tácticas más utilizadas por los ciberatacantes.

También incorporamos un equipo de especialistas de seguridad de aplicaciones, que ahora forman parte de la subgerencia de Ingeniería de Seguridad.

- **Cultura organizacional de resguardo:** Se ejecutó el plan cultural de ciberseguridad en toda la compañía, ejecutado en línea a partir del segundo trimestre. Su fin es que la organización esté siempre consciente de los riesgos que afectan la seguridad de la información y actúe de forma segura en la era digital. La iniciativa contempló charlas, talleres presenciales, actividades lúdicas en las estaciones de trabajo, webinars, concursos interactivos y capacitaciones tipo serie televisiva. Además, explotamos nuestros distintos canales de comunicación (Workplace, Universidad Entel y correos masivos) para entregar los contenidos resumidos.

Sumado a lo anterior, se establecieron programas de capacitación especializada para los oficiales de seguridad de la información, gestores e integrantes de la gerencia de Finanzas y Control de Gestión.

Para medir el nivel de concientización, se realizaron periódicamente mediciones de distinto tipo, como ejercicios de phishing y auditorías de contraseñas.

- **Otros ámbitos:** Creamos un canal de consultas de eventos, alertas e incidentes de ciberseguridad, a través del cual los colaboradores pueden reportar las 24 horas del día, todo el año, por diversos medios: correo, teléfono, Workplace y Tlare.

5.3 Sistemas y ciberseguridad

Iniciativas de capacitación en ciberseguridad en 2020



354

Nuevos colaboradores que fueron capacitados en línea sobre fundamentos básicos de seguridad.



150

Colaboradores que participaron en las activaciones sobre navegación segura realizadas en los edificios corporativos.



258

Colaboradores que asistieron a la charla "Seguridad en redes sociales" en los edificios corporativos.



110

Colaboradores de la gerencia de Finanzas y Control de Gestión (93% del total) que participaron en el programa de capacitación diseñado para esta área crítica.



214

Colaboradores que participaron en el taller "Volver a estar seguro", que abordó elementos esenciales de las normativas de seguridad de la información.



1.355

Colaboradores que participaron en los webinars de la Semana de la Ciberseguridad, con temas como las ciberestafas, la seguridad en móviles y el trabajo remoto.



1.334

Colaboradores completaron el programa de capacitación masiva que constó de dos cursos y cinco capítulos de la serie Restricted Intelligence.

Seguridad de la información en pandemia

Entel demostró estar bien preparada para los riesgos y desafíos de la crisis sanitaria. La compañía ya había establecido prácticas de teletrabajo como parte de los beneficios disponibles, por lo que los distintos equipos estaban familiarizados con esta modalidad y las prevenciones que exige. Por lo mismo, también habíamos implementado una serie de medidas para mitigar las eventuales vulnerabilidades que involucra trabajar a distancia: todos los colaboradores se conectan desde sus hogares a nuestras plataformas a través de una red VPN (Virtual Private Network), utilizando un doble factor de autenticación. Desde el año 2018 la compañía implementó la plataforma de colaboración de la suite

Microsoft Office365 con controles de seguridad recomendados por estándares internacionales. Por otro lado, los computadores corporativos cuentan con un software que permite detectar la presencia de malware, software malicioso y comportamiento anómalo que constituye un nivel de seguridad adicional para nuestros colaboradores en teletrabajo.

La capacitación y concientización de seguridad en pandemia también tuvo un rol relevante, donde en conjunto con Capital Humano se logró implementar un plan 100% online, que permitió llegar a todos los colaboradores logrando cumplir con los objetivos establecidos pese a la pandemia.



En 2020 no se registraron incidentes de seguridad de la información relacionados con la pérdida de datos personales de los clientes desde nuestros sistemas informáticos.

5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

La utilización de grandes concentraciones de datos anonimizados y agregados tiene el potencial de mejorar sustancialmente la gestión de las empresas y la calidad de vida de las personas. Sin embargo, su administración y gestión son una enorme responsabilidad.

En Entel nos propusimos convertirnos en una empresa impulsada por datos (data driven), es decir, que toma decisiones estratégicas basadas en análisis e interpretación de datos, apuntando a cuatro focos:

- **Monetización:** incrementar el uso de la información como un activo del negocio.
- **Eficiencia operacional:** optimizar la productividad de los procesos de back office.
- **Smart CAPEX de red:** optimizar los recursos orientados a la red, a través de distintas fuentes de información técnica y comercial.
- **Aumento del valor hacia los clientes:** ofreciéndoles soluciones, productos, servicios y planes en función de sus preferencias.

Al mismo tiempo, nuestro compromiso irrestricto es mantener siempre la privacidad de los clientes, proveedores y colaboradores. Para conciliar ambos objetivos, implementamos una estructura corporativa que lidera la gerencia de Analytics & Data Governance, encargada de velar por el manejo responsable de los datos, incluido el fortalecimiento de una cultura

de protección de la privacidad en toda la compañía, y, en el futuro, generar valor a partir de estos.

Contamos con tres comités que definen prioridades y las estrategias para alcanzarlas:

- **Comité Data Steering:** Integrado por el gerente general y líderes de las distintas áreas. Define la estrategia corporativa para convertir a Entel en una empresa data driven.

En 2020 sesionó tres veces para presentar la estrategia de gobierno de datos, el Programa de Privacidad de Datos y las estrategias de implementación de consentimiento y derechos ARCO.

- **Comité de Data Value:** Define las estrategias de monetización de datos y las propuestas de valor para el cliente, y hace un seguimiento a cada una de ellas. En 2020 realizó 18 sesiones en Chile y 4 en Perú.

- **Comité de Data Compliance:** Monitorea el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre protección de datos, define la estrategia para el programa de privacidad de la compañía y hace un seguimiento de su ejecución. Además, analiza casos de negocio desde la perspectiva de la protección de datos. Participan las áreas comerciales, la Legal, de Regulación y Auditoría. Sesionó 15 veces.

Gobierno de datos

En 2020 la subgerencia de Gobierno de Datos pasó a depender de la gerencia de Analytics & Data Governance, que a su vez es parte de la vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. Esta nueva estructura le permite liderar la transformación cultural de la organización, impulsando y educando sobre el valor del uso de la data y las buenas prácticas asociadas. La subgerencia dicta las políticas y normas sobre la materia y trabaja con las distintas unidades de negocio para asegurar que se cumplan. Sus actividades incluyen la revisión del uso que las distintas áreas les dan a los datos, así

como de las cláusulas de los contratos con proveedores concernientes a estos temas. Regularmente se hacen análisis de casos desde la perspectiva de la protección de los datos de los clientes, para establecer las condiciones en que es posible utilizarlos. Además, se estableció un proceso de “privacidad por diseño”, un conjunto de directrices que las áreas de negocio deben tomar en consideración al momento de ofrecer un servicio o desarrollo tecnológico asociado a datos. Otra de las tareas importantes de la subgerencia es identificar y mitigar los riesgos relacionados con la privacidad.



Hasta 2019, la subgerencia de Gobierno de Datos perteneció a la Gerencia CDO (Chief Data Office). En 2020 esta gerencia fue dividida y Gobierno de Datos se trasladó a su actual dependencia.

5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Programa de Privacidad del Dato

Nace de los resultados de la matriz de riesgos tácticos relacionados con la privacidad de la información y consta de 19 iniciativas que buscan mitigarlos. Una de ellas es el próximo lanzamiento de una nueva versión de nuestra Política de Privacidad de Datos, que tomará como referencia las mejores prácticas del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGDP), los borradores de Ley de Protección de Datos Personales que se discute actualmente en el Congreso chileno y recomendaciones del equipo legal de Entel. Los principales cambios que incluirá son:

- Se especifica, que el envío de comunicaciones comerciales es opt-out.
- Se permite el tratamiento de datos personales que provengan de fuentes de acceso público.
- Se permite el uso de datos de geolocalización de todas las tecnologías.
- Se permite el análisis de grandes volúmenes de datos, utilizándolos de forma anonimizada y agregada.
- Uso de cookies.
- Se indica que el cliente es responsable de los datos que entrega a terceros.

Además, el programa contempla la redacción de nuevas políticas y normas sobre temas específicos — uso de cookies, consentimientos y derechos ARCOP, entre otros—, como también la implementación de controles y auditorías que aseguren el cumplimiento de este cuerpo normativo, la definición de procedimientos y tecnologías habilitantes, y una serie de modificaciones en los contratos suscritos con nuestros clientes, proveedores y empleados, tendientes a reforzar la protección de sus datos personales. Estas iniciativas alcanzaron distintos niveles de avance en 2020. Su ejecución continuará durante 2021, de acuerdo con la hoja de ruta trazada.

Actividades de capacitación en gobierno de datos durante 2020

- **Nueva política:** En el año reportado actualizamos nuestra Política de Protección de Datos Personales. La nueva versión fue difundida entre todos los colaboradores, lo que incluyó la capacitación de más de 100 personas.
- **Charlas:** Se realizó 1 presentación sobre ética y privacidad dirigidas a todos los colaboradores de Entel.
- **Capacitaciones internas de DAMA:** Abarcaron temas como gobierno de datos, ética en el uso de datos, arquitectura y seguridad de datos, business intelligence y big data. En promedio hubo más de 65 asistentes de Chile y Perú en cada sesión vía Teams.

- **Sesiones e-DataClass:** Académicos de diversas universidades destacadas en ciencias de datos dieron a conocer casos de uso en presentaciones que congregaron a más de 400 asistentes por sesión.

Transparencia hacia los clientes y proveedores

En la **Política de Privacidad de Clientes**, disponible en el sitio web de Entel, explicitamos nuestro compromiso con el resguardo de la información de los clientes y sus comunicaciones, además de especificar los datos que estamos autorizados para almacenar y los tres tipos de uso que les damos: celebración del contrato y cumplimiento de sus obligaciones, mejora y monitoreo de nuestros servicios, y envío de comunicaciones comerciales. Esta información también aparece en los términos y condiciones del sitio web. La responsabilidad de resguardar la confidencialidad de los datos de los clientes se traspasa a nuestros proveedores a través de los contratos que firmamos con ellos, que incluyen cláusulas específicas sobre el tema.

En tanto, nuestro compromiso con la protección de los datos personales de nuestros proveedores está explícito en la Política Interna de Protección de Datos, disponible en la intranet de la compañía para todos los colaboradores, así como en los contratos correspondientes.

Todos estos documentos se actualizan y mejoran constantemente con ayuda del equipo legal y las áreas de negocio incumbentes.

¿Más información?
Sitio web Entel [aquí](#)



VER MÁS →

5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Informe de Transparencia de Requerimientos de Datos Personales

Reportamos públicamente un informe con todas las solicitudes de datos personales realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, autoridades regulatorias, el Ministerio Público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia.

Solicitudes realizadas en 2020	Chile	Perú
Número de requerimientos de datos personales por parte de las autoridades	84.447	22.000
Porcentaje de requerimientos del Gobierno que fueron atendidos	97%	Regulatorio: 95% Legal: 88%
Porcentaje de datos personales de clientes que se utilizaron con fines secundarios (internos o comerciales)	100%	58%



Entel cuenta con procedimientos de control para que la entrega de la información solicitada se realice solo en respuesta al requerimiento de un juez de garantía.

Protocolos de no molestar

Entel permite a sus usuarios dar oposición a las comunicaciones comerciales que no deseen recibir. Además, su página web deriva a la plataforma No Molestar del Servicio Nacional del Consumidor, donde es posible optar por ser borrado de las listas de envíos masivos.

GRI 418-1

¿Más información?



VER MÁS →

Reclamos y denuncias

Para reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos, los clientes pueden ingresar a la página de contacto del sitio web de Entel y elegir la alternativa "Reclamos", donde es posible descargar el formulario de reclamos. También pueden llamar al número 105. Las denuncias en materia de protección de datos y privacidad también pueden ser reportadas tanto interna como externamente por cualquier persona o representante a través del canal general de denuncias de Entel.

¿Más información?



VER MÁS →

Auditorías

Como parte del Programa de Privacidad del Dato, junto al área de Auditoría se está definiendo un plan de auditorías internas para el año 2021, centrado en el cumplimiento de las políticas, normas y medidas de dicho programa.

En 2020 no hubo incumplimientos o reclamos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.



5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Procedimientos disciplinarios por filtraciones

La Política Interna de Protección de Datos establece sanciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas en los respectivos contratos y en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, que incluyen la protección de los datos personales por parte de los trabajadores. Estas sanciones serán las previstas en dichos documentos.

Guía práctica de protección de datos personales para pymes

Con objeto de instruir a las pequeñas y medianas empresas en el correcto manejo de los datos personales de sus clientes (especialmente aquellas que están iniciando su proceso de digitalización), Entel, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile y el estudio Magliona Abogados publicaron en 2020 la "Guía de Protección de Datos Personales". Entre otras cosas, el documento enseña qué son los datos personales y cómo una pyme puede utilizarlos para entregar un mejor servicio, sin dejar de proteger la información que le entregan los clientes.

La guía puede ser descargada de manera gratuita [aquí](#)



VER MÁS →



Generación de valor a partir de los datos

Luego del trabajo realizado en 2020 para afianzar la gobernanza de datos y robustecer el resguardo de la privacidad, desde 2021 el foco estará puesto en la generación de valor a partir de la información. Con ese propósito, estamos desarrollando nuevas habilidades en las unidades de negocios, tanto en analítica avanzada como exploratoria, para disponer de plataformas y herramientas que nos permitan explotar la información de manera eficiente y transversal, siempre apegados a las prácticas que nos demanda el gobierno de los datos. Existen dos vías para alcanzar este objetivo:

Aplicaciones internas

Los datos que maneja Entel son valiosos para optimizar nuestras operaciones internas. En ese sentido, se definieron cinco focos que ya están siendo explorados por equipos de trabajo junto a las unidades beneficiarias:

- **Evaluaciones de riesgo:** El comportamiento de pago de los clientes es muy útil para evaluar la prestación de nuevos servicios.
- **Operación y mantención de equipamiento:** Los equipos utilizados en las redes emiten señales y llevan registros. Mediante algoritmos, es posible procesar estos datos y predecir dónde van a ocurrir las principales fallas de la red.

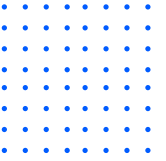
- **Ampliación inteligente de la red:** La información de tráfico, movimiento y comportamiento de los clientes permite decidir de manera más eficiente dónde realizar inversiones.

- **Mejorar la experiencia de los usuarios:** El registro de cortes de red y de velocidades de transmisión se puede cruzar con las encuestas de satisfacción para hacer mejoras en los servicios.

- **Next best offer:** En función de los usos y preferencias de cada cliente, es posible diseñar ofertas customizadas.

Aplicaciones externas

La otra vía es la monetización de los datos, es decir, generar valor con los datos a través de su venta a terceros. El responsable de explorar estas oportunidades es Entel Ocean, que debe ceñirse a las políticas y normas de gobernanza de datos, utilizándolos siempre de manera anonimizada y agregada.



06. Organización y cultura ágil

6.1 Equipo humano

6.2 Proveedores y contratistas

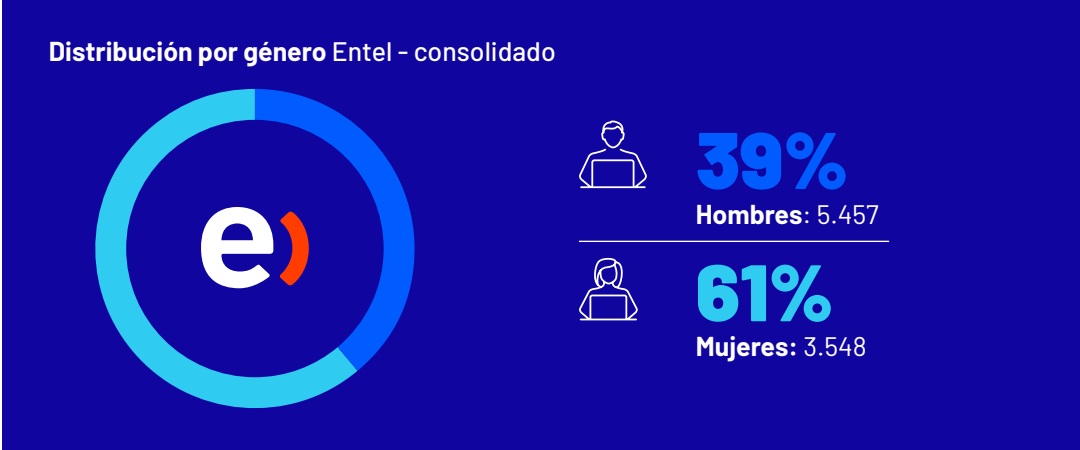


6.1 Equipo humano

GRI 102-8 / 405-1

Las personas son el pilar del negocio y su gestión es un foco estratégico de la compañía. Por eso, una de nuestras principales preocupaciones es proveer a los trabajadores un contexto laboral donde las oportunidades de desarrollo se basen en el mérito, sean apoyados en su crecimiento continuo y se fomenten su involucración con el proyecto empresarial de Entel. Nos comprometemos a propiciar un trato respetuoso y justo en la organización, protegemos sus derechos fundamentales, estamos en contra la discriminación y valoramos la diversidad en nuestros equipos. En ese espíritu, nuestro Código de Ética nos exige promover:

- **Un ambiente de trabajo sano**, desafiante y que promueva la autorealización, donde las relaciones laborales se construyan sobre la base de nuestros valores.
- **Una comunicación transparente**, oportuna y cercana y transversal.
- **Espacios de diálogo** en los que instamos a las jefaturas a escuchar, informar y contener a los integrantes de sus equipos.
- **Actividades** que hagan más estimulante el ambiente de trabajo que ofrecemos.



Distribución por género y estamento
Entel - consolidado

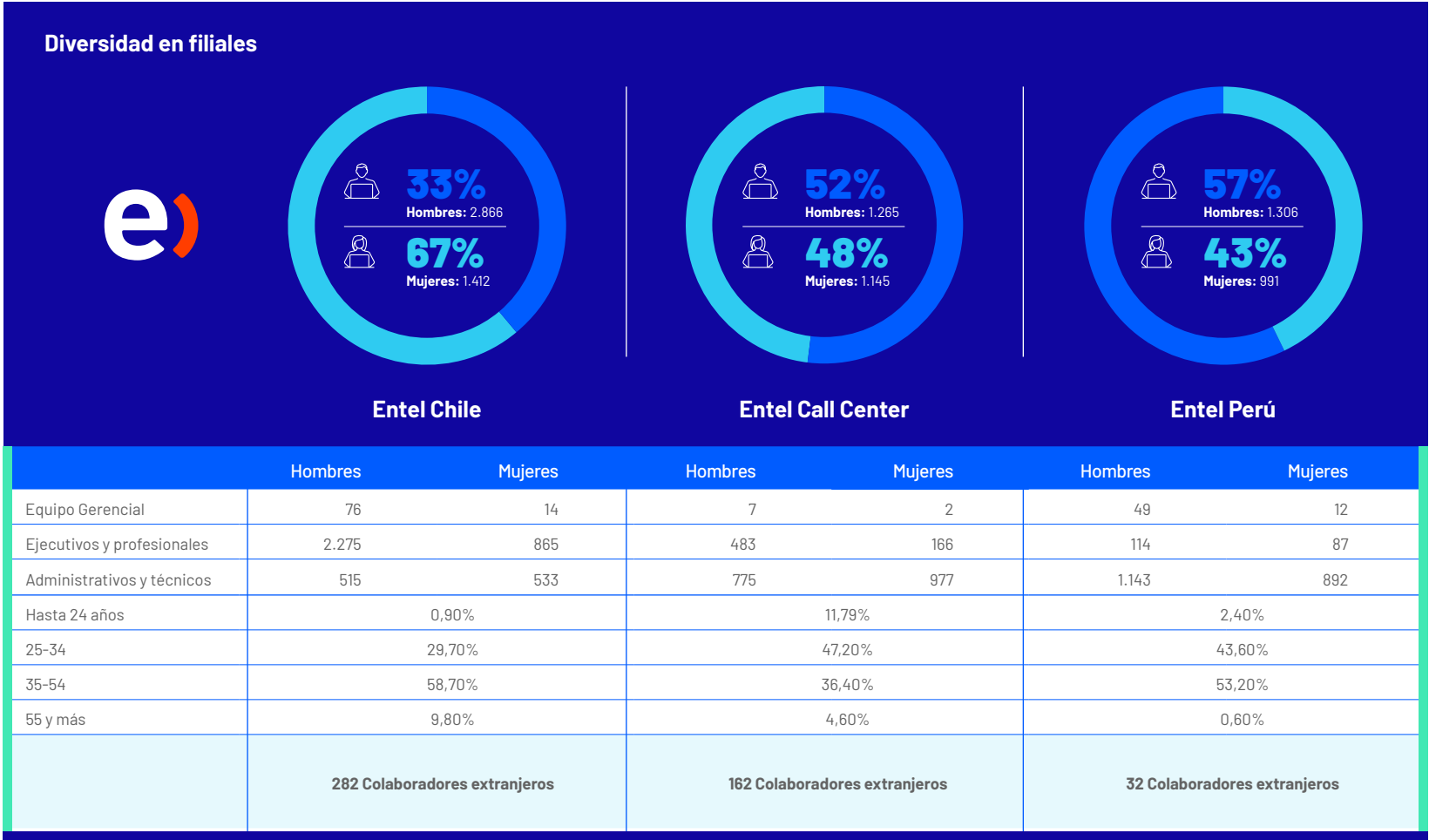
	Hombres	Mujeres
Gerencial	91	17
Ejecutivo / profesional	2.913	1.129
Administrativos / técnicos	2.433	2.402
Total	5.437	3.548

En Entel Chile, cuatro personas tienen contrato fijo (tres mujeres y un hombre). El resto cuenta con contrato indefinido. Tres cumplen jornada parcial (un hombre y dos mujeres) y el resto trabaja en jornada completa. En Entel Call Center, 9,9% de los hombres y 7,5% de las mujeres tienen contrato fijo. El resto cuenta con contrato indefinido. En tanto, 11,9% de los hombres y 25,32% de las mujeres trabajan en jornada parcial. El resto lo hace en jornada completa. En Entel Perú, 7,8% de los hombres y 8,17% de las mujeres poseen contrato fijo. El resto tiene contrato indefinido. Solo cuatro personas cumplen jornada parcial (un hombre y cuatro mujeres), mientras que los demás trabajan a tiempo completo.



Al cierre de 2020, nuestro equipo estaba compuesto por **8.985 personas**, contando el conjunto de nuestras operaciones en Entel Chile, Entel Call Center y Entel Perú.

6.1 Equipo humano



6.1Equipo humano

Dotación Chile (S.A y PCS)

Género

Género	2020
Femenino	1.412
Masculino	2.866
Total	4.278

Antigüedad

Antigüedad	2020
Menos de 3 años	1.130
Entre 3 y 6 años	695
Más de 6 y menos de 9 años	849
Entre 9 y 12 años	515
Más de 12 años	1.089
Total	4.278

Rango de edad

Rango de edad	2020
Menos de 30 años	642
31-40 años	1.605
41-50 años	1.281
51-60 años	611
61-70 años	131
más de 70 años	8
Total	4.278

Dotación Chile (S.A y PCS)

Nacionalidades

Pais	2020
Alemania	1.130
Argentina	695
Australia	849
Bolivia	515
Brasil	1.089
Colombia	18
Cuba	3
Francia	1
Guatemala	1
España	10
India	14
Italia	2
México	1
Paraguay	1
Perú	15
Polonia	1
Portugal	8
San Pedro y Miquelón	1
Ucrania	1
Venezuela	173
Total	4.278

Dotación Chile (S.A y PCS)

Nacionalidad

Nacionalidad	2020
Chilena	3.996
Extranjera	282
Total	4.278

GRI 102-41

Relaciones laborales

Entel mantiene una política de relaciones laborales que se basa en el respeto y diálogo constante con los colaboradores y sindicatos existentes en la organización. En Entel Chile, a diciembre de 2020, un 76,93% de los trabajadores se encontraba sindicalizado en alguno de los 4 sindicatos existentes en la organización, mientras que el 99,59% estaba cubierto por un convenio colectivo vigente. En el caso de Call Center, el 59% de los rabajadores se encontraba sindicalizado y el 57% de los trabajadores estaba cubierto por un acuerdo colectivo a diciembre de 2020. En Entel Perú no existen sindicatos.



38

Colaboradores de Entel Chile con discapacidad

1 Gerente, 27 Ejecutivos/ Profesionales, 19 Técnicos/ Administrativos.



6.1 Equipo humano

Trabajando en el año de la pandemia

La situación excepcional que vivimos en 2020 nos instó a cumplir nuestro rol con plena conciencia de que debíamos hacerlo con el máximo resguardo para la salud de nuestros trabajadores. Poco después de que se detectara el primer caso de COVID-19 en Chile, el Comité de Gerentes se constituyó como Comité de Crisis y, a partir de entonces, sesionó dos veces a la semana durante gran parte del año para abordar la emergencia. Desde un comienzo, se definieron dos focos de trabajo: el cuidado de las personas y la mantención de la continuidad operacional del negocio. Con ese fin, rápidamente tomamos una serie de medidas, como la compra de insumos de protección, el diseño de protocolos sanitarios y la maximización del teletrabajo. Para hacer frente a la incertidumbre, mantuvimos con nuestros equipos una comunicación transparente y fluida a través de canales multidireccionales, mientras hacíamos un levantamiento sistemático y masivo de información para chequear si las medidas que estábamos tomando resultaban eficaces.

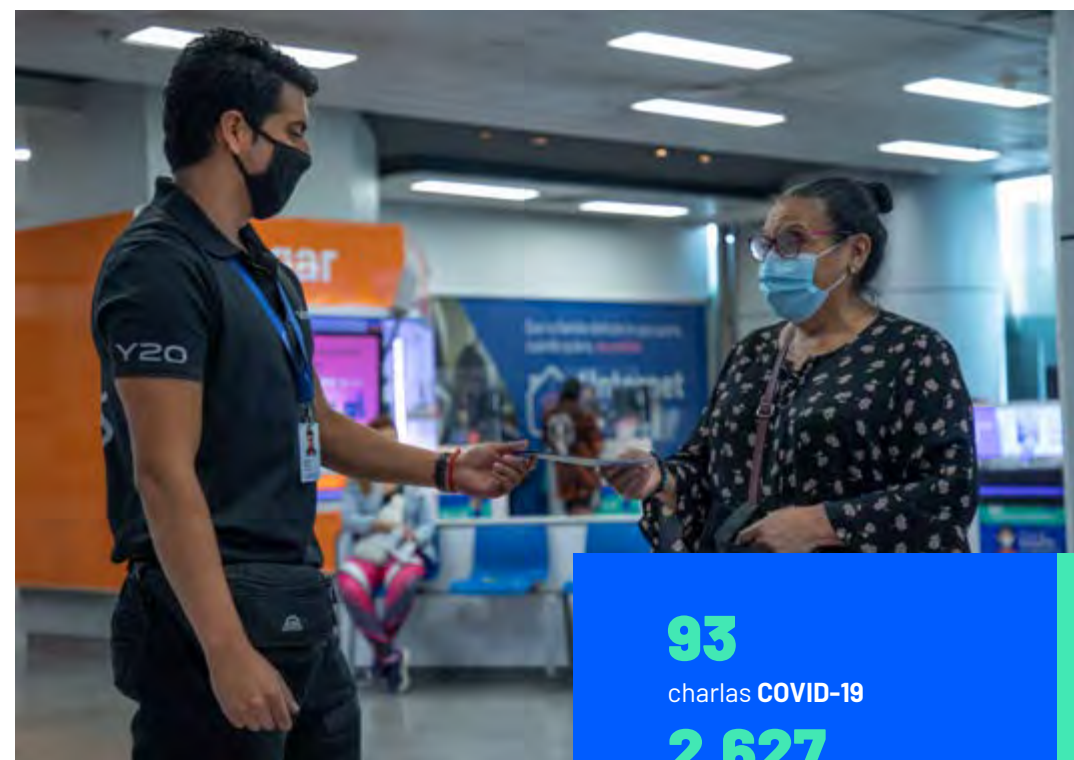
Todo esto implicó un cambio profundo en la forma en que nos coordinamos, nos reunimos, lideramos y colaboramos unos con otros, en un contexto de incertidumbre y con la exigencia de compatibilizar nuestras responsabilidades laborales con otros roles en forma simultánea. En estas nuevas circunstancias, fuimos capaces de mantener el trabajo en equipo, la motivación y el compromiso en alto. Los colaboradores

respondieron muy bien y lograron cumplir sus metas, como consta en los resultados operacionales que obtuvo la compañía en 2020.

Programa Entel Seguro

Para quienes deben cumplir presencialmente sus funciones, se ajustaron turnos y se tomaron medidas para minimizar el riesgo de contagios, complementando con las recomendaciones de la OMS y del Gobierno. La subgerencia de Prevención de Riesgos elaboró un protocolo sanitario que fue actualizado durante el año de acuerdo con las recomendaciones que entregaban las autoridades. Además, desde un comienzo nos preocupamos de distribuir todos los elementos de protección personal y exigimos lo mismo a nuestros franquiciados, asegurando la provisión de estos artículos cuando fue necesario.

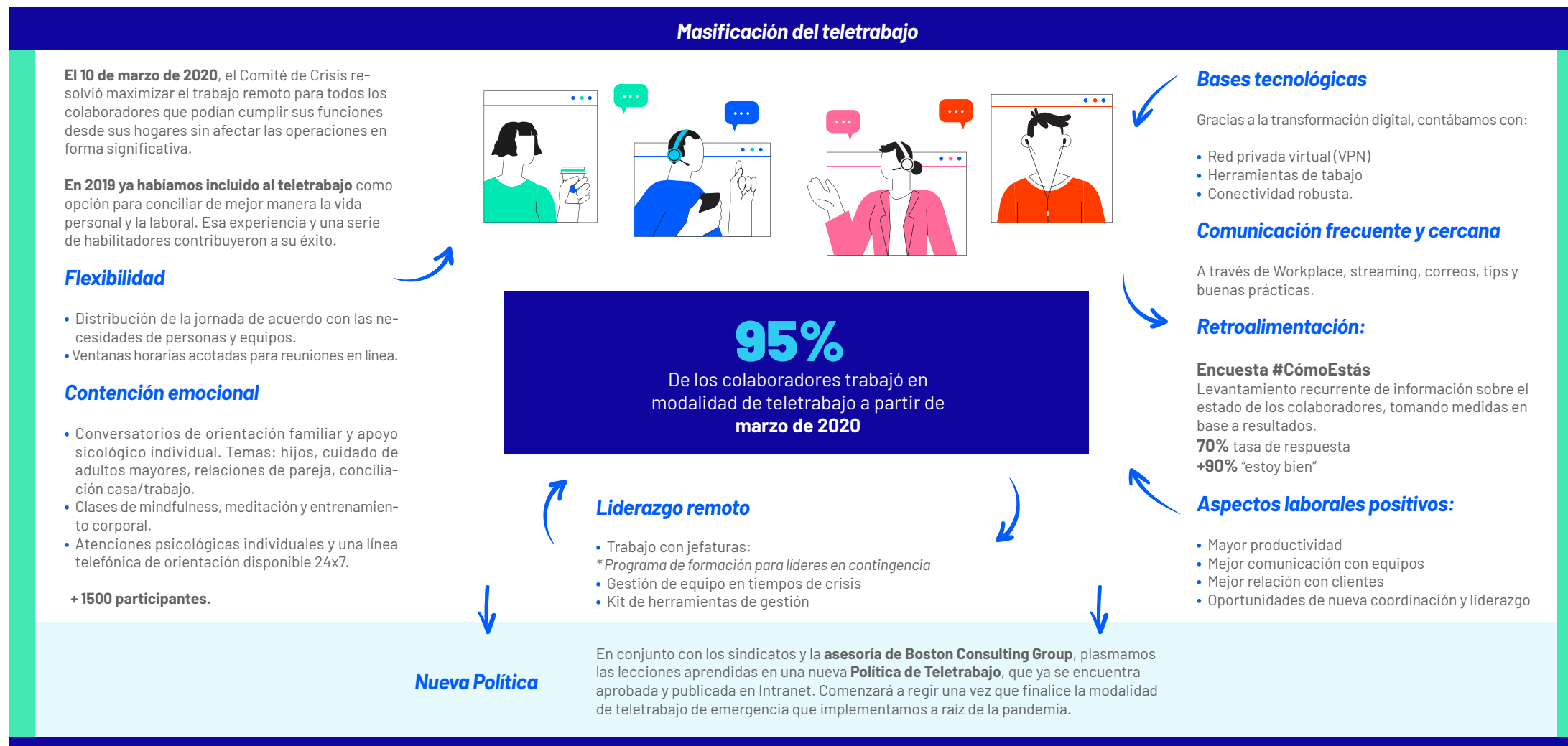
Complementariamente, se desarrolló un plan con foco en el cuidado de las personas que implicó una estrategia de Capital Humano que consideró un plan comunicacional y un programa de contención especialista para transitar en este escenario. Así, se realizaron publicaciones en los diferentes medios internos, se organizaron charlas virtuales para capacitar a los trabajadores y proveedores en temas como medidas para evitar el contagio en el trabajo, qué hacer ante un caso sospechoso y el uso correcto de elementos de protección personal.



93
charlas COVID-19
2.627
asistentes
95,1
horas de capacitación

También conservamos la vacunación contra la influenza estacional, que se realiza in situ para evitar que la sintomatología de esta enfermedad se confundiera con la del COVID-19 y llevara a las personas a acudir innecesariamente a los centros de salud.

6.1 Equipo humano





6.1 Equipo humano

Lineamientos generales de la nueva política de teletrabajo

La nueva política está dirigida a todos los trabajadores de Entel Chile, con excepción de las personas que ejerzan funciones que exigen su realización de manera presencial. Sus contenidos abordan:

- **La modalidad de teletrabajo:** total o parcial.
- **Los mecanismos** de control y seguimiento.
- **El pacto de teletrabajo:** anexo de contrato o contrato de trabajo.
- **La seguridad** de la información.
- **Las herramientas de trabajo:** notebook, alza notebook, teclado y mouse, equipo y plan de asignación interna ilimitado en cuota de datos, silla ergonómica y escritorio en comodato.
- **Las asignaciones** (por movilización y teletrabajo) y el reembolso de costos derivados: gastos de electricidad, agua y otros.
- **La salud y la seguridad** laboral bajo esta modalidad.

El trabajador podrá desempeñar el rol para el que fue contratado fuera de las instalaciones de la empresa, desde su domicilio o en otros lugares si los servicios lo permiten.

Para acceder a esta modalidad, nos basamos en la confianza, disciplina y capacidad de trabajo en equipo de cada persona.

Cuatro lecciones de 2020			
Necesitamos reforzar la corresponsabilidad parental	Trabajo remoto no es sinónimo de distanciamiento	Liderazgos cercanos, con base en la confianza	El futuro del trabajo es mixto
Esto es clave para que las personas puedan desempeñar sus distintos roles y sean compatibles con el trabajo remoto y sus posibilidades de desarrollo, de manera armónica y balanceada.	En las encuestas, los colaboradores reportaron una mejor comunicación y más confianza en los equipos, así como mejoras en el contacto y la relación con clientes internos y externos.	La pandemia impuso nuevas exigencias a los líderes, como reconocer que las realidades de los equipos son distintas y requieren una gestión diferenciada; supervisar con foco en la coordinación y los resultados más que en el control, y ser capaces de abrir espacios de aprendizaje, convivencia y confianza con los colaboradores.	El mundo avanza hacia una fuerza laboral híbrida, en parte presencial y en parte remota. Así como los colaboradores valoraron las ventajas del teletrabajo en las encuestas, el 69% señaló que en el futuro prefiere una modalidad mixta porque valora la interacción presencial.

Diversidad e inclusión

Producto de la convivencia de diferentes puntos de vista y experiencias vitales, también es más innovador, creativo y hábil para adaptarse a los cambios, atributos claves en una industria llamada a habilitar nuevas soluciones digitales. Por eso, y en línea con nuestros valores corporativos, Entel ha hecho el compromiso de promover una cultura en la que cada persona, de acuerdo con su propia identidad, pueda contribuir al logro de los objetivos de la

compañía y desarrollarse en igualdad de oportunidades. A esos objetivos apunta nuestra Política de Diversidad e Inclusión, la que aborda tres aspectos específicos:

- Balance de género
- Personas con discapacidad
- Diversidad sexual

En estos tres ámbitos nos hemos fijado metas de corto, mediano y largo plazo, que involucran a todos los colaboradores y grupos de interés.

6.1 Equipo humano

Gobierno de Diversidad e Inclusión



Se hace cargo de la **gestión de la política** y contempla instancias de dirección, participación y control. Para cada uno de sus ámbitos de gestión, identificamos responsabilidades y funciones por niveles y áreas. Estas se sistematizaron en el **Manual de Aplicación, documento publicado en 2020**.

Comité de Diversidad (Dirección)

- Está conformado por un representante de cada mesa de trabajo y cuatro ejecutivos de la compañía designados por el Comité de Gerentes. Lo preside el gerente de Recursos Humanos.
- Evalúa las iniciativas propuestas por las mesas de trabajo.
- Sesiona mensualmente.

Mesas de trabajo (Participación)

- Hay una por cada ámbito.

- Las integran colaboradores de diversas áreas que se ofrecen en forma voluntaria a participar.
- En el año reportado se hizo una nueva convocatoria para integrar las mesas en el período 2021-2022.
- Sesiona mensualmente.

Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento (Control y mejora continua)

- El Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento articula diferentes iniciativas y herramientas, y se basa en nuestro Código de Ética y su Manual de Aplicación. También contiene documentos de Cumplimiento Normativo, un repositorio de políticas y formularios y el acceso al Canal de Denuncias.

- Con él, buscamos preservar la integridad del tipo de cultura y organización que queremos construir, forjando así un real compromiso con nuestro propósito y pilares.
- Cualquier desviación debe ser denunciada a través del canal que la empresa destina para tales fines. En 2020 hubo dos denuncias por discriminación.

En 2020 las mesas continuaron trabajando. Su principal foco fue la priorización de los indicadores, objetivos y metas que fueron presentados y validados en el Comité de Diversidad e Inclusión. Se prevé que sean formalizados en el Comité de Gerentes y a nivel de la compañía durante el primer semestre de 2021. Además, hubo avances importantes en las siguientes iniciativas:

- **Mapeo de diversidad:** Se definieron las preguntas de una encuesta que será realizada durante el primer trimestre de 2021 para identificar y caracterizar la realidad de la diversidad que compone nuestra organización.
- **Diversidad en franquiciados:** Compartimos la política de diversidad e inclusión de Entel a nuestros franquiciados, de manera de facilitar su adherencia a nuestros principios y compromisos, asegurando así una buena experiencia a todos nuestros clientes. En el espíritu de potenciar nuestra cultura, también se compartieron las mejores prácticas e iniciativas, para que adhirieran en su día a día.

- **CV inclusivo:** Se lanzó la iniciativa de currículo inclusivo, el cual no contiene datos personales de los postulantes, para así mitigar los sesgos en los procesos de selección y movilidad interna.

En línea con la promoción del balance de género, desde el 2020 todos los procesos de movilidad interna deben considerar al menos dos candidatas en el grupo de finalistas para roles de liderazgo.



6.1 Equipo humano



Respecto a las actividades realizadas en cada ámbito de acción, las principales fueron:

Balance de género

- **Liderazgo femenino:** Iniciamos el programa de talento "Red de liderazgo femenino", al cual fueron invitadas 35 subgerentas y jefas de área con alto potencial en la compañía. A todas se les entregó herramientas de empoderamiento y desarrollo de carrera, además de recibir mentorías de parte de gerentes y gerentas de Entel que se inscribieron voluntariamente. A su vez, las jefaturas directas de las participantes recibieron recomendaciones para acompañar este crecimiento.
- **Contra los sesgos:** Se realizaron actividades de formación en sesgos de género inconscientes para toda la capa de gerentes.
- **Autodiagnóstico ONU Mujeres:** Aplicamos una encuesta en distintas áreas, lo que nos permitirá disponer de un input para iniciar el plan de acción 2021.

Discapacidad

- **Ley de inclusión laboral:** Dimos cumplimiento a la Ley 21.015, que exige a las empresas contar con al menos un 1% de personas con discapacidad en su dotación. Lo logramos por medio de procesos de selección inclusivo y el programa de asesoría en la obtención de credencial de discapacidad.
- **Accesibilidad universal:** La subgerencia de Operación y Mantenimiento Inmobiliaria trabajó en un plan de accesibilidad universal para todos los edificios corporativos y sucursales de Entel a nivel nacional. En paralelo, se está diseñando un estándar de accesibilidad universal para eventos y actividades corporativas.
- **Ferias laborales inclusivas:** Participamos en la Feria Virtual Inclusiva y Expo Inclusión online, de manera de recibir postulaciones de personas con discapacidad para incorporarlos en nuestros procesos de selección inclusivos.
- **Liderazgo inclusivo:** Ofrecimos talleres sobre esta materia a quienes lideran equipos con personas con discapacidad. Estas actividades continuarán en 2021.

Diversidad sexual

- **Mentores Pride Connection:** Obtuvimos la categoría A (la más alta) en la Radiografía de Pride Connection, lo que nos dio la oportunidad de actuar como empresa mentora para otras tres compañías durante cinco meses.
- **Transición de género:** Elaboramos nuestro protocolo de transición de género, que entrega lineamientos para quienes tengan la intención de iniciar o hayan iniciado este proceso en el contexto laboral.
- **Sello Equidad CL:** Entel fue reconocida con este sello que distingue a los mejores lugares de trabajo para atraer talento LGBTI. El índice es elaborado por Pride Connection, Fundación Iguales y Human Rights Campaign. En total, fueron 20 las instituciones que obtuvieron la máxima calificación en la medición, de un total de 65 participantes.

6.1 Equipo humano

Pandemia y corresponsabilidad

A través de la encuesta #CómoEstás y espacios de confianza, pudimos constatar que algunas colaboradoras se veían mayormente afectadas por un desbalance en la distribución de las labores domésticas y de crianza al interior de sus hogares. Eso nos impulsó a establecer la corresponsabilidad parental como uno de los pilares de nuestras acciones en balance de género, y como eje de las actividades relacionadas con el teletrabajo en el contexto de pandemia. Organizamos talleres en línea sobre el tema y una charla de sensibilización para los 400 puestos más altos de la organización, a cargo de Alejandra Sepúlveda, Directora Ejecutiva de Comunidad Mujer.

Participación de mujeres por estamento – 2020

	Gerencial		Ejecutivo/ profesional		Administrativo/ Técnico	
	Cantidad	% estamento	Cantidad	% estamento	Cantidad	% estamento
Entel Chile	14	15,60%	865	27,50%	533	50,90%
Call Center	2	22,20%	166	25,60%	977	55,80%
Entel Perú	1	11,11%	98	38,74%	892	43,80%
Total	28	17,50%	1.118	28,00%	2.402	49,70%

GRI 405-1

Nueva meta en balance de género

Nos fijamos la meta de **aumentar en 10% la dotación femenina total de Entel Chile a partir de 2021**. Durante los últimos años, la proporción de mujeres que trabajan en toda la compañía se ha mantenido estable, en aproximadamente un 40%. La participación femenina es de 33% en Entel Chile, de 48% en Entel Call Center y 43% en Entel Perú.

Brecha salarial

Tipo de cargo	ENTEL CHILE			ENTEL CALL CENTER			ENTEL PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ejecutivos	90,10%	94,60%	95,86%	95,20%	94,63%	103,70%	100,04%	101,82%	-
Profesionales y técnicos	92,70%	93,30%	93,77%	94,10%	109,48%	109,71%	99,80%	99,91%	97,01%
Otros trabajadores	88,20%	94,55%	93,42%	94,90%	95,41%	93,89%	91,33%	90,35%	91,78%

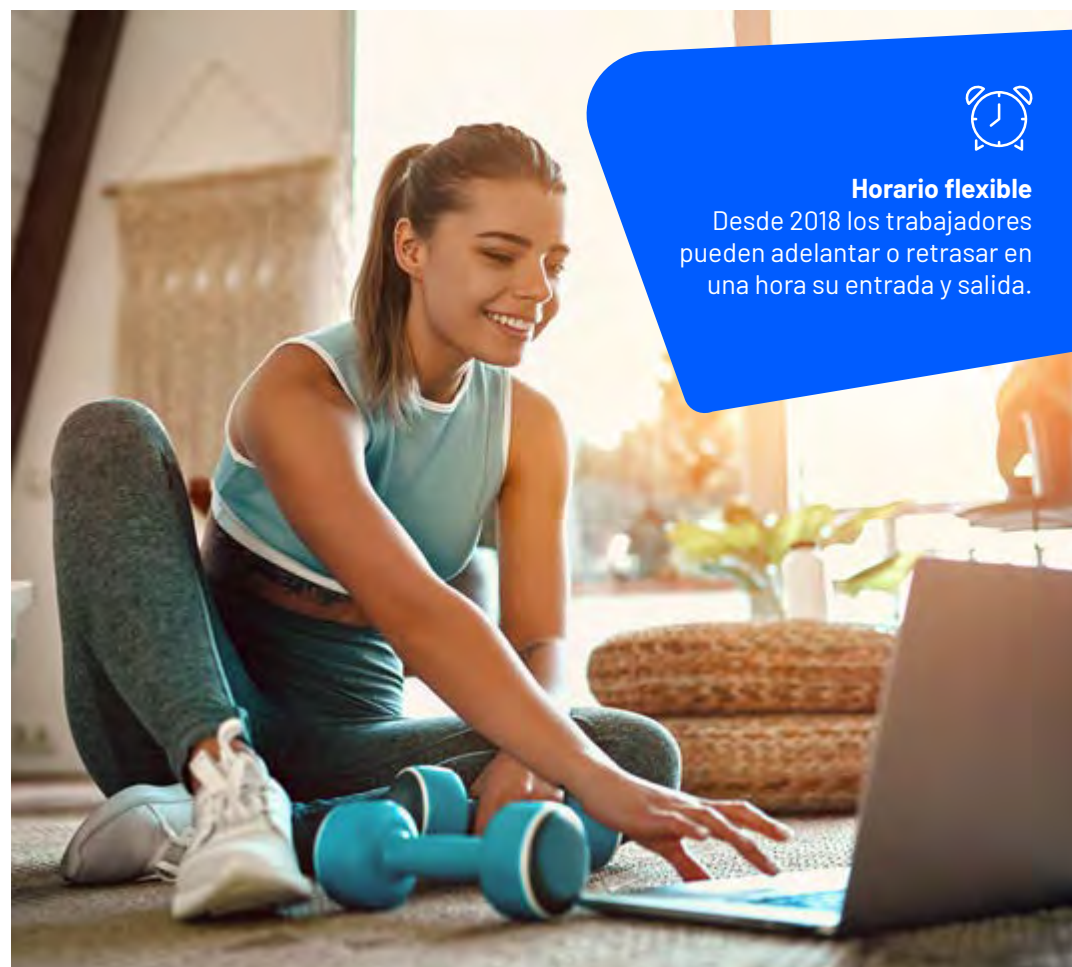
6.1 Equipo humano

Bienestar y beneficios

Todos los colaboradores de Entel Chile, Entel Call Center y Entel Perú cuentan con seguros de vida, otorgados cuando firman su contrato indefinido o cumplen un periodo trabajando en la empresa, que no supera el año. Además, algunos contratos y convenios incluyen seguros catastróficos y de enfermedades de alto costo.

Entre los colaboradores de las operaciones en Chile, fomentamos la vida sana y la práctica de actividad física a través de instalaciones propias y convenios, así como de servicios de atención y apoyo nutricional en alianza con instituciones de salud o prestaciones profesionales al interior de la compañía. También otorgamos días adicionales de permiso parental a los hombres. En Chile, el permiso por maternidad para las mujeres es legalmente de seis meses y no se otorgan beneficios adicionales.

Adicionalmente, en Entel Chile y Entel Perú existen convenios y, en algunos casos, bonos de apoyo para el cuidado infantil (para niños de hasta cinco años). En 2020 mantuvimos todos los beneficios, que se encuentran pactados en instrumentos colectivos. Por ejemplo, continuamos pagando la mensualidad por concepto de sala cuna incluso a quienes no contrataron estos servicios. También incluimos en el pago de la mensualidad por concepto de jardín infantil a quienes contrataron educación de párvulos a domicilio.



Horario flexible

Desde 2018 los trabajadores pueden adelantar o retrasar en una hora su entrada y salida.

GRI 404-1

Aprendizaje y formación

De cara a las transformaciones permanentes de nuestra organización, promovemos el aprendizaje permanente y desarrollar las competencias necesarias para los desafíos que enfrentamos, con foco en las capacidades digitales. A eso apunta nuestra oferta de capacitación, que desde el 2020 se digitalizó en un 100% logrando triplicar la participación en las actividades de aprendizaje. En general, estos programas se dividen entre los de carácter transversal y los de capacidades técnicas. Además, existen cursos específicos para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión, agrupados en el Programa de Liderazgo. Nuestro convencimiento es que cada trabajador es responsable de su propia formación y las jefaturas deben apoyar estos esfuerzos de forma activa.

En 2020 seguimos avanzando tanto en las capacidades digitales que requiere la transformación como en otros temas relevantes para Entel: diversidad e inclusión, ciberseguridad, sustentabilidad, eficiencia, agilidad y ética, entre otros. También buscamos dar mayor flexibilidad a la generación de contenidos, de modo que vayan respondiendo a los diagnósticos que se levantan en las mediciones.

6.1 Equipo humano

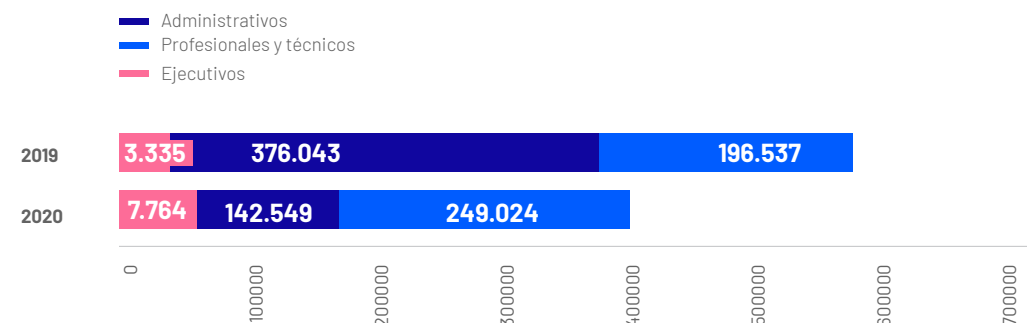
Universidad Entel

Esta plataforma digital reúne toda nuestra oferta de cursos y programas de capacitación, para que cada colaborador pueda gestionar su desarrollo profesional de acuerdo con sus intereses. Es accesible desde cualquier dispositivo y ha sido clave en los meses de confinamiento.

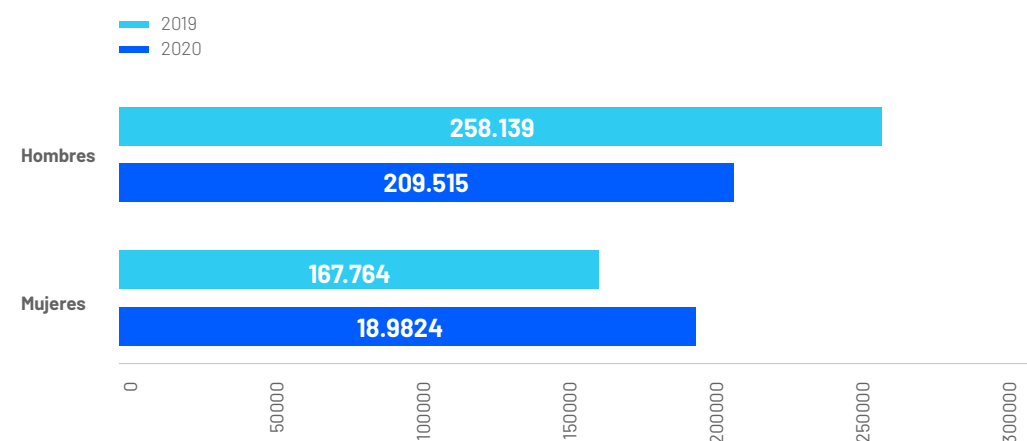
Cultura Ágil

Desafíos complejos en entornos cambiantes requieren equipos multidisciplinarios, autónomos, centrados en roles más que en jerarquías, muy orientados a los objetivos y capaces de obtener resultados en ciclos cortos. A eso apunta la metodología ágil, que a partir de 2015 comenzamos a introducir en algunas áreas donde estas características son necesarias, principalmente las de desarrollo de ofertas y de experiencia de clientes. Los equipos preparados en la Academia Ágil ayudaron a adaptarnos con mayor rapidez al nuevo entorno y a avanzar en la integración de capital humano entre Chile y Perú.

Horas de capacitación por estamento - Entel consolidado



Horas de capacitación por género - Entel consolidado



USD\$656,9

Costo promedio de **capacitación** por trabajador (precio del dólar al 31 de diciembre de 2020)

En general, las horas de capacitación por persona se vieron reducidas en 2020 debido a las restricciones de movilidad, que impidieron realizar formación presencial. Sin embargo, la oferta de cursos en línea permitió incrementar considerablemente las horas formativas en algunos estamentos. Es el caso del nivel ejecutivo de Entel Chile, donde las horas se triplicaron; en el mismo estamento de Call Center, más que se duplicaron, y entre los administrativos y profesionales de Entel Perú crecieron en un 26% y 33% respectivamente.

6.1 Equipo humano

GRI 401-1

Atracción y desarrollo de talentos

Procuramos balancear la incorporación de nuevo talento con el fomento de la movilidad interna, de manera de renovar nuestros equipos y al mismo tiempo mantener a nuestros colaboradores motivados con oportunidades de desarrollo. En 2020 la rotación fue especialmente baja en Entel Chile. Esto se explica porque en marzo la empresa tomó la decisión de no hacer despidos durante el año, salvo excepciones

(cuando la transformación del negocio lo exige), en consideración del alto desempleo y la dificultad de buscar trabajo de manera tradicional.

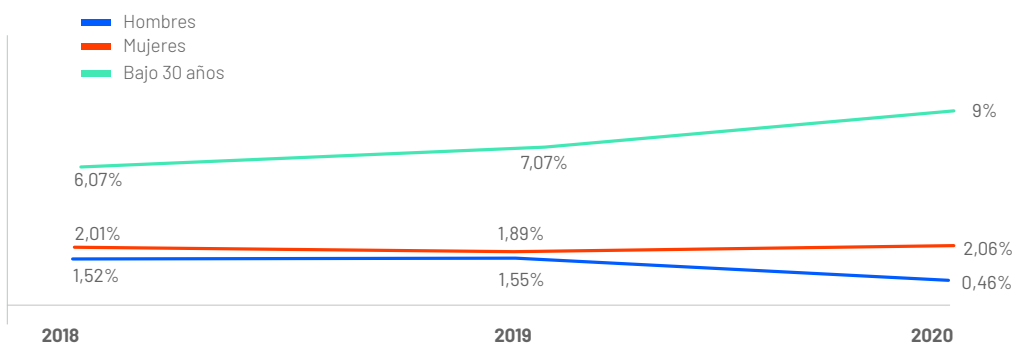
Para evitar desvinculaciones, optamos por la re-conversión de puestos de trabajo. Por ejemplo, muchos ejecutivos de venta que se desempeñaban en nuestras tiendas y en locales franquiciados —

cuyos aforo y número se redujeron bastante debido a las restricciones— se convirtieron en asistentes de venta o posventa. Durante el período de mayor confinamiento, reconvertimos a cerca de mil personas, capacitándolas para que ejercieran sus nuevas funciones.



6.1 Equipo humano

Rotación total



Nuevas contrataciones 2020			
Tipo de cargo	Entel	Entel Call Center	Entel Perú
Hombres	242	1939	209
Mujeres	403	2486	173
Bajo 30 años	207	2379	122
Entre 30-50 años	397	1853	156
Más de 50 años	41	193	4

En tanto, las contrataciones crecieron con fuerza en Call Center, impulsadas por la necesidad de redoblar la atención a distancia una vez que la mayoría de nuestras tiendas cerró. La rotación también es más alta en esta filial por la naturaleza de los servicios que presta y por el aumento en su dotación que ha experimentado en los últimos años.

Talento digital

La transformación digital de Entel requiere de habilidades y conocimientos muy específicos que están siendo cada vez más demandados. Esto ocurre especialmente en las áreas de analítica avanzada y Big Data. Encontrar este talento digital no es fácil, tomando en cuenta que también es atraído por el sector del retail, la banca y las empresas tecnológicas globales. En Entel hemos trazado una estrategia especial para atraer y retener el talento digital, que se sintetiza en cuatro puntos:

- **Activación de redes sociales:** Posicionar a Entel como empresa digital, mostrando los nuevos desafíos que enfrenta y sus nuevos focos de negocio.
- **Benchmark de empresas digitales:** Aplicar las mejores prácticas al momento de atraer, seleccionar y retener talento (como las de Vodafone y Gartner).
- **Asociación con comunidades y universidades:** Establecer redes de contacto que nos permitan ampliar nuestra búsqueda de perfiles digitales.

- **Incorporación de nuevas plataformas digitales:** Como Get On Board, GenomaWork y Talent Insight (de LinkedIn), que permiten sondear el mercado global.

En 2020, además de desplegar acciones en estos cuatro ámbitos, participamos en ferias de talento, como Awesome Fest y Tech Week , además de las Hackathones de Laboratorio.

Por otro lado, trabajamos en el desarrollo de talento interno. Con la colaboración de Laboratorio y universidades del país, hemos elaborado mallas curriculares para potenciar las habilidades digitales de nuestros colaboradores y buscamos facilitar su movilidad interna.

Para retener el talento, ofrecemos beneficios no monetarios, renta diferenciada para algunos perfiles, la posibilidad de autogestionar el propio crecimiento académico en temas tecnológicos actuales y la participación en proyectos complementarios desafiantes. Así, generamos un programa de formación y desarrollo que busca promover un mindset digital en la organización y su vínculo cotidiano con la tecnología en un entorno cambiante. Este programa considera el desarrollo de competencias técnicas y adaptativas, además de una estrategia de formación de tres niveles: Formación de directivos, Formación de expertos y Formación transversal.

6.1 Equipo humano

GRI 404-3

Evaluación de desempeño

Un 90% del total de trabajadores de la compañía cuenta con procesos formales de evaluación de desempeño y cada una de nuestras operaciones aplica su proceso.

Entel Chile

Durante 2020 evaluamos el desempeño del año 2019 a través de cuatro tipos de modelos que fomentan el diálogo entre el líder y su supervisado:

- **Funcional:** para equipos que trabajan con la metodología tradicional, bajo estructura.
- **Ágil:** para equipos que trabajan bajo la metodología scrum.
- **360°:** para gerentes de primera línea.
- **PEC:** para los equipos que tienen el primer contacto con el cliente (tiendas).

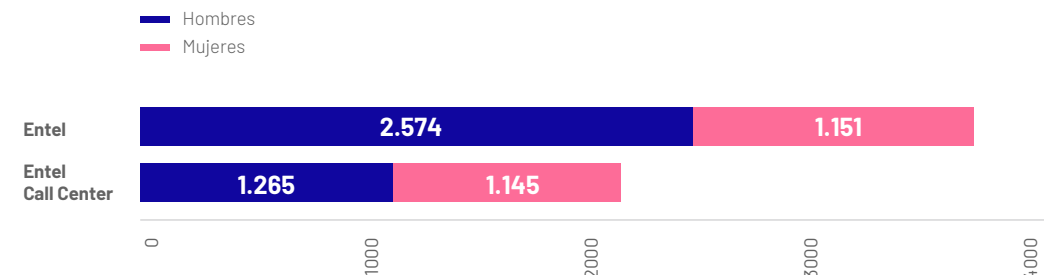
Entel Call Center

Las jefaturas se evalúan mediante un proceso 360°. Todos los demás cargos reciben evaluación descendente, con excepción de los agentes, que participan evaluando a su jefatura.

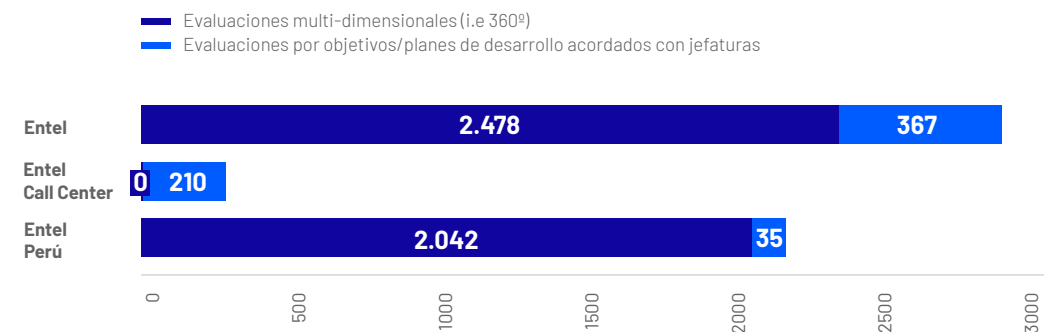
Entel Perú

La evaluación de desempeño correspondiente a 2019 se realizó en 2020 por "mundos", método que consta de cuatro etapas: autoevaluación, evaluación del jefe directo, calibración y feedback.

Colaboradores que cuentan con procesos regulares de evaluación de desempeño por género 2020



Colaboradores que cuentan con procesos regulares de evaluación de desempeño por método 2020



6.1 Equipo humano



Trabajo seguro

Nuestra Política de Salud y Seguridad establece nuestro compromiso de ofrecer un ambiente laboral seguro a todas las personas que intervienen en los procesos de la compañía, sean colaboradores o contratistas. Cada actividad que se ejecuta en Entel se enmarca en el Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional, cuyos lineamientos son difundidos a través de nuestros diferentes canales de comunicación. Además, existen canales específicos donde todas las personas pueden denunciar incidentes y riesgos, los cuales también se difunden y promueven periódicamente.

Tasa de accidentabilidad

En Entel nos preocupamos de cuidar la seguridad de todos los trabajadores, tanto contratados como de quienes prestan servicios a través de empresas externas.

Tasa de accidentabilidad		
Grupo (ESA, PCS, PHONE)	2019	2020
Número de accidentes fatales	0	0
Número de enfermedades fatales (relacionadas con el trabajo)	0	0
Tasa de accidentabilidad	0,51%	0,14%
Tasa de siniestralidad	7,77%	3,08%
Índice de frecuencia	2,02	0,56
Índice de gravedad	31	12
Total días perdidos por accidentes	236	58
Total días perdidos por enfermedad profesional	99	74
Total días perdidos (días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)	335	132
Masa laboral promedio	4.311	4281
Tasa de ausentismo	0,3%	0,11%

Trabajos críticos

Hemos identificado cuatro tipos de tareas con un potencial de riesgo más alto ,que son realizadas tanto por colaboradores propios como por trabajadores de empresas contratistas.



Trabajos en **altura física**



Trabajos en **espacios confinados**



Trabajos con intervención de **instalaciones eléctricas**



Trabajos que impliquen la **conducción de vehículos**

6.1 Equipo humano

Para cada una de estas tareas críticas se define una metodología segura que deben cumplir los trabajadores que las ejecutan y sus empresas. Esta detalla paso a paso el desarrollo de la actividad, sus resguardos y las medidas de control definidas para cada riesgo asociado a la operación.

Aualmente la división de Gestión y Desarrollo de Empresas Contratistas, dependiente de la subgerencia de Prevención de Riesgos, audita e inspecciona el trabajo en terreno en base a los estándares exigidos.

Capacitación en seguridad

Cada persona que ingresa a trabajar a Entel recibe una primera inducción que incluye nociones básicas de seguridad (primeros auxilios, radiación UV y manejo de cargas, entre otras). A esto se suman capacitaciones periódicas asociadas a las labores que ejecuta cada trabajador, complementadas con otras actividades, como identificación de peligros y evaluación de riesgos, prevención e investigación de incidentes.

Nº de capacitaciones realizadas para prevenir accidentes en 2020	Total colaboradores	Total contratistas
Nº de trabajadores asistentes por curso (total)	4.281	3.530
Nº de cursos (total)	299	221
Nº HH (total)	10.407	8.825

Clima y compromiso

En Entel medimos el compromiso (engagement) de nuestros trabajadores con una metodología que evalúa tres componentes:

- **La dedicación:** El entusiasmo e inspiración de una persona frente a su trabajo.
- **El vigor:** El esfuerzo y persistencia frente a las dificultades.
- **La absorción:** La concentración y la inmersión positiva en el trabajo.

La encuesta tiene 37 preguntas divididas en 4 secciones: engagement, liderazgo, equipo y cultura. Se trata de una medición corporativa, diseñada por Entel en base a modelos internacionalmente validados (Towers Watsons, JDR, Gallup), como también de la experiencia y los proyectos de Analytics de Entel y otras compañías.

Durante 2020, aplicamos la medición tres veces en Entel Chile y dos en Entel Call Center y Entel Perú. En las tres empresas se registraron alzas respecto al año anterior. Cabe destacar el caso de Entel Chile, donde el aumento fue de siete puntos porcentuales, lo que indica que incluso en un contexto de teletrabajo, el compromiso de nuestros equipos creció.



Resultados Engagement 2020

	Entel Chile	Call Center	Entel Perú
Promedio anual	87,13%	69,7%	87,15%

Acciones correctivas derivadas de los hallazgos



Se generan acompañamientos a la medida para las áreas que presenten puntajes más bajos que el promedio corporativo, los que son validados en el **Comité de Capital Humano** con los vicepresidentes y gerentes de los que dependen las áreas en cuestión.

6.2 Proveedores y contratistas

GRI 102-9/ 204-1/ 308-2/ 414-1/ 414-2

Junto con gestionar nuestro capital humano, también debemos hacernos cargo de los miles de personas que participan de las diferentes actividades productivas que involucra nuestra cadena de abastecimiento.

Durante 2020, trabajamos con 1.631 empresas proveedoras, de las cuales 357 fueron contratistas y 1.470 nacionales. De esta forma, nuestro impacto indirecto en la creación de empleo fue de 9.200 puestos de trabajo. El gasto total en proveedores ascendió a \$948.829 millones y casi el 40% de ese monto corresponde a contratistas, lo cual refleja la importancia que tienen para el negocio de Entel y la relevancia de mantener una gestión adecuada y atenta a sus necesidades.

Gestión de contratistas y proveedores

Nuestra política de adquisiciones se detalla en el Código de Ética corporativo, donde se establecen los lineamientos que rigen las relaciones con todos los proveedores. La adherencia al código y al Modelo de Prevención de Delitos debe ser firmada por cada uno de ellos, quienes no pueden presentar conflictos de interés en su relación con la compañía.

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores de Entel establece los criterios y procedimientos para su monitoreo y evaluación, así como las instancias de retroalimentación para mejorar su desempeño y mitigar los riesgos. Todos los proveedores nuevos deben ser calificados de acuerdo

con siete pilares transversales, los estándares de diversas áreas de la compañía, criterios de sustentabilidad y los impactos sociales. Los proveedores antiguos o recurrentes se analizan mediante monitoreos periódicos.

Los procesos de licitación en los que participan nuestros proveedores son analizados y adjudicados mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.

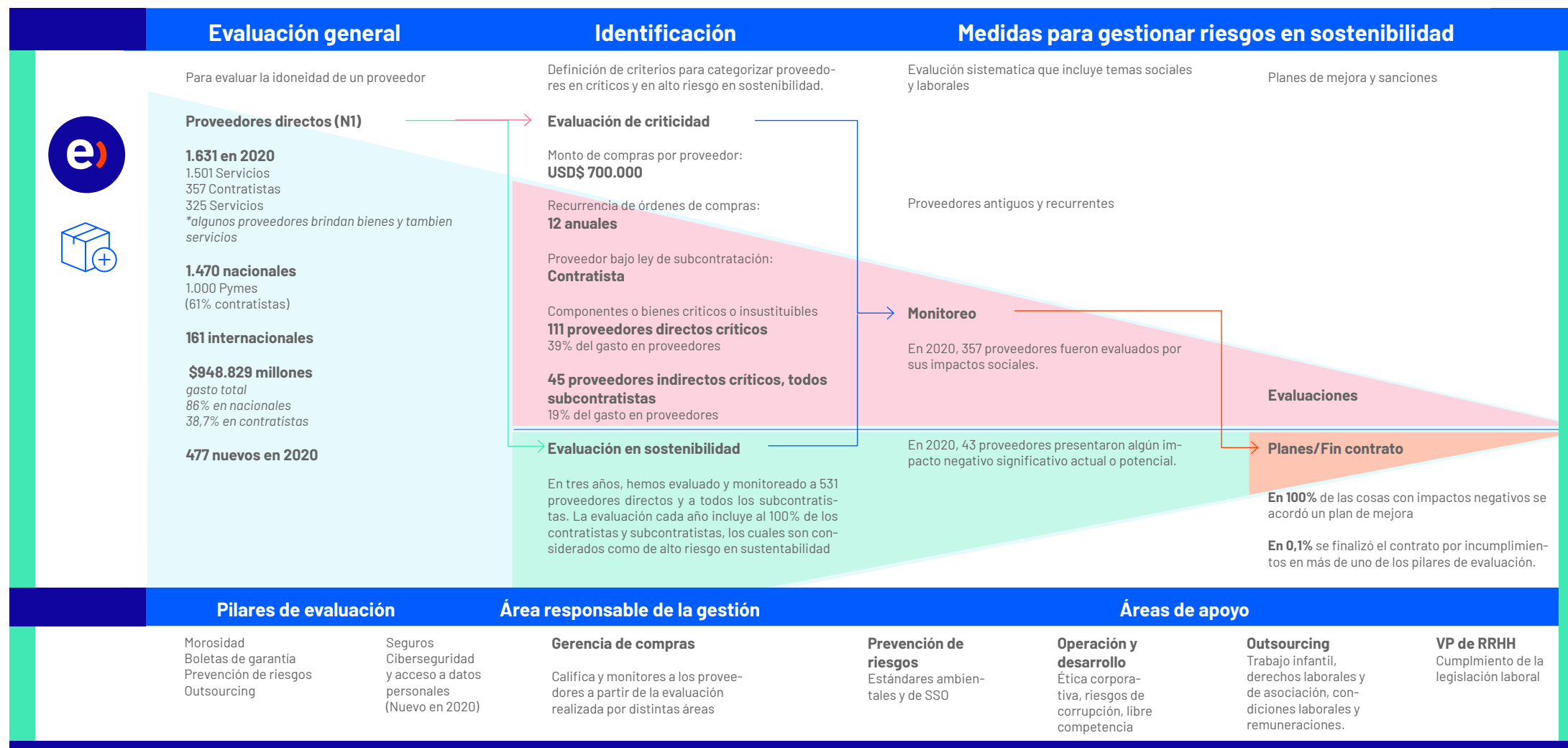


31

Promedio de días que transcurrieron entre las recepciones de facturas y los **pagos en 2020.**

Mantuvimos el sello **Propyme.**

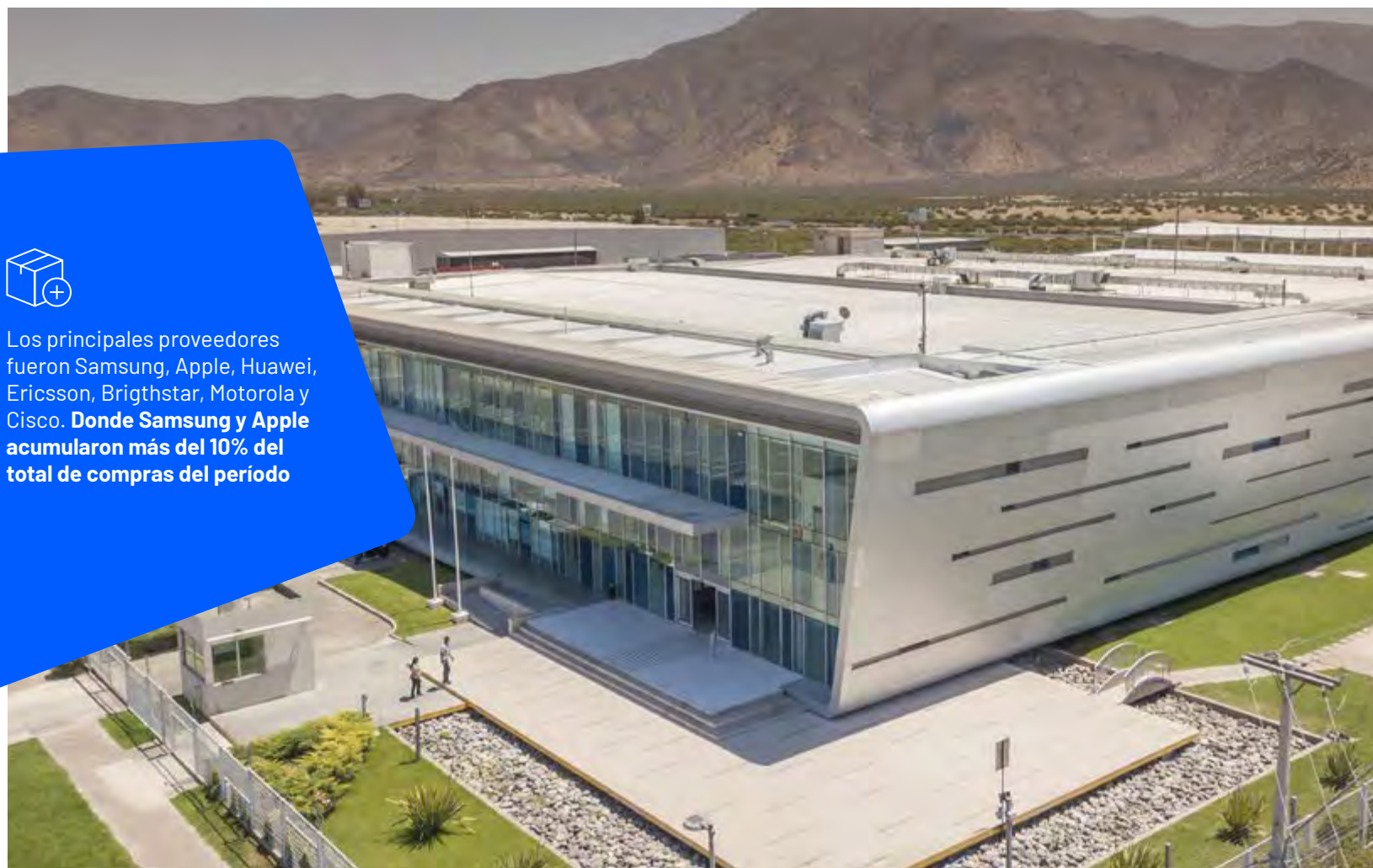
6.2 Proveedores y contratistas



6.2 Proveedores y contratistas



Los principales proveedores fueron Samsung, Apple, Huawei, Ericsson, Brighthouse, Motorola y Cisco. **Donde Samsung y Apple acumularon más del 10% del total de compras del período**



Relación con los contratistas durante la pandemia

Tomamos todas las medidas necesarias para resguardar la salud de nuestros contratistas y proveedores, que forman parte fundamental de nuestra cadena operacional remota y en terreno. Entre las acciones se cuentan evitar las reuniones presenciales, potenciar herramientas digitales y de teletrabajo para la realización de procedimientos puntuales, entregar insumos de higiene y seguridad para sus labores, restringir sus actividades a las estrictamente necesarias y reforzar de manera constante los protocolos sanitarios vigentes.

Además, articulamos nuestro trabajo con estas empresas procurando darles flexibilidad en la prestación de sus servicios —por ejemplo, en los horarios de ingreso—, de la misma forma en que lo hemos hecho con los trabajadores directos. Asimismo, les anticipamos las caídas en la demanda de personal para que, a su vez, pudieran acoger a sus trabajadores a programas de suspensión de empleo.

07. Experiencia distintiva

- 7.1 Experiencia distintiva
- 7.2 Mercado personas
- 7.3 Mercado empresas
- 7.4 Mercado corporaciones
- 7.5 Mercado mayorista
- 7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú
- 7.7 Entel Call Center



7.1 Experiencia distintiva

La pandemia mostró la relevancia de los servicios de telecomunicaciones en la vida de las personas y la necesidad de que los diferentes productos se adapten a sus realidades. La calidad, la disponibilidad, una atención oportuna y, en general, las experiencias de las personas en el uso del servicio probaron ser cruciales durante estos meses de confinamiento, en que trabajo, estudios y relaciones sociales dependieron de la conectividad. Entel trabajó junto a los equipos que representan a los diferentes mercados para atender las necesidades que se presentaron en cada segmento y ofrecer experiencias distintivas aún en medio de este año tan desafiante.

En un comienzo no fue fácil adaptarse a las nuevas circunstancias. El comportamiento de los clientes cambió de forma abrupta en marzo, en términos de

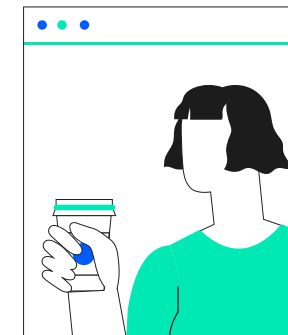
dónde se conectaban, el horario en que lo hacían, el uso que le daban a las conexiones y qué exigían a su operador: se elevaron sus expectativas en cuanto a la calidad y continuidad del servicio. Al mismo tiempo, el cierre de tiendas y call centers para contener el avance de la pandemia hizo que toda nuestra oferta de contacto se volcara a los canales digitales que permitieran la autoatención. Las atenciones por estos medios se triplicaron para suplir la súbita merma de contactos presenciales y telefónicos.

Al enfrentar estos retos, resultaron claves los atributos diferenciadores que Entel ha desarrollado a lo largo de los años: una sólida estructura de canales digitales, una red robusta y un equipo humano flexible, capaz de adaptarse a un entorno incierto, con un profundo entendimiento de las necesidades de sus clientes.

Canales digitales

La migración de toda nuestra base de clientes de prepago, pospago y hogar del mercado Personas a una nueva plataforma digital —proceso iniciado en 2017 y concluido durante 2020— nos dejó en una mejor posición para enfrentar la crisis, al permitirnos simplificar nuestros canales de atención y distribución, e incorporar ventajas en la generación de productos más personalizados. A ello se suma el desarrollo de nuevas capacidades en análisis de datos y machine learning, que nos permitieron pro-

fundizar la penetración de los canales automáticos. En ese sentido, fue de gran utilidad la participación de nuestro bot ClaudIA, asistente virtual basada en inteligencia artificial que interactúa con los clientes sin necesidad de asistencia humana. Durante los meses más complejos, nos brindó apoyo en diferentes canales de atención, como WhatsApp, sitio web, redes sociales y atenciones telefónicas, recibiendo a cada cliente y reconociendo sus necesidades.



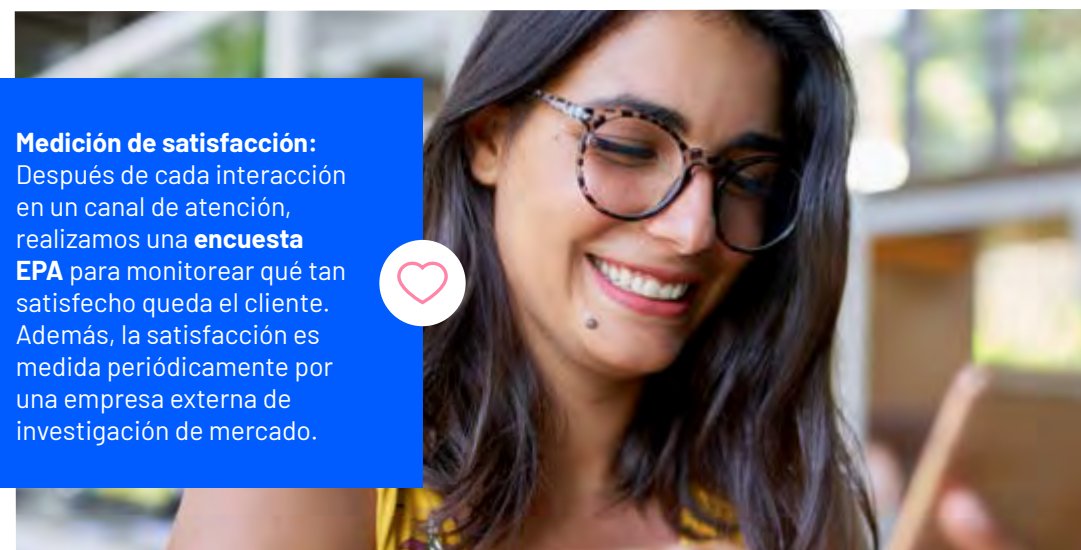
Redes

Nuestra red resistió los aumentos de tráfico de datos y los cambios en su distribución. Solo se generaron situaciones críticas en algunos puntos ubicados en los bordes de la red, como ciertas localidades rurales donde el flujo se triplicó y la antena local no dio abasto para ofrecer el servicio con la calidad acostumbrada. En esos casos, se realizaron inversiones extraordinarias para recuperar los niveles previos de calidad.

Equipo humano

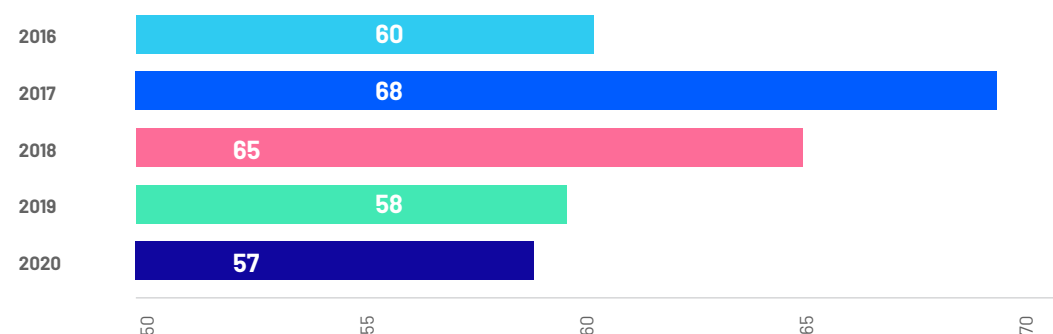
Gracias a la introducción de modalidades flexibles y ágiles de trabajo, nuestros equipos responsables de atención al cliente lograron adaptarse rápidamente a los cambios, incluida la necesidad de seguir entregando su servicio desde los hogares. Además, fueron capaces de entender en profundidad la situación de los clientes y su entorno. Para esto también se realizaron actividades de sensibilización.

7.1 Experiencia distintiva



Medición de satisfacción: Después de cada interacción en un canal de atención, realizamos una **encuesta EPA** para monitorear qué tan satisfecho queda el cliente. Además, la satisfacción es medida periódicamente por una empresa externa de investigación de mercado.

Resultados EPA Satisfacción Clientes



Mejora en los indicadores competitivos

En todos los segmentos en los que participamos, finalizamos 2020 con mejores indicadores competitivos que en los dos años previos. En el segundo trimestre de 2020 cayó la satisfacción de nuestros clientes y aumentaron los reclamos, un fenómeno que aquejó a todas las industrias producto del comportamiento de los clientes debido a la pandemia y el cambio en el acceso a los canales de atención y servicio. Sin embargo, nos adaptamos a la nueva realidad, incrementando paulatinamente la dotación de ejecutivos que atendían en modalidad remota, mejorando las conexiones a internet, y de esta forma fuimos recuperando nuestra capacidad de atención. Así, la satisfacción retomó su crecimiento a partir de julio. Inclusive, durante el año recibimos varios reconocimientos que reflejan la opinión de nuestros usuarios.

• **Satisfacción:** Logramos terminar el año con 60 pts, superando al operador que había ocupado el primer lugar durante los últimos años en pospago.

Con 57 puntos promedio, además estamos acercándonos a nuestros niveles históricos pre-pandemia.

• **Lealtad del consumidor:** Entre julio y octubre de 2020, ALCO Consultores encuestó a 13.840 consumidores que identificaron la empresa con la que más se relacionan y su nivel de recomendación. Con esa información, se genera el índice de

lealtad o Net Promoter Score. De las 71 empresas evaluadas, 16 se llevaron el premio a la mejor de su industria. Entel ganó en la categoría de telefonía móvil.

• **Calidad de red:** Tutela, compañía global independiente de datos móviles, analizó 1.600 millones de registros en áreas de cobertura común de todo Chile, incluyendo más de 7,5 millones de pruebas de velocidad y 136 millones de pruebas de latencia recogidas entre septiembre de 2019 y febrero de 2020. Entel dominó en cuatro de cinco parámetros analizados: calidad, consistencia, velocidad media y descarga más rápida.

• **Mobile Network Experience :** Entel fue destacada por la calidad de servicio percibida por los consumidores en Chile. Obtuvo el primer lugar en seis de las siete categorías que mide Opensignal, empresa independiente de estudios sobre conectividad móvil. Los rubros son: disponibilidad del servicio 4G, experiencia de cobertura, experiencia de velocidad de descarga, experiencia de velocidad de subida, latencia percibida y experiencia "Voice App".

7.1 Experiencia distintiva



Índice de satisfacción e interacciones

	2019		2020	
	Número de interacciones	Índice o porcentaje de satisfacción	Número de interacciones	Porcentaje de satisfacción
App Entel	8,754,936	60	11,329,337	75
BOT (Claudia)	425,399	63	664,388	44
Whatsapp Ejecutivo	125,028	-	234,967	-
Telefónico (CC+IVR)	9,801,222	50	6,695,295	47
Página web	6,292,247	56	8,492,891	58
Tiendas	387,767	73	466,257	77
TOTAL	25,786,599	60 (promedio)	27,883,135	62 (promedio)

Segmentación y nuevos viajes

Como parte de nuestra futura estrategia, continuaremos trabajando en la segmentación de los clientes buscando la excelencia en la atenciones y servicio, y renovando los viajes de los clientes, para adecuarlos a los nuevos comportamientos y hacerlos más distintivos, simples y carentes de fricciones. Esto se aplica tanto a los distintos tipos de usuarios como a los diversos momentos de sus interacciones con Entel. Ya contamos con algunos ejemplos.



Un canal para personas mayores:

En nuestro call center implementamos un canal de atención especial para adultos mayores. Identificamos a los clientes con más de 70 años y, cada vez que llaman, los derivamos en forma automática a un ejecutivo, sin pasar por mensajes grabados. La medida fue muy bien recibida: las evaluaciones de satisfacción EPA de ese canal superan el promedio del periodo.



Atención onboard para clientes de fibra óptica:

Creamos una plataforma de contacto para clientes de fibra óptica, atendida por ejecutivos expertos que están conectados con los equipos de instalaciones. De esta forma, cuando un cliente llama, el ejecutivo contacta de inmediato al instalador y juntos resuelven la solicitud al instante. Tras su implementación, las tasas de falla temprana han caído y la satisfacción de los clientes nuevos va en aumento.



7.2 Mercado personas

En un mercado altamente competitivo y en constante evolución, buscamos entregar una oferta innovadora y distintiva de servicios de voz, datos móviles y valor agregado, además de brindar servicios para el hogar que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía y televisión.

Servicios móviles

Durante 2020, nos enfocamos en dos ejes de trabajo: fortalecer nuestro liderazgo en participación de mercado, robusteciendo el posicionamiento de marca y servicio, y volver a ser el operador con mayor crecimiento. Las dificultades propias de la pandemia no fueron un impedimento para alcanzar estas metas.

Durante 2020 alcanzamos los 7.481.546 clientes, de los cuales 3.990.481 corresponden a suscripción (15% aumento respecto de diciembre 2019) y 3.491.065 a prepago (-15,2% comparado con el año anterior).

El contexto favoreció el trabajo de fidelización que veníamos realizando apoyados en las herramientas tecnológicas. Más que nunca, los clientes valoraron la calidad de servicio por sobre el precio, lo cual nos beneficia y permite generar un mejor ingreso por usuario (ARPU).

El contexto acrecentó la importancia de la conectividad por motivos sociales y laborales, aumentando los tráficos, e impactando positivamente dado nuestro compromiso y estándares reconocidos en el mercado de calidad de servicio y satisfacción de red. Por otro lado los upgrades sistémicos realizados los años anteriores permitieron la migración de las ventas e interacciones hacia los canales digitales en volumen y con calidad. Además de la habilitación de nuevos canales de distribución masivos y de bajo costo para potenciar la migración de clientes de prepago a pospago.

La evolución de los habilitadores analíticos, y digitalización del marketing y canales de contacto, permitió la evolución y segmentación dinámica de la oferta en escala, pero personalizada, hacia la base de clientes. Gracias a esto se pudo capitalizar el aumento en la necesidad de conectividad, y enfrentar con ventaja los cambios en el entorno competitivo

de manera ágil. Finalmente, esto se refleja en nuevas líneas, muchas de las cuales son de clientes de la base, y las tasas de portout en pospago más bajas de la industria.

Durante el comienzo de la pandemia Entel fue el primero en asegurar conectividad a través de la entrega de redes sociales gratuitas, impactando en particular a los clientes de menor consumo de prepago. En la segunda mitad del año este segmento tuvo mejoras de oferta permanentes, y ofertas de marketing personalizadas en tiempo potenciando el consumo y logrando contener la caída en las recargas de los años anteriores.

Servicio hogar

En el segmento residencial, el objetivo más importante en 2020 fue profundizar nuestra penetración a través del despliegue de fibra óptica y de una oferta disruptiva de televisión de pago. Si bien la pandemia puso restricciones al aumento de cobertura, logramos cumplir los planes de inversión con muy poco retraso. Así, el servicio Entel Fibra para hogar tuvo un alza de 87,4% en el año, alcanzando 140.927 accesos (UGI), lo que a su vez empujó el crecimiento de ingresos de servicios de internet de banda ancha en un 111,2%. En gran medida esto se explica por la relevancia que adquirió la conectividad, esta vez de los servicios fijos, en medio del confinamiento, y por la reputación de Entel en cuanto a calidad. El servicio de fibra fue capaz de absorber de mejor

manera un aumento muy relevante en el tráfico de los clientes.

En televisión, lanzamos un nuevo servicio OTT, Entel TV: simple, a buen precio, con un contenido acotado pero atractivo (41 canales, incluidos los de señal abierta) y acceso a video on demand (como Amazon Prime, Netflix y Disney Plus). Además, es autoinstalable. Solo es necesario adquirir un pequeño decodificador en tiendas Entel o en el retail y conectarlo a la propia red, sin importar el servicio de internet al que esté suscrito el usuario. Si posee una Smart TV, se puede conectar por medio de una aplicación. La nueva oferta fue muy bien recibida, acumulando 7.368 clientes al cierre de 2020.

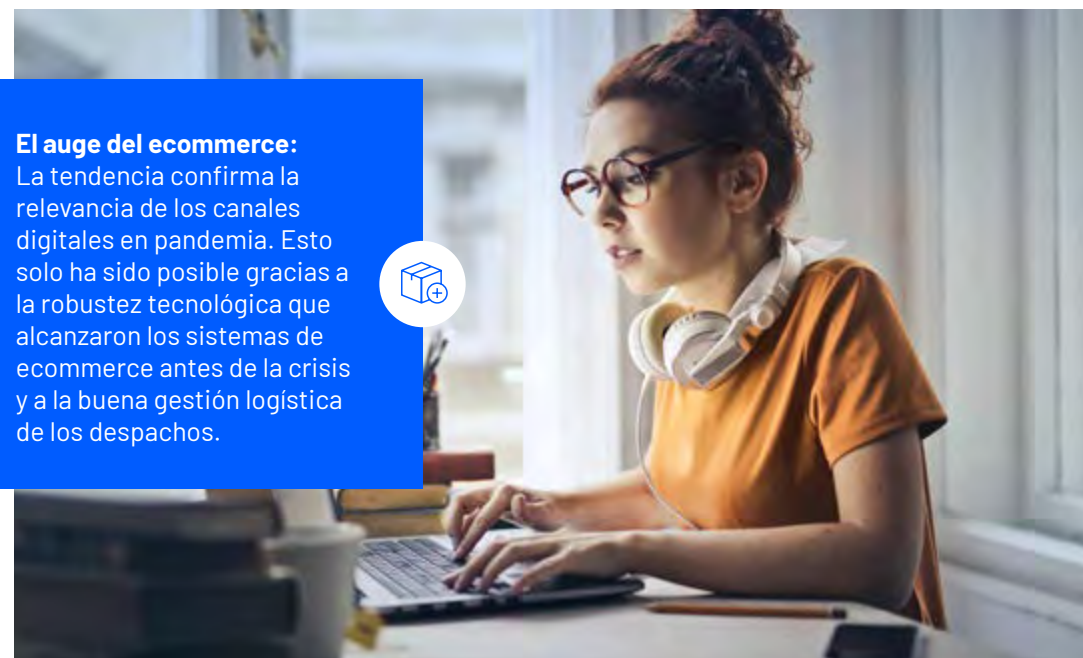
Por el contrario, el servicio de red fija inalámbrica se vio afectado principalmente por la alta demanda a la que fue sometida la red móvil, que se utiliza para cubrir zonas periféricas con internet de banda ancha.

Con todo, la base de Entel Hogar llegó a 540.569 UGI al cierre de 2020, lo que constituye un aumento interanual de 5,9%.

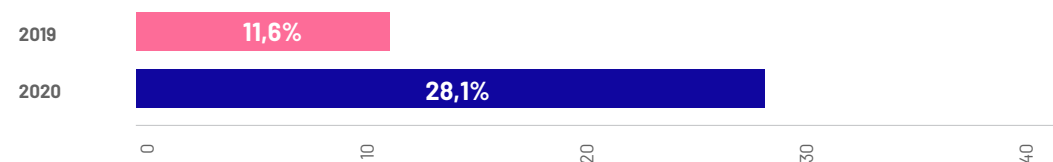
7.2 Mercado personas

El auge del ecommerce:

La tendencia confirma la relevancia de los canales digitales en pandemia. Esto solo ha sido posible gracias a la robustez tecnológica que alcanzaron los sistemas de ecommerce antes de la crisis y a la buena gestión logística de los despachos.



Ventas en línea segmento móvil



Medidas para afrontar la pandemia

Plan Solidario de Conectividad

Junto a la Asociación de Telefonía Móvil y al Gobierno, diseñamos un plan gratuito por 60 días desde su activación, dirigido a clientes activos que pertenecieran al 40% de los hogares más vulnerables del país, que luego se amplió al 60%, y no puedan seguir pagando su contrato de internet o telefonía. Para acceder al plan, disponible a partir del primero de abril de 2020, los usuarios debían llenar un formulario en nuestra página web, lo que los habilitó para continuar utilizando sus servicios de manera gratuita y con planes de velocidad reducida. Al 31 de diciembre de 2020, 9.667 clientes de servicios móviles y 447 de internet hogar se habían acogido a este plan.

Agendamiento en tiendas

En cumplimiento de las medidas dictadas por las autoridades sanitarias, cerramos todas nuestras tiendas en zonas declaradas en cuarentena y solo mantuvimos abierto lo estrictamente permitido: un local por comuna. Comenzamos a reabrir en la medida en que el plan "Paso a paso" lo permitió. Para evitar aglomeraciones, implementamos un sistema de agendamiento de asistencia presencial. Los clientes podían coordinar un día y una hora específica para su atención, indicando el motivo. Si este no justificaba una atención presencial, ejecutivos de call center lo contactaba para resolver su requerimiento antes de que acudiera a la tienda. Asimismo, seguimos protocolos para gestionar las filas, con anfitriones que entregaban una estimación del tiempo de espera a los clientes.

Otras medidas

Redes sociales gratuitas: Hasta el 30 de abril de 2020, favorecimos a millones de clientes de prepago con conexiones gratuitas a redes sociales contenidas.

Aumento de la velocidad de internet: Duplicamos la velocidad disponible para los clientes de Entel Fibra Óptica contenidas.

Aplazamiento de los cortes de servicio: Al décimo día desde el vencimiento de la cuenta, en lugar de hacerlo a los dos días.

7.2 Mercado personas

Ingresos

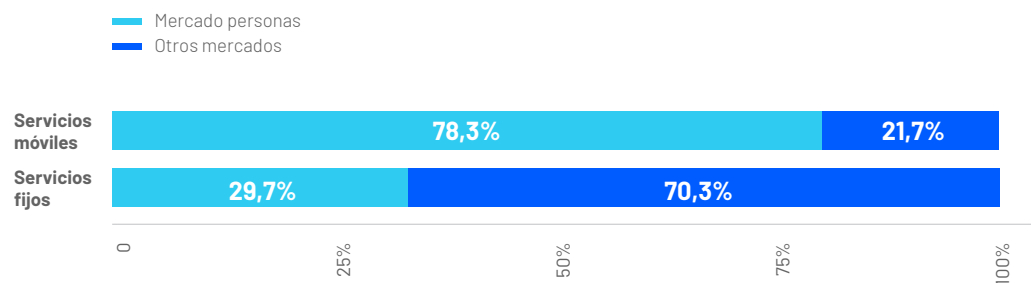
Los ingresos móviles del Mercado Personas aumentaron (+8,3%) respecto al 2019, impulsados por la expansión del negocio móvil (+7,5%) debido a la fuerte recuperación en los ingresos por servicios (+4,8%) y ventas de terminales y accesorios (+17,6%) junto con los ingresos por servicios residenciales (+15,7%).

Los ingresos de servicios móviles crecen impulsados principalmente por el segmento de postpago debido a mayores ingresos de cargos fijos, en línea con el crecimiento de la base de clientes (+15,0%) proveniente de importantes adiciones netas en el año 520 mil. Por otra parte, los ingresos de prepago disminuyeron asociado principalmente por altas migraciones

a postpago. Los ingresos por venta de terminales y accesorios aumentaron explicados por el segmento de postpago debido a una amplia oferta de equipos con planes financiamiento, disponibilidad de plataformas digitales y pick-up en tiendas.

Los ingresos por servicios de línea fija aumentaron, esta expansión fue dada por servicios “Entel Hogar” (+17,3%), impulsado por ingresos de equipos y banda ancha debido a la fuerte demanda de conectividad de alta calidad (+46,5%) junto con servicios de TV paga (+3,3%) impulsado por IP-TV y compensado en parte por una disminución de la voz fija (-12,4%).

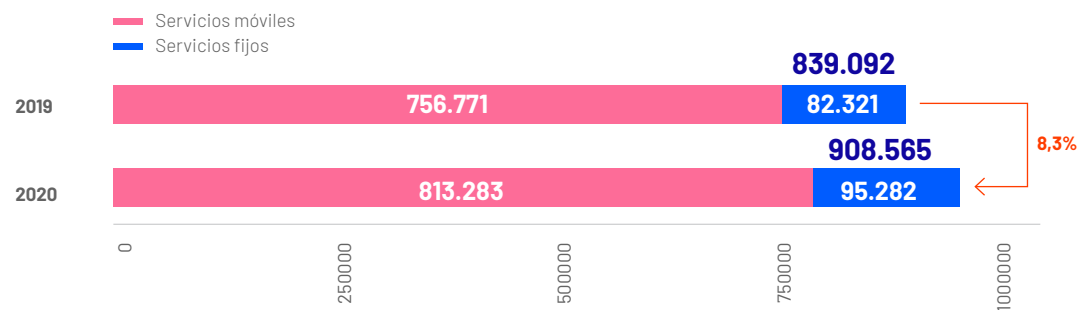
Participación de negocio personas en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Personas Distribución ingresos por servicio



Evolución ingresos Mercado Personas en \$ millones



7.3 Mercado empresas

Entel se ha propuesto ser un habilitador de la transformación digital de sus clientes empresas, ofreciendo soluciones flexibles y escalables, que abordan la profunda diversidad de todos los segmentos.

Servicios móviles

En los servicios móviles mantenemos el liderazgo en la industria, lo que permite que sea nuestra mayor fuente de ingresos. Si bien se habían mantenido estables en el último tiempo, recuperaron su crecimiento luego de la crisis de fines de 2019. Durante 2020 registramos el mejor resultado de portabilidad neta de los últimos años, y además aprovechamos las oportunidades presentadas por el teletrabajo y educación a distancia. Muchas instituciones públicas y privadas de educación contrataron servicios de internet de banda ancha móvil para apoyar a sus estudiantes y colaboradores.

Servicios fijos

Al contrario de lo sucedido con los servicios móviles, los servicios fijos fueron muy afectados por la crisis social y sanitaria, particularmente en los segmentos PYME y microempresas, donde las realidades de cierre de actividades y trabajo desde el hogar impacta-

ron directamente la demanda por estos productos. Muchos de estos clientes son emprendimientos asociados al turismo y hotelería, unos de los rubros más golpeados por los eventos de los últimos tiempos. Sin embargo, el segmento presenta un gran potencial de desarrollo futuro, ya que las necesidades de digitalización son cada vez más ineludibles para las empresas y Entel cuenta con una amplia oferta sustentada en su red GPON (fibra óptica), que permite brindar servicios de internet, telefonía, PBX virtual (central telefónica en la nube) y redes de datos. Sumado a lo anterior, los cambios producidos por la pandemia nos han llevado a desarrollar nuevas ofertas acorde a los requerimientos de nuestros clientes, hoy en día basados en el trabajo remoto, comercio digital y la ciberseguridad.



Durante 2020 registramos el mejor resultado de portabilidad neta de los últimos años, y además aprovechamos las oportunidades abiertas por el teletrabajo y educación a distancia.

7.3 Mercado empresas

Servicios TI

Las soluciones asociadas al mundo TI consideran infraestructura, software as a service y servicios digitales. Durante 2020 hubo un alza importante en la demanda por herramientas de teletrabajo y colaboración (Teams, Meet, Webex), así como por las herramientas de Microsoft y de Google. También

avanzamos en la ampliación de nuestra oferta de soluciones para PyMEs que han iniciado su digitalización, disponibles en el portal Digital Market. Destaca especialmente la buena acogida que tuvo “Tu Negocio Digital”, una herramienta que les permite montar su sitio web y comenzar el viaje hacia el e-commerce.

El rol de Entel en la digitalización de las empresas

Para crecer en este mercado, estamos desplegando una estrategia sostenida en tres pilares, con un decidido foco de trabajo en empresas de menor tamaño:

- **Dar a conocer las soluciones** tecnológicas existentes conectándolas directamente con el impacto que pueden tener en sus negocios.
- **Proveer de contenidos digitales** a nuestros clientes, para ir detectando su interés en temáticas particulares y, eventualmente generar ofertas ajustadas a esos intereses.
- **Integrar todas las soluciones** que necesita una empresa en un solo lugar, seleccionando las más robustas y adecuadas para las pymes.

Estos ejes ya se han materializado en varias iniciativas:

Digital Market

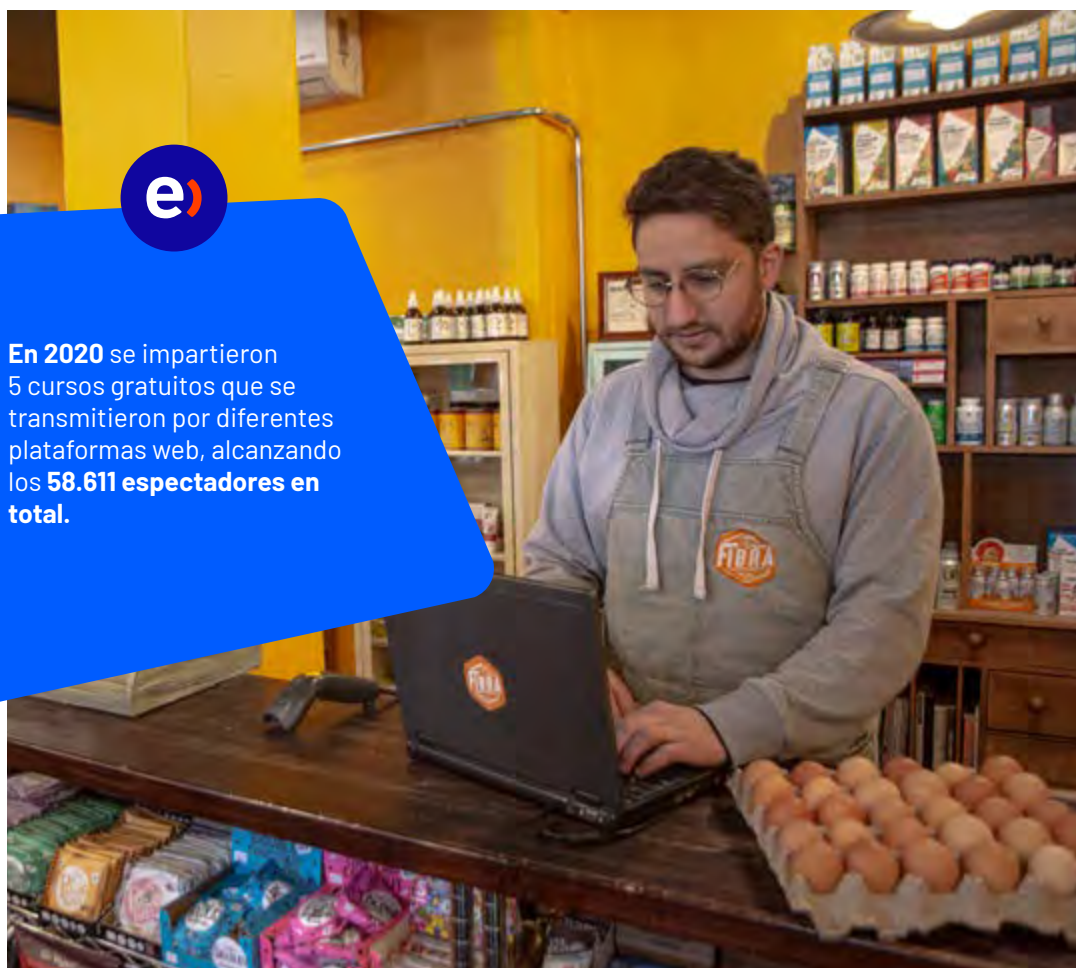
Desde 2019 contamos con este portal que ofrece distintas soluciones digitales y complementarias a nuestros servicios de telecomunicaciones. En esa línea, ponemos a disposición desde herramientas de correo electrónico, videoconferencia y formularios digitales, hasta aplicaciones para la toma de pedidos. Con esto, facilitamos la gestión de nuestros clientes, evitando que deban relacionarse con varios interlocutores de soluciones de clase mundial. En 2020 el número de servicios ofrecido en Digital Market experimentó un importante crecimiento, llegando a 14.

Digitalizados

En conjunto con las áreas de Sustentabilidad e Innovación, en 2020 realizamos la tercera versión de este docureality que busca motivar la transformación tecnológica de las empresas. Cien pymes contaron con la mentoría de 120 colaboradores de Entel, quienes las ayudaron a transformar su negocio por medio del uso de distintas soluciones digitales.



7.3 Mercado empresas



En 2020 se impartieron 5 cursos gratuitos que se transmitieron por diferentes plataformas web, alcanzando los **58.611 espectadores en total**.

Comunidad Empresas

Continuamos generando contenido útil para nuestros clientes a través del sitio web Comunidad Empresas, donde además pueden encontrar una oferta de cursos en línea, a través de Cursos Clic, donde en 2020 se impartieron 5 cursos gratuitos que se transmitieron por diferentes plataformas web, alcanzando los 58.611 espectadores en total. Además, durante el segundo semestre se realizó la iniciativa de Facebook Live #ConTodoPyme, en la que emprendedores dueños de negocios de diversos rubros, compartieron sobre cómo la tecnología

los ayudó a salir adelante, frente a la contingencia sanitaria. Se realizaron 8 de ellas, las que tuvieron un alcance promedio de 71.362 personas.

Para apoyar a las pequeñas y medianas empresas, se incorporó a la página la sección "Tu pyme en vitrina", un mapa de emprendimientos que construyen los propios usuarios, con el fin de generar redes de emprendedores y en el que se habían sumado 1.081 negocios a diciembre del 2020.

¿Más información?



VER MÁS →

Medidas para afrontar la pandemia

Adaptación de canales

Pese a que el contacto presencial es un componente relevante de la relación con varios de nuestros clientes de este segmento, las circunstancias nos obligaron a evolucionar hacia un sistema de soporte 100% remoto. En este contexto, resultó muy útil el canal digital de desarrollo de clientes que habíamos creado antes de la pandemia. Nos permitió mantener las interacciones a través de videoconferencias y herramientas de colaboración a distancia con mínimas interrupciones.

Iniciativas de apoyo a las PyMEs

Abrimos un canal de contacto abierto y especializado para recibir las solicitudes de apoyo de nuestro clientes del segmento PyME. Ofrecimos suspensiones temporales de facturas, descuentos, planes de pago y múltiples adaptaciones transitorias.

Soluciones de colaboración Microsoft Teams y Cisco Webex gratuito

Pusimos a disposición de los clientes la herramienta Microsoft Teams sin costo durante seis meses para que sus equipos pudieran trabajar en forma colaborativa desde cualquier lugar.

7.3 Mercado empresas

Ingresos

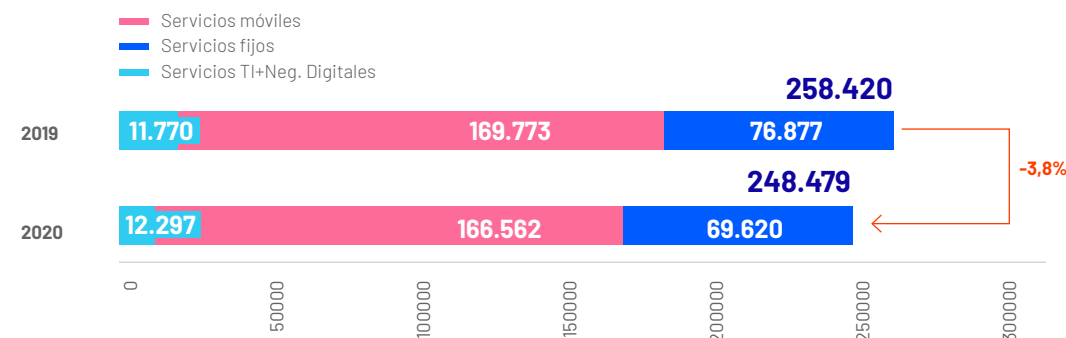
Los ingresos del segmento se vieron impactados disminuyendo (3,8%) por la menor movilidad y la coyuntura económica afectando a las empresas, especialmente en el segmento de PYMES, principalmente en los servicios fijos. La Compañía continuó con canales de apoyo debido a las contingencias brindando cierta flexibilidad en las condiciones comerciales y ofreciendo una propuesta de valor que facilitó a los clientes la adopción de soluciones digitales.

Los ingresos fijos bajaron 7,6% durante el año 2020 principalmente asociados con menores ingresos

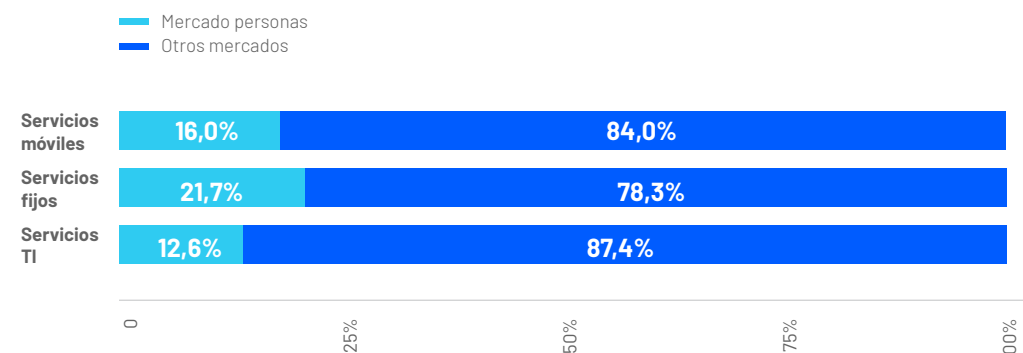
(9,4%) en servicios de voz, datos e Internet y en parte compensado por un aumento en los servicios TI / digitales (+4,5%) por mayores ventas de servicios en la nube y ciberseguridad. Respecto a los servicios móviles estos cayeron (1,9%), principalmente asociado a menores ingresos de servicios (7,1%) afectando el ingreso medio de clientes (ARPU) debido a una mayor penetración del modelo SIM-only y menores ingresos de roaming de abonados y en parte compensado por mayores ventas de equipos (+16,8%).



Evolución ingresos Mercado Empresas en \$ millones



Participación de negocio empresas en los servicios totales de Entel Chile



7.4 Mercado corporaciones

Nuestra amplia oferta abarca servicios móviles, de red fija, de tecnologías de la información (TI) y digitales. Contamos con más de 500 clientes, que corresponden a grandes empresas e instituciones del país, con los cuales actuamos como socios estratégicos. La misión de Entel Corporaciones es ayudarlos a integrar soluciones tecnológicas que contribuyan al núcleo de sus actividades y aporten a los resultados de sus negocios.

En 2020 seguimos una estrategia basada en cuatro ejes:

- **Actualización tecnológica:** Incluye la migración de las tecnologías maduras (red, data center, mundo IT) a nuevos soportes, como redes definidas por software (SDN), defendiendo al mismo tiempo nuestra base de clientes. Obtuvimos buenos resultados en ambos objetivos.
- **Desarrollo de productos digitales y de TI:** Esto, basados en nuestra infraestructura de redes y data centers, así como en los talentos y capacidades de nuestro equipo interno. En 2020 logramos reestructurar con éxito nuestra unidad de negocios digitales, Entel Ocean, con servicios de analítica, IoT, ciberseguridad. La pandemia impactó la actividad comercial en este mercado donde el desarrollo de proyectos digitales se vio desfasado debido a la contingencia y esperamos que se reactive en 2021.
- **Generación de eficiencias:** El objetivo en los negocios maduros como en los nuevos, es lograr eficiencias a través de la aplicación de tecnología. Durante el año, automatizamos parte de nuestras operaciones e incorporamos chatbots en nuestros canales de atención, medidas que deberían traducirse en aumentos de los niveles de eficiencia durante 2021.
- **Distancia Cero:** Es una cultura y una metodología que busca fortalecer nuestra relación con los clientes en su proceso de transformación digital. En ocasiones implica una aproximación uno a uno, con desarrollos hechos a la medida y un posterior acompañamiento in situ. En pandemia, este enfoque ha contribuido a abordar de mejor forma los problemas de nuestros clientes, ofreciéndoles una continuidad operativa a toda prueba. Mantuvimos un control férreo de los impactos de cortes

de redes y caídas de data centers, realizamos encuestas, en el contexto de la crisis del COVID, para saber cómo podemos colaborar en sus negocios y motivamos a nuestros equipos a que resuelvan sus solicitudes con sentido de la urgencia, aún desde sus hogares.



7.4 Mercado corporaciones



Servicios móviles

El negocio móvil creció de manera importante en 2020 gracias a la captura de grandes clientes y al impulso que le dio la pandemia a este rubro. Obtuvimos nuevos ingresos relacionados con la educación a distancia, que en muchos casos se resolvió en base al uso de la red de datos móviles.

La transformación digital tuvo un impacto positivo palpable en este segmento, en especial en las relaciones con los clientes. Las plataformas de e-commerce y los canales de contacto digitales hicieron un aporte relevante a los buenos resultados.

Servicios fijos y TI

El negocio fijo se mostró plano durante el año debido a la complejidad del trabajo en terreno. Las restricciones de movilidad que trajo la pandemia dificultaron la mantención de redes, donde se trabajó en turnos y con controles especiales. Todo este esfuerzo adicional que demandó el año 2020, fue reconocido por nuestros clientes generando una mejora en los niveles de satisfacción de los servicios fijos tanto de redes como de los servicios TI.

El contexto también evidenció la necesidad imperativa de implementar la transformación digital en el segmento B2B, proceso que comenzó a desarrollarse durante 2020.

Entel Ocean

El desafío de la unidad de negocios digitales de Entel es brindar soluciones de alto valor, innovadoras y diseñadas a la medida para el segmento B2B.

Internet de las cosas (IoT)

La crisis impactó negativamente a los proyectos de IoT, que fueron desplazados de la lista de prioridades de las organizaciones por otras necesidades más inmediatas, como la adaptación al trabajo remoto y las contingencias financieras. Además, muchas de nuestras soluciones basadas en esta tecnología, están ligadas a la movilidad, tales como aplicaciones para gestión de flotas y transporte público. Sin embargo, de cara al 2021 hay una serie de proyectos de ley y normativas en trámite a ser promulgados que requerirán que las empresas implementen tecnologías IoT. Entel Ocean ya cuenta con soluciones para cumplir con estas exigencias y también ha desarrollado otras que abordan desafíos críticos del país, como la escasez hídrica, el cambio climático y la seguridad ciudadana. De esta forma, para los próximos años se prevé que este rubro experimente un crecimiento superior al de los otros negocios.

Servicios en la nube

Para el mundo cloud, 2020 fue un buen año. Muchas empresas debieron desarrollar plataformas que les permitieran ofrecer servicios más digitales, tanto

a ciudadanos como a clientes, y al mismo tiempo, elevar su confiabilidad operacional. Esto empujó el crecimiento de los servicios de nubes públicas y locales. En ese contexto, logramos consolidar nuestra propia nube, así como nuestra oferta de cloud con proveedores globales, lanzando Nuba, nuestra estrategia de cloud híbrido y multicloud, que agrupa las soluciones de los hiperescalares (Microsoft, Amazon, Google y Huawei) y las nubes locales, potenciando los servicios consultivos.

Estos servicios han permitido, además, generar impacto positivo al país, ya que actualmente bajo los servicios de Entel Secure Cloud, operamos una de las plataformas más críticas del país, la de seguimiento epidemiológico del Ministerio de Salud, en donde se hace monitoreo diario de los contagios de COVID-19, siendo una de las innovaciones más valiosas del Gobierno chileno en el año 2020.

Ciberseguridad

El teletrabajo incrementó el número de amenazas cibernéticas y, ante eso, las empresas aumentaron sus inversiones en ciberseguridad durante el segundo semestre de 2020. En este escenario, tanto el Estado como las grandes corporaciones han reconocido la experiencia y confiabilidad que aporta Entel, consolidándonos como un buen socio en el resguardo de sus datos.

7.4 Mercado corporaciones

Medidas para afrontar la pandemia

Mantener la continuidad operacional de nuestros servicios en el marco de la emergencia sanitaria exigió tomar medidas extraordinarias, como esta-

blecer turnos especiales en los data centers e incluso habilitar dependencias para que los operadores pudieran alojar, en caso de ser necesario.

Apoyo a clientes



Home Office para todos:

A partir de abril de 2020, Entel Corporaciones ofreció a sus clientes y no clientes activar por un mes y sin costo el servicio **"Home Office para todos"**, que brinda soluciones de colaboración y comunicaciones unificadas para realizar trabajo remoto. El servicio incluyó hasta mil licencias Cisco Webex de usuario por cada empresa.



Tráfico ilimitado:

Entre el 17 de marzo y el 31 de julio de 2020, todos los clientes móviles gozaron de tráfico ilimitado de internet móvil para acceder a todas las aplicaciones y herramientas de comunicación que requirieran. Este beneficio, adicional a los GB contratados del plan, no tuvo costo para ellos.



7.4 Mercado corporaciones

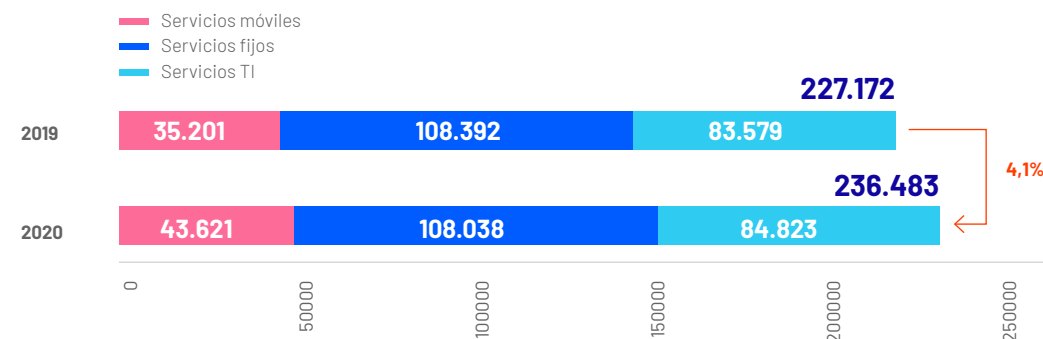
Ingresos

Los ingresos crecieron un 4,1% respecto a 2019, explicado por un importante aumento en ingresos móviles principalmente asociado a un crecimiento en ingresos de servicios (+31,2%) como resultado de la expansión de la base de clientes (+23,5%) en línea con mayores capturas de grandes clientes, programa afinidad y requerimientos en industria educacional

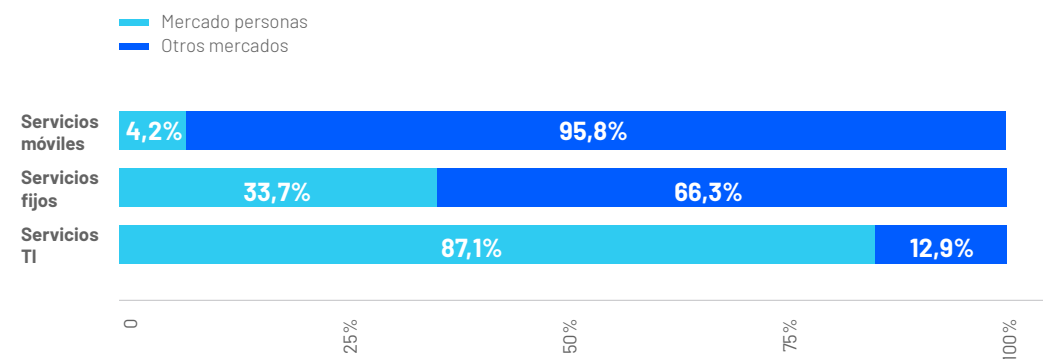
y salud. Los servicios fijos aumentaron levemente (+0,5%) mostrando un aumento de ingresos en servicio digitales asociados a servicios en la nube y de ciberseguridad, en parte compensado por una leve baja en servicios de solución integrada de voz, datos e Internet sobre redes MPLS.



Evolución ingresos Mercado Corporaciones en \$ millones



Participación de negocio corporaciones en los servicios totales de Entel Chile



7.5 Mercado mayorista

El trabajo de esta unidad se orienta a satisfacer las necesidades de los operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales, a través del arriendo de servicios de red fija y móvil en zonas donde necesiten complementar su cobertura o no cuentan con cobertura propia.

Entre los servicios que presta, destacan:

- **Tráfico de voz internacional:** Servicios para operadores basados en una amplia red de socios y la experiencia de Entel. Considera también el manejo del tráfico LDI de los clientes propios de Entel Chile y Entel Perú.
- **Arriendo de infraestructura fija:** Servicios de última milla en fibra óptica para operadores nacionales e internacionales que usan la red de Entel para acceder a sus clientes.
- **Arriendo de infraestructura móvil:** Servicios de instalación de antenas y equipos en torres de Entel para otros operadores fijos, móviles e ISP. en aumentos de los niveles de eficiencia durante 2021.
- **Arriendo de red a OMV y otros operadores:** Servicios de roaming nacional para otros operadores y servicios para operadores móviles virtuales.

- **Roaming internacional:** Gestión de acuerdos con operadores en todo el mundo para proveer servicios de roaming a clientes de Entel Chile y Entel Perú cuando visitan esos países (voz, datos, SMS). A su vez, los clientes de dichos operadores puedan ocupar la red de Entel al visitar Chile y Perú.

Gestiones

Para mejorar la calidad de servicio y experiencia del usuario

Mercado Mayorista participó en varias iniciativas internas de Entel en apoyo a comunidades. Se realizaron gestiones con proveedores satelitales (SES e Intelsat) para ampliar la capacidad satelital que proporciona conectividad a localidades aisladas, como Rapa Nui, Lago Verde y Villa O'Higgins. También se concluyeron exitosamente negociaciones



con la empresa CTR para conectar a Caleta Tortel y Puerto Williams a la red de Fibra Óptica Austral, y de esa manera resolver definitivamente los problemas de conectividad de ambas localidades.

Asimismo, se gestionó con proveedores de internet internacional que los contenidos más demandados por los clientes finales de Entel se alojaran en servidores ubicados en Chile o en la Región, de manera de mejorar la experiencia de uso.

7.5 Mercado mayorista

Integración Chile-Perú

Como parte de las iniciativas de Entel+, se centralizaron la unidad de Compras Mayoristas de Chile y Perú, la unidad de Tráfico Internacional, y la unidad de roaming internacional. Esto ha permitido aumentar la eficiencia del negocio, disminuir costos, obtener mejores costos y ampliar la cobertura de los servicios de roaming.

Acuerdos de roaming

Nacional e internacional

Durante 2020 se firmaron contratos de roaming nacional con Claro, los que permitieron ampliar la cobertura de ambas compañías en zonas rurales y aisladas, facilitando y mejorando la conectividad de sus clientes en dichas zonas. Adicionalmente, a partir de octubre se implementó la nueva Ley de Roaming Nacional que permite entregar cobertura entre los operadores de red, en aquellas zonas y rutas aisladas, localidades Obligatorias de Concurso de Espectro, zonas de servicios de proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, para que en dichas áreas los usuarios puedan recibir servicio de todos los operadores.

Paralelamente, durante el segundo semestre, en el marco del acuerdo comercial firmado entre Chile y

Argentina, se implementó el cobro del servicio de roaming internacional para los clientes de estos países y que viajen de manera transitoria entre uno y otro, las acciones necesarias para que los dichos usuarios el cobro de este servicio, sea equivalente a los precios locales de su respectivo país. Una vez que se terminen las contingencias sanitarias, se espera un aumento sustancial del tráfico bajo este nuevo sistema de tarifas. También se ha participado en las negociaciones necesarias para la implementación de un acuerdo de roaming internacional a valor de llamada local entre Perú y los países miembros de la Comunidad Andina (ex Pacto Andino).

Fibra óptica

Oferta de arriendo de la red

En 2020 se puso a disposición de otros operadores la primera oferta mayorista abierta de red FTTH (fibra al hogar) del mercado, para permitir la utilización de la actual red de fibra al hogar de Entel y todas sus futuras ampliaciones. De esta forma, otros operadores pueden ampliar su cobertura de fibra óptica residencial a comunas donde no estén presentes, sin necesidad de invertir en extensiones de red.

Medidas para afrontar la pandemia

Se definieron distintas fórmulas para ayudar a nuestros clientes mayoristas cuyos usuarios finales (otras empresas) estuvieran enfrentando dificultades producto de los impactos en la actividad económica originados por la crisis. En este ámbito, se entregaron alternativas de suspensión de ser-

vicios, postergación y flexibilización de pagos, devoluciones anticipadas sin cobro de multas, entre otros. Asimismo, se adoptaron medidas para acelerar instalaciones de nuevos servicios y puntos de conexión requeridos.



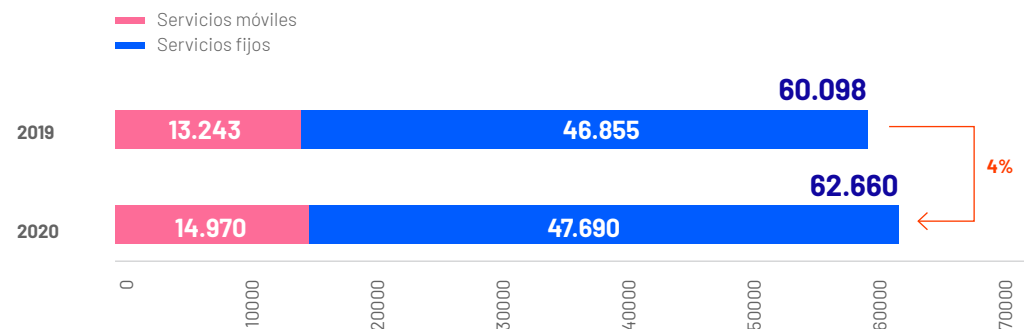
7.5 Mercado mayorista

Ingresos

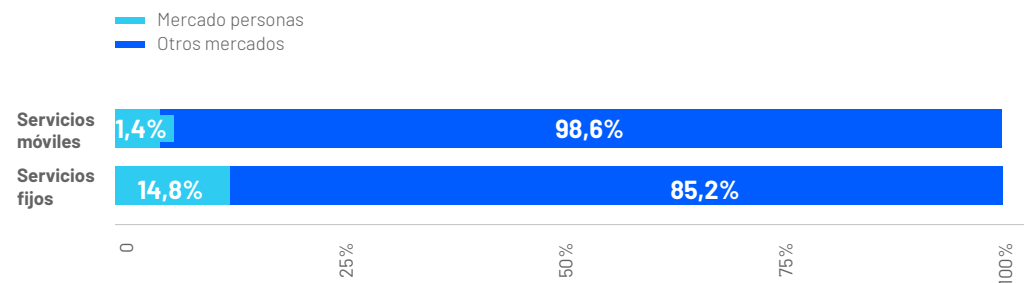
Los ingresos del Mercado Mayoristas aumentaron un 4,3% en 2020, empujados principalmente por crecimiento de los ingresos de servicios de roaming nacional con otros operadores y en parte compensado por menores ingresos de arriendo de infraestructura.



Evolución ingresos Mercado Mayorista en \$ millones



Participación de negocio mayorista en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Mayorista Distribución ingresos por servicio (%)



24%
Servicios fijos



76%
Servicios móviles y equipos

7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú (*)

En un año muy complejo, Entel Perú fue capaz de crecer en base de clientes (+7,1%), ingresos orgánicos (+1,6%) y en EBIDTA (+77,7%), entre muchos otros logros. En estos resultados fue fundamental el compromiso del equipo de colaboradores, que logró hacer frente a una multiplicidad de dificultades, así como el despliegue de una estrategia basada en tres pilares de gestión, que continuarán guiando a la empresa en 2021:

- **Garantizar el crecimiento del negocio:** Alcanzando una mayor escala, se crece fuertemente a partir del tercer trimestre, logrando récord en postpago aumentando en 610 mil líneas en 2020 y liderando el crecimiento en el mercado de clientes de mayor valor.

- **Mantener clientes satisfechos y leales a la marca (Entel Lovers):** El camino que Entel Perú eligió para crecer es la diferenciación por medio de una experiencia de usuario distintiva. La empresa busca que sus clientes perciban que nuestra calidad de servicio, tanto en señal como en atención, sea superior a la que ofrece la competencia. Esto implica gestionar adecuadamente una serie de factores: redes, canales de contacto, logística, desarrollo de ofertas, entre otros.

- **Alcanzar la excelencia operativa:** Es prioritario asegurar un óptimo funcionamiento de la red y el back office, como también que nuestros sistemas

sean de clase mundial, ser eficientes en el manejo de los recursos, que permita crecer y atender a los clientes con el mejor servicio del mercado.

Extensión de la red

Tanto en calidad como en cobertura, nuestra red se potenció bastante este año. Alcanzamos el 75% de cobertura del territorio nacional, cinco puntos porcentuales más que en 2019, lo cual fue posible gracias a dos palancas de crecimiento: inversión en sitios donde no teníamos presencia, especialmente en provincias, y un acuerdo de RAN sharing (compartición de infraestructura) con otro operador, el que nos permite compartir nuestras redes. En 2021 está previsto alcanzar el 79% del territorio, lo cual nos dejará prácticamente sin brecha de cobertura respecto al resto de los operadores.



Por otra parte, **la red** respondió muy bien a las crecientes exigencias de nuestros clientes y al aumento de tráfico de datos registrado en el año **(entre febrero y junio de 2020, creció un 22% de acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones peruano)**. Pese a la mayor demanda, al cierre de este ejercicio registrábamos una velocidad de internet promedio más alta que a comienzos del periodo.

(*) esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A. y Americatel

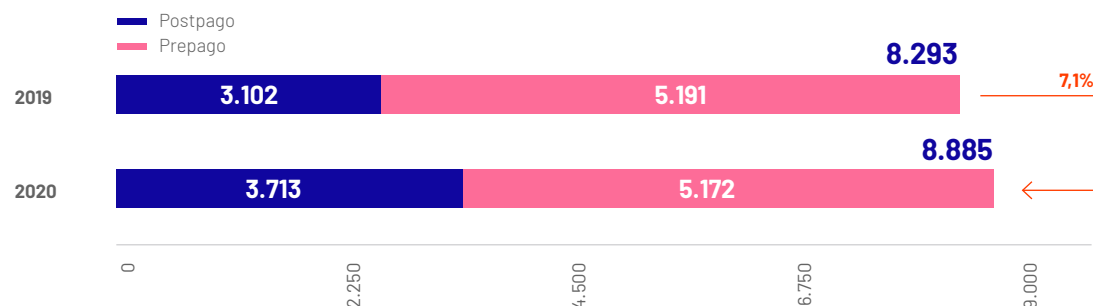
7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Crecimiento de la base de clientes

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 8.884.532 clientes al cierre de 2020, creciendo un 7,1%. El segmento de postpago llegó a 3.712.811 clientes, con un aumento de 19,7% respecto de diciembre de 2019. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet y redes sociales. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de equipos móviles, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento para equipos de postpago. El segmento B2B también siguió creciendo, im-

pulsado por productos M2M y banda ancha móvil (especialmente para clientes de empresas) y para educación a distancia. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. A partir de mediados de marzo y hasta fines de junio, la actividad comercial disminuyó considerablemente en línea con las restricciones impuestas producto de la pandemia, y a partir de julio la industria móvil mostró una mejora en la actividad de ventas debido a una mayor flexibilización en las restricciones de movilidad.

Base de abonados móviles Perú en miles



Lo anterior ha llevado a un aumento en la participación total de mercado móvil alcanzando en torno al 23,7% a diciembre de 2020 y, en ingresos, llegó al 26,9% en el último trimestre, representando un aumento interanual de más de dos puntos porcentuales.

En el segmento de prepago, hubo una leve disminución del 0,4% en la base de clientes alcanzando los 5.171.721 clientes al 31 de diciembre 2020. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráfico de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Medidas para afrontar la pandemia

El país prácticamente detuvo su actividad económica a partir del 15 de marzo de 2020, nueve días después de que se detectara el primer caso de coronavirus. El Gobierno dictaminó una serie de medidas que obligaron a cerrar tiendas, restringir los servicios de despachos y adaptar la operación del call center a la modalidad de teletrabajo, por nombrar solo algunas de sus repercusiones. La portabilidad disminuyó a cero en abril debido a que el ente público encargado del traslado de clientes no operó. Las actividades comenzaron a normalizarse solo a partir del tercer trimestre del año.

Mención aparte merece la prohibición de corte de facturas servicio por falta de pago que el regulador

decretó por tres meses y medio, medida que redujo la recaudación de la industria del 90% al 76% del total facturado. Entel reaccionó oportunamente, traspasando a los clientes que no pagaban a planes con menos servicios. Eso instó a las personas a contactarse con la compañía para refinanciar sus deudas. Se pactaron planes de pago en 12 cuotas que se hicieron efectivos a partir de agosto de 2020. Gracias a esta medida y a las provisiones de incobrabilidad implementadas, la recuperación de los niveles de recaudación fue más veloz que en el resto de la industria.

Digitalización

La transformación digital de Entel Perú continuó su avance a través de dos vías. Una corresponde al proyecto TD@E, que también sigue su curso en Chile. En 2020 se migró la base pospago y hogar del segmento personas, luego de completar en 2019 la migración de la base de clientes prepago. La segunda iniciativa es propia de Entel Perú: se trata del proyecto Estonia, que comprende una serie de acciones para acelerar el proceso de digitalización más allá de los sistemas, apuntando al capital humano, back office, compras, área comercial, etc.

En esta misma línea, durante el periodo reportado implementamos una plataforma informática donde las pymes del país pueden encontrar nuestra oferta de soluciones para fomentar su digitalización. Asimismo, conformamos equipos especializados que apoyan a las empresas en su transformación digital, asesoría que entregamos en forma gratuita durante seis meses.

El próximo desafío en este ámbito es la digitalización del segmento B2B, fijo y móvil, como parte del proyecto TD@E. El diseño del plan está siendo realizado en coordinación con Chile, de modo que pueda ser implementado en ambos países.

Gestión de talento y cultura ágil

Los logros alcanzados en el 2020 no habrían sido posibles sin un equipo de personas a la altura de los desafíos. Gestionamos la experiencia de los colaboradores a través de plataformas digitales, creamos una cultura flexible, ágil y digital, y potenciamos el desarrollo segmentado. En este sentido, en el 2020 nos enfocamos en el desarrollo de capacidades que nos permitirán liderar en remoto con empatía y enfoque en prioridades, así como evolucionar en el manejo de talento, sucesión y roles críticos. Ya contamos con 27 equipos trabajando bajo metodología ágil; enfocados en brindar soluciones que mejoren la experiencia de nuestros clientes y nos permitan seguir mejorando nuestros procesos. Todo esto, manteniendo enfoque en el bienestar de nuestros colaboradores de manera integral, con el objetivo de brindar balance vida mediante herramientas que ayudan a gestionar la salud física, psicológica y emocional, las herramientas de trabajo necesarias y mucha comunicación.



7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Imagen Corporativa

Pese a las dificultades del 2020, Entel Perú pudo adaptar rápidamente sus comunicaciones y mensajes centrales con el objetivo de conectar con la población y con lo que ésta misma experimentaba, buscando mayor cercanía con el contexto y las experiencias personales. Así, el enfoque cercano de la marca, que tradicionalmente se centra en atributos como el humor, fue reemplazado por la empatía mientras el país atravesaba por los momentos más difíciles de la pandemia. Una vez que la situación nacional comenzó a normalizarse, la compañía volvió a sus lineamientos publicitarios tradicionales.

Además, durante 2020 se utilizó por primera vez la herramienta Brand Power –misma que se utiliza en Chile– para medir la salud y disposición de marca en la mente del consumidor. Si bien este indicador se vio afectado durante el segundo trimestre por efectos de la pandemia, luego se fue ajustando y mejorando los puntos hasta finalizar en el segundo lugar de las mediciones para las compañías de telecomunicaciones a nivel local.

"Hoy conectados, mañana juntos"

Considerando la importancia de resaltar las medidas sanitarias, manteniendo el distanciamiento necesario, pero atendiendo las dificultades que esto implicaba para la población, Entel Perú desarrolló esta campaña donde un abuelo, en una videollamada a través de un teléfono celular, promete a su nieta un reencuentro cuando todo termine. El personaje principal fue además representado por un destacado deportista nacional, que fue campeón mundial de atletismo. La campaña tuvo una muy buena acogida por las mediciones en redes, viralizaciones, y los diferentes trackings de campaña utilizados para evaluar las mismas.



Experiencia de clientes

Para medir la satisfacción de usuarios, Entel Perú utiliza la medición Net Promoter Score (NPS). Si bien ésta mostró una caída entre abril y junio, tras un importante refuerzo de canales digitales y adaptación de la atención a la nueva realidad tras el cierre del canal presencial, la medición repuntó e incluso sobrepasó los niveles previos a la pandemia, liderando en el Net Promoter Score de la industria, con un 32% en pospago y 44% en prepago.

Influyeron también en esto las alternativas entregadas a los clientes para fraccionar deudas, e iniciativas como el Plan Solidario así como la ampliación de beneficios, todas las cuales fueron comunicadas estratégica y segmentadamente a través de diferentes canales para asegurar su recepción adecuada.

7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Resultados en 2020

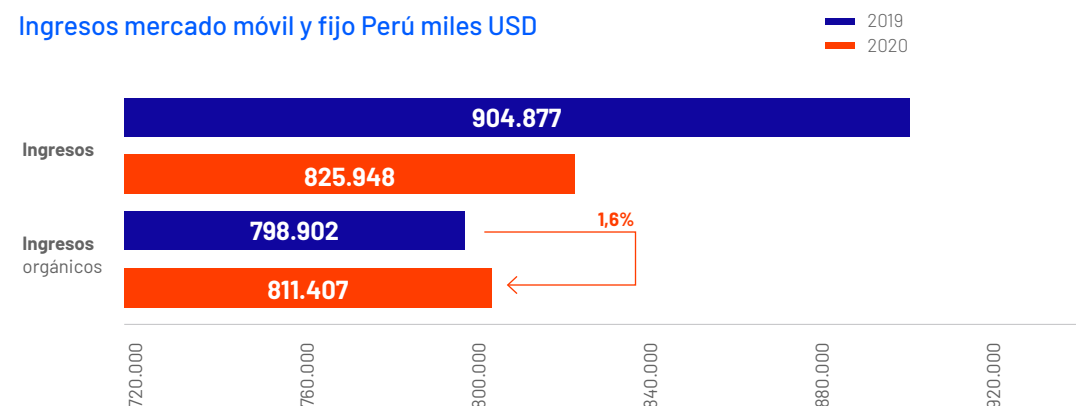
Entel Perú y Americatel, a partir del año 2019 integraron sus operaciones para abordar el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos a los distintos segmentos de mercado, con el objetivo de mejorar permanentemente la oferta del Grupo en dicho país.

En base a los estados financieros individuales de las filiales que prestan servicios móviles y fijos en Perú, los ingresos en moneda local ascendieron a USD \$825,9 millones, disminuyendo un 8,7% respecto al año 2019 caída que es explicada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020 (1.089 torres vs 124). Ajustando por este efecto, los ingresos ordinarios alcanzaron USD \$ 811,3 millones aumentan-

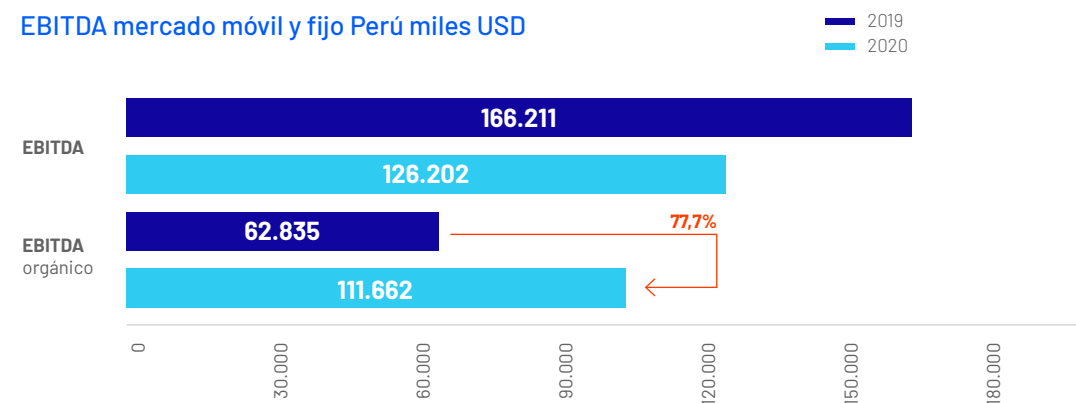
do un 1,6%, debido a una positiva evolución de los ingresos móviles por servicio (+7,3%), producto del crecimiento de la base de abonados de postpago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago. Además, los ingresos móviles por equipos caen (-10,8%), asociado en parte a las restricciones de movilidad producto de la pandemia.

EBITDA ascendió a USD \$ 126,2 millones bajo lo reportado en 2019 producto de la menor venta de torres explicado anteriormente. EBITDA orgánico registro un crecimiento de 77,7% (USD \$ 111,7 millones) respecto al 2019. impulsado por mayores márgenes de servicio en línea con la expansión de ingresos, mayores márgenes de venta de equipos, menores gasto de administración y ventas.

Ingresos mercado móvil y fijo Perú miles USD



EBITDA mercado móvil y fijo Perú miles USD



7.7 Entel Call Center

En el escenario de profunda digitalización que atraviesa la sociedad, Entel Call Center se ha propuesto ser un asesor en la transformación de los canales de contacto, de manera de generar mejores experiencias para los usuarios de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú. Así, valiéndose de la inteligencia artificial, en los últimos años la empresa ha optimizado sus procesos y atenciones automatizables, registrándose un progresivo aumento de las soluciones digitales y de autoatención, con un importante apoyo en las redes sociales y apps.

Tanto a través de los canales de venta y posventa tradicionales como de los digitales, la operación de la filial se alinea con el modelo de atención del grupo Entel y su objetivo de crear experiencias simples que acerquen las infinitas posibilidades que entrega la tecnología. Sus servicios están integrados en una estructura de información única y centralizada, lo cual facilita el uso inteligente de los datos. Esto se complementa con una oferta end-to-end que aporta calidad a la cadena de valor del cliente en sus interacciones con los usuarios finales.

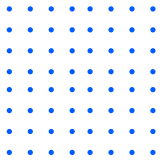
Medidas para afrontar la pandemia

La emergencia sanitaria significó un gran reto para la empresa, que debió enfrentar restricciones de aforo en Chile y el temprano cierre de su sede en Perú debido a las medidas de contención adoptadas por las autoridades. En ese contexto, resultó crucial la alta penetración que habían alcanzado nuestros canales digitales y automáticos, que lograron absorber gran parte de las atenciones que usualmente realizan ejecutivos. Aunque la capacidad reducida para atender clientes que requieren interactuar con personas tuvo un impacto inicial negativo en los niveles de satisfacción, esto se superó rápidamente gracias a la incorporación paulatina de ejecutivos en modalidad de teletrabajo y a las mejoras realizadas en las conexiones a internet de sus hogares.



Ingresos

En 2020 los ingresos de Entel Call Center disminuyeron un 0,8% respecto al año anterior, alcanzado los \$ 59.059 millones. Los resultados en gran medida se vieron afectados por la venta de un inmueble perteneciente a la filial realizada en 2019, operación que involucró \$6.600 millones. Excluyendo esta operación los ingresos aumentaron un 11,6%. En tanto, el EBITDA alcanzó un monto de \$ 5.307 millones, una caída de 57,5% respecto de 2019, siendo afectado por la operación ya mencionada, de lo contrario esta disminución ascendería al 9,8%.



08. Infraestructura

8.1 Infraestructura moderna y robusta



8.1 Infraestructura moderna y robusta

GRI 203-1

La conectividad y la calidad de servicio son dos de los atributos más reconocidos de nuestra oferta y también los más valorados en periodos de crisis como la que vivimos en 2020. Esta reputación se sustenta en el trabajo de décadas que hemos rea-

lizado para ampliar nuestra cobertura con una red en constante mejora y actualización, apta para soportar el aumento exponencial que experimenta el tráfico de datos año a año. Este último fenómeno se vio potenciado con la emergencia sanitaria.

La inversión en redes, plataformas, data centers y otros, alcanzó USD 467,2 millones, de los cuales, USD 345 se realizaron en Chile, USD 117,2 millones fueron en Perú y USD 4,9 millones en Call Center.

Chile

Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil de acceso:

USD 100,3

millones, interviniendo 550 sitios móviles durante el año 2020.

Despliegue de red para el negocio Hogar y equipos en clientes:

USD 81,1

millones, llegando a una cobertura de 1,9 millones de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.

Inversiones en transformación digital:

USD 46,3

millones destinados para el programa de transformación digital junto con la infraestructura y sistemas para soportar al negocio.

Equipos e instalaciones en clientes para el negocio fijo:

USD 53,1

millones destinadas para proyectos e instalaciones para nuestros clientes en todos los segmentos.



Infraestructura TI y data center: Se destinaron

USD 11,3

millones en data center, crecimiento de plataformas y en la continuidad operacional TI y unidad digital.



8.1 Infraestructura moderna y robusta

Perú

Con respecto al incremento de capacidad de red, se desplegaron más de 150 sitios y más de 1.000 sectores nuevos en sitios existentes para el segmento móvil por

USD 22 millones

Se destinaron

USD 8 millones

para fortalecer nuestra red de transporte.

En Transformación Digital se invirtieron

USD 22,1

millones destinados a los segmentos B2C y Hogar.

Adicionalmente, se invirtieron

USD 5,1

millones en 81 proyectos de negocio y ofertas comerciales con enfoque en digitalización.



Proyectos de software, regulatorios y otros

USD 23,5 millones

en infraestructura fijo y TI para segmento Empresas.

Finalmente, se invirtieron

USD 10 millones

en infraestructura fijo y TI para segmento Empresas.

Avances de la red móvil y fija

En 2020 el tráfico de datos móviles a través de las redes de Entel alcanzó los 926.418.669 gigabytes (Gb) a nivel nacional, 59,5% más que en 2019. La tendencia al alza persistió durante el año: en diciembre el consumo promedio de datos fue un 34,7% superior al de marzo. Además, se manifestó un cambio abrupto en la distribución del tráfico y en el comportamiento de los abonados, que se movilizaron mucho menos e hicieron uso de nuestros servicios preferentemente desde sus hogares, en áreas más periféricas y rurales, alejadas de las zonas céntricas que suelen concentrar los flujos. Afrontar estos cambios constituyó un gran desafío.

Adaptación de la red

Debimos readecuar rápidamente nuestra red, para lo cual modificamos las prioridades en los planes de inversión del año, acelerando aquellas iniciativas relacionadas con el aumento de capacidades y calidad a través de la red 4G, sobre todo en los sectores donde se evidenciaron aumentos significativos de demanda.

El despliegue de esta infraestructura tuvo que sortear una serie de obstáculos: desde cordones sanitarios y tardanza en la obtención de permisos sectoriales y municipales, hasta la indisponibilidad de parte de nuestros propios equipos en terreno.

Gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y de las empresas contratistas, logramos en 2020 cumplir con el plan original de realizar 340 ampliaciones o cambios de sitios para la red móvil. También fue posible seguir extendiendo la red fija de fibra óptica, reactualizando el plan de despliegue de acuerdo a la contingencia sanitaria.

98%

Es lo que ha crecido nuestra **infraestructura 4G** en los últimos dos años para responder a la creciente demanda de nuestros clientes por conexiones y uso de datos.

8.1 Infraestructura moderna y robusta

Continuidad operacional

Dado que somos una empresa que presta servicios críticos para el país, nuestra estrategia corporativa considera planes de contingencia que habían sido reforzados en 2019 para encarar la crisis social de octubre de ese año. Además, aunque con un alcance más acotado, nuestros equipos tenían experiencia previa en trabajo remoto, así como en modalidades de trabajo flexible.

De esta forma, mantuvimos los niveles de calidad por sobre los indicadores que nos habíamos propuesto. Nuestro desempeño en descargas móviles continuó siendo uno de los mejores de la industria. En nuestra red de fibra al segmento residencial ofrecimos un servicio estable y muy apreciado, que nos llevó a alcanzar penetraciones superiores al 20% de red desplegada, llegando en algunas áreas incluso a más del 50%.

La confiabilidad de nuestras redes es un indicador constante de la calidad y continuidad de nuestro servicio. La infraestructura de telecomunicaciones es extensa y está expuesta a diversos daños que pueden ocasionar cortes en el servicio. Una adecuada gestión y prevención de esos cortes, disminuye la probabilidad de estos eventos, como también la capacidad de la compañía de responder en el menor tiempo posible frente a su ocurrencia. Durante 2020, tuvimos interrupciones de red que tuvieron un promedio de frecuencia del 8,38%* y una duración promedio de 49,32** minutos.

Smart Capex

En los últimos cuatro años hemos triplicado la capacidad de la red, pero los montos invertidos solo han crecido a una tasa del 10% anual, señal de una alta eficiencia en el uso de los recursos. A eso se agrega la adopción del criterio Smart Capex: al momento de decidir dónde invertir, se sopesan factores como los niveles de tráfico o el número y tipo de clientes, de manera de garantizar un mejor retorno económico y un real impacto en la satisfacción de los usuarios.



*Calculado como el 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.

**Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

Próximos desafíos

En el futuro próximo, nuestra meta es mantener el nivel de servicio a través de expansiones de red y aumento de capacidades, con una mayor presencia de cobertura de la red 4G. Asimismo, buscaremos aumentar nuestra participación en el segmento residencial fijo mediante más despliegue de fibra óptica y otras soluciones, como acuerdos con otros operadores.

Red 5G

Un reto que debemos abordar en el mediano plazo es la implementación de la tecnología 5G. El incremento del volumen de datos móviles que será posible transmitir gracias a este nuevo estándar requerirá de una topología de redes distinta, con una nueva lógica en la disposición de las antenas: de grandes torres muy distanciadas entre sí pasaremos a una malla de mayor densidad de torres de menor altura, todas conectadas a través de fibra óptica.

8.1 Infraestructura moderna y robusta



Virtualización de las funciones de red

Cada vez se hace más necesario contar con redes que puedan crecer rápidamente y de manera flexible, permitiendo reasignar capacidades para adecuarse a flujos de tráfico dinámicos que se desplazan de un sector a otro. Una forma de lograrlo es con la virtualización de las funciones de red (NFV, por sus siglas en inglés), consistente en trasladar las funciones que ejecutan dispositivos de hardware dedicados, como routers y equilibradores de carga, a softwares que

se ejecutan como dispositivos virtuales en un solo servidor estándar. Un sistema operativo coordina los distintos dispositivos y puede seleccionarlos en base a las necesidades de la red, activando y apagando funciones. Entel ya comenzó a aplicar este nuevo enfoque con la introducción de la arquitectura Telco Cloud (nube de telecomunicaciones) a nivel del núcleo de red (core).

Open RAN

Hemos iniciado los análisis necesarios para una futura adopción del concepto Open RAN. En la actualidad, los proveedores de los componentes de una red de acceso están integrados verticalmente, es decir, todas las soluciones son suministradas por una sola empresa. Sin embargo, la tendencia apunta a la estandarización de partes y piezas, tanto de hardware como de software, de manera de abrir un mercado donde puedan participar distintos actores con sus soluciones, como sucede con los notebooks. Es lo que se conoce como Open RAN. Se trata de un cambio relevante para el que es necesario adaptar la arquitectura de la red y sus funcionalidades.



GRI 404-3 Nuestra infraestructura

Redes de transporte en Chile		
Red	Características y usos	Avances en 2020
Red Óptica Troncal y Metropolitana	- Asegura la conectividad del tráfico crítico de Entel. - Consta de 5.000 km de fibra óptica. - Core Metropolitano con tecnología ROADM el cual permite dar mejor conectividad hacia los diferentes Datacenter y a los puntos de agregación de servicios fijos y móviles. Componentes adicionales: - Red de agregación con 40 puntos en Santiago, que permiten derivar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia el núcleo de red. - Terceras rutas para respaldos de tráfico Norte y Sur en La Serena y Chillán, en caso de emergencias y catástrofes naturales.	- Se amplía capacidad DWDM entre Recreo (Valparaíso) y Santiago como parte de proyecto despliegue servicio TV en regiones. - Se habilita FOA (Fibra óptica Austral submarina) lo cual permite desplegar capacidad DWDM P.Arenas, Tortel y P.Williams.
Microondas	- Es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades rurales con nodos de la red troncal de fibra óptica. - Posee cobertura nacional. - Casi toda la red cuenta con protocolo IP.	
Red satelital	- Permite cobertura total en todo el país a nivel insular y continental, para brindar servicios de telecomunicaciones fijos y móviles incluyendo Antártica y Rapa Nui. - Consta de más de 60 estaciones satelitales para Backhaul celular distribuidas en todo el territorio. - Su principal Telepuerto está en Longovilo y cuenta con un parque de más de 20 antenas, incluyendo 11 para recepción de 120 Canales de TV Internacionales para OTT - Antenas de mayor diámetro (sobre 30 m) destinadas a misiones especiales de Telemetría y Tele-Comando TT&C de satélites en órbita. - Uso de satélites de tecnología HTS (High Troughput Satellite) para mayores velocidades.	Instalación de 4 antenas adicionales para constelación de satélites que serán lanzados durante 2021 - 2022.

8.1 Infraestructura moderna y robusta

Red Core de Datos IP/MPLS

La red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de Entel para conectar las redes de acceso con las de servicio, plataformas y otros operadores. El uso de distintas rutas facilita el logro de altas disponibilidades.

Componentes:

- **Backhaul IP:** 198 puntos de agregación del tráfico IP para servicios móviles y fijos distribuidos a nivel nacional. Concentra el tráfico hacia el Core MPLS.
- **Core MPLS:** 62 routers agrupados en 31 puntos de Arica a Punta Arenas. Procesa el 100% del tráfico de la red de Entel y se interconecta con la red, la plataforma de servicios y el Core IP.
- **Core IP:** Conjunto de routers que permiten conectarse con los servicios públicos de internet nacional, internacional y caches locales.

Redes de acceso en Chile		
Red	Características y usos	Avances en 2020
Red xDSL	• Permite entregar servicios de voz, datos e internet. • Posee 447 puntos de presencia y cubre 161 comunas. • Cuenta con la herramienta DIAGNOSIS, que apoya el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN	
Red Ethernet	• Se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. • 1422 puntos de presencia en 311 comunas.	• Se habilitan nuevas capacidades con mayores velocidades para los servicios Datacenter.
Red GPON (Red óptica pasiva con capacidad de gigabit)	• Utilizada para atender a clientes de Mercado Empresas. • Fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial.	• Durante el 2020 se fortaleció el aumento de cobertura en zonas residenciales de alta densidad poblacional y de interés comercial de la RM (La Florida, Maipo, Santiago, San Miguel, Colina) y V Region (Viña del Mar) • Durante 2020 se alcanzó una cobertura total para atender 125.000 Business Pass y 456.000 Home Pass
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	• Posee más de 6.270 puntos de presencia que emiten las diferentes bandas de frecuencia: 700 MHz (15+15 MHz), en operación en todo el país para servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced. 900 MHz (10+10 MHz), para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G. 1.900 MHz (2 bloques de 15+15 MHz), en operación en todo el país para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE. 2.600 MHz (20+20 MHz), para dar servicios de datos móviles con la tecnología LTE. 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz), con un total 567 Puntos de presencia BAFI sitios distribuidos a nivel nacional.	



8.1 Infraestructura moderna y robusta



Infraestructura de redes en Perú		
Red	Características y usos	Avances en 2020
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	Cuenta con diversas tecnologías y bandas con niveles de cobertura en: Red 2G y/o 3G con presencia a nivel nacional sobre la banda 1.900 MHz. Red 4G, con un despliegue de 4470 sitios a nivel nacional, desplegada en las bandas 1.700-2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT), además de la banda 2600 MHz en nueve provincias. Red Ran Sharing TdP con 173 puntos de presencia y Red Ran Sharin IPT con 594 puntos de presencia El uso de la banda de 2.300 MHz para brindar servicios fijos de internet banda ancha. El servicio móvil cuenta con: Un núcleo de red con tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa. Una red en Lima de 2.328 km, conformada por 74 anillos que interconectan 304 sitios de preagregación y 21 anillos con 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. Anillos de fibra óptica en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 68 km y 1034 km de interconexión en Provincias Sobre la red de fibra óptica, se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps.	Red 2G/3G/4G, 165 sitios Construcción de 932 Km de FO y 76 PAG
Red IDEN	Servicio de radio troncalizado sobre la banda de 800 MHz	
Red Wimax	En la banda de 3.500 MHz para brindar acceso fijo a internet.	



8.1 Infraestructura moderna y robusta

Data centers

enemos la mayor infraestructura de data centers en Chile para ofrecer servicios de housing y outsourcing de operación TI. Están conectados entre sí a través de redes de alta disponibilidad y gran capacidad, con rutas redundantes de fibra óptica que permiten mantener el tráfico de datos de alta velocidad incluso si ocurren cortes.

La fase de 3 de nuestro data center en Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV Gold en Operación Sustentable, otorgada por el Uptime Institute, convirtiéndose en el sexto centro de datos de la categoría proveedores de servicio en obtener esta máxima distinción a nivel mundial. Las fases 1 y 2 de Ciudad de los Valles y el data center de Amunátegui han alcanzado distintos niveles de certificación Tier III y Tier IV. Además, todos cumplen las normas ISO 9001, ISO 27001, SSAE 16 e ICREA (International Computer Room Expert Association).

En Perú contamos con un data center en la ciudad de Lima, con una superficie de 752 m² y con certificación Tier III de Diseño, del Uptime Institute.

8.500 m²
Superficie total de nuestros cinco data centers en Chile, ubicados en Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa, Pedro de Valdivia y Longovilo.

Otra infraestructura				
Tipo	Cantidad	Ubicación	Área/ capacidad	
Call centers	1	Santiago (Chile)	11.860 m²	2.429 posiciones
	1	Viña del Mar (Chile)	600 m²	150 posiciones
	2	Lima (Perú)	10.954 m²	2.219 posiciones
Edificios corporativos				
Torre C Parque Titanium	1	Santiago (Chile)	19.441 m²	
Torre Entel	1	Santiago (Chile)	19.487 m²	
Costanera	1	Santiago (Chile)	7.513 m²	
Plaza República	1	Lima (Perú)	12.060 m²	
CO San Borja	1	Lima (Perú)	18.613 m²	
MSO Miraflores	1	Lima (Perú)	2.398 m²	
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 m²	
Tiendas propias	11	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.552 m²	
Tiendas propias Perú	9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo	4.278 m²	

09.

Compromiso con el desarrollo

- 9.1 Reducción de la brecha digital
- 9.2 Gestión eficiente y consciente
- 9.3 Economía y educación circular



9.1 Reducción de la brecha digital



ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

En América Latina, tres de cada diez ciudadanos no tienen ningún acceso a internet, tres veces más que en los países de ingreso alto de la OCDE. En nuestro país, un estudio de la Subtel muestra que, pese al aumento registrado en las conexiones de fibra óptica durante el primer semestre de 2020, la cobertura aún se concentra en comunas con más de 200 mil habitantes de áreas metropolitanas (Santiago, Concepción y Valparaíso). De hecho, un 6,8% del territorio nacional concentra el 76% del total de hogares con internet fija del país. Mientras, 23 comunas se encuentran en situación crítica debido a sus bajos niveles de conectividad fija y 19 están en situación de alerta, la mayoría rurales. Y si bien la brecha digital es menor en áreas densamente pobladas, ahí la conectividad está condicionada por los ingresos económicos familiares.

El desarrollo equitativo de un país requiere que toda su población tenga acceso a conexiones a internet estables y de alta velocidad, especialmente en con-

textos como el que vivimos en 2020 o el aumento significativo de su uso para atender necesidades básicas de las personas, entre ellas, la educación y la salud. Para lograrlo, es necesario actuar sobre múltiples variables, en coordinación con diferentes actores públicos y privados.



Aumento de la conectividad

En 2020 continuamos avanzando para llevar la tecnología y la conectividad a todas las regiones del país.

Desarrollos en zonas rurales

De los seis mil puntos de presencia en la red que posee Entel, más de un tercio se encuentra en zonas rurales o aisladas, producto de:

- **Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones:** Instrumento financiero del Gobierno de Chile que promueve el aumento de la cobertura de servicios de telecomunicaciones en áreas donde no están disponibles debido a la inviabilidad económica de ser atendidas por la industria. Estos fondos se adjudican mediante concursos públicos a empresas e instituciones que satisfagan las condiciones exigidas.
- **Concursos de espectro:** Cada operador que se adjudica un espectro tiene la obligación de desarrollar cobertura de acceso digital en ciertas localidades especificadas por el Gobierno. A través de estos concursos, hemos conectado más de mil localidades rurales o aisladas.

Conectividad 4G a través de fibra

En mayo de 2020, tras conectarnos a la Fibra Óptica Austral (FOA), activamos la primera estación base 4G en la remota localidad costera de Caleta Tortel. Posteriormente extendimos la red de fibra a Puerto Williams. Con estas iniciativas, miles de personas de las regiones más australes del país pudieron acceder a mejor conexión móvil.

Ampliación de la capacidad satelital en Rapa Nui

Durante el periodo reportado, realizamos las gestiones necesarias con nuestros proveedores para ampliar en dos oportunidades la capacidad satelital que alimenta a Rapa Nui. Dado su condición insular, es la única forma de mejorar la conectividad y la calidad de los servicios que brindamos a sus habitantes.

Roaming nacional

En 2019 firmamos contratos con Claro para el suministro recíproco de servicios de roaming en zonas rurales y aisladas, y en localidades obligatorias (adjudicadas en concursos de espectro) que contaban con la presencia de solo un operador. Muchas de estas localidades son vecinas y habían sido adjudicadas a operadores distintos, por lo que a los usuarios les era difícil mantenerse conectados cuando se desplazaban entre una y otra. El servicio de roaming está disponible desde el primer trimestre de 2020.

9.1 Reducción de la brecha digital



Aportes de conectividad en pandemia

Pacientes menos aislados

Entel habilitó 384 teléfonos celulares con un plan gratuito de tres meses de internet y minutos de llamada para ser distribuidos en 34 hospitales de la Región Metropolitana. Los aparatos fueron donados por Huawei en respuesta a una campaña gestionada por el Ministerio de Salud que busca reforzar la salud mental de los pacientes aquejados de COVID-19 que no pueden recibir la visita de sus familiares.

Escuelas conectadas

Experiencias de distintas escuelas a lo largo del país prueban la importancia de contar con acceso a internet no solo para habilitar la teleeducación, sino también para que las instituciones educacionales puedan apoyar a sus alumnos y apoderados. Por eso Entel donó 24.400 tarjetas SIM con una bolsa de prepago a escuelas y fundaciones que atienden alumnos de sectores vulnerables en las regiones Metropolitana, de O'Higgins, de La Araucanía, Los Lagos, Biobío y Magallanes. Los planes telefónicos se extendieron hasta el cierre del año escolar.

Además, a través del segmento Corporaciones se otorgó cuatro meses sin costo para el servicio de 45 mil BAM para alumnos atendidos por Junaeb.

Casos destacados:



VER MÁS →

Betterland School

Gracias a la donación de 200 planes de Entel, los estudiantes de este colegio inclusivo de Lo Barnechea pudieron continuar sus clases a través de Google Classroom y Zoom, además de recibir acompañamiento psicológico en línea.



Fundación Necedal

Entel entregó 1.060 tarjetas SIM a esta fundación, las que fueron distribuidas entre sus distintos establecimientos que imparten educación técnica profesional.

El colegio Necedal (756 alumnos), situado en la población El Castillo de La Pintana, enseña electrónica y telecomunicaciones. Allí los jefes de especialidad consiguieron un software que les permite a los estudiantes simular en línea que están haciendo conexiones y circuitos.



9.1 Reducción de la brecha digital

Escuela fronteriza Villa Cerro Dorotea

Próximo a la frontera con Argentina y con solo cinco alumnos, es uno de los nueve establecimientos de la comuna de Puerto Natales a los que Entel entregó tarjetas SIM y planes de internet gratuitos

GRI 413-1, 413-2

Gestión comunitaria

El sostenido despliegue y recambio de la red implica mantener una relación estrecha con las autoridades y comunidades locales. Para llevar adelante nuestras intervenciones, establecemos vínculos formales con los municipios a través de las direcciones de obras municipales. También recibimos solicitudes de información de otras áreas, como las de planificación y de los concejos municipales. Frente a inquietudes planteadas por la comunidad, abrimos instancias de diálogo principalmente por medio de las juntas de vecinos.

En 2020 nos concentramos en el diseño de procedimientos de relación transversales con todos nuestros grupos de interés, con un enfoque más proactivo y estratégico, buscando evitar conflictos y forjar lazos basados en la confianza y el beneficio mutuo. Este trabajo derivó en una propuesta de política y manual de relacionamiento que debiera ser aprobada y comenzar a aplicarse internamente en 2021. Nuestro principal desafío en este ámbito es estar atentos a las exigencias de las comunidades, para responder en forma oportuna, y mantenerlas siempre informadas, evitando la propagación de

rumores. Para ello realizamos gestiones en terreno, charlas y una serie de actividades comunicacionales. Además, nuestros propios equipos encargados del despliegue de redes y los contratistas que colaboran en esta tarea reciben capacitación para relacionarse de manera efectiva con los habitantes de los territorios donde trabajan. Así pueden responder correctamente las dudas que les formulen y explicar las múltiples oportunidades que abre el acceso a la conectividad, con antecedentes objetivos y demostrables.



ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

9.1 Reducción de la brecha digital

Desarrollo de habilidades digitales en la población



ODS 10: Reducir la desigualdad en y entre los países

Adultos mayores

Donamos 80 mil planes móviles con 24 meses de gratuidad para adultos mayores vulnerables en el marco de la campaña "Vamos Chilenos".

Además, Entel Ocean desarrolló una interfaz amigable para los teléfonos entregados a las personas mayores. La entrega será realizada por los municipios, a través de voluntarios que enseñarán a los beneficiarios a utilizarlos.

Desarrollamos canales de contacto exclusivos de atención para resolver las dudas de nuestros clientes mayores.

Tan importante como la conectividad es poseer la habilidad para aprovechar todas sus potencialidades. Mediante iniciativas que buscan desarrollar estas capacidades en distintos grupos, ayudamos a derribar las barreras de acceso a la tecnología y a ampliar las oportunidades laborales.



En nuestra página web, pueden encontrar guías de uso de internet y tecnología móvil, videos tutoriales para realizar diferentes acciones con un teléfono inteligente y consejos para mejorar la experiencia web, entre otros contenidos.

¿Más información?
Revisa nuestra web **aquí**



VER MÁS →



Talento futuro



ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Para seguir ampliando y actualizando la red, necesitaremos más técnicos en telecomunicaciones, con nuevos conocimientos en conectividad digital. Queremos aportar a su formación y a que nuestra industria sea un espacio de creación de oportunidades.

9.2 Gestión eficiente y consciente

GRI 102-11

Los operadores de telecomunicaciones ya representan entre el 2% y 3% del total de la demanda global de energía, según la GSM Association, organización de operadores móviles y compañías relacionadas. Por lo general, son una de las industrias más demandantes de energía en sus mercados. La llegada de la 5G podría aumentar aún más este consumo, principalmente por el crecimiento en el tráfico de datos, que requerirá muchos más sitios de red, cada uno de los cuales necesitará dos o tres veces la energía que consume un sitio 4G.

Sin embargo, Ericsson ha dicho que el aumento de tráfico no necesariamente debe traducirse en un mayor gasto de energía. 5G es el estándar más eficiente en consumo de electricidad por cada gigabyte transmitido. Esto, sumado a un despliegue inteligente de las redes, podría permitir que el tráfico se cuadruplique sin necesidad de aumentar la demanda energética, calculó la compañía sueca en un reporte reciente.

Los data centers son un buen ejemplo del impacto que pueden tener los planes de eficiencia. El procesamiento de datos realizado en estos centros se quintuplicó entre 2010 y 2018, pero la energía consumida solo creció un 6% durante ese periodo, de acuerdo con un estudio publicado en la revista científica Science en 2020. Según este artículo, los data centers consumieron un 1% del total de electricidad utilizada en el mundo ese año, mismo porcentaje que en 2010.

Esa es la lógica que mueve a Entel. Cada año avanzamos en la incorporación de buenas prácticas en el uso eficiente de recursos. Nuestra Política de Gestión Ambiental coordinará los esfuerzos que hacen distintas áreas para gestionar las variables que hay que atender para disminuir nuestros impactos, incluido el que produce el consumo eléctrico.

GRI 302-4

Eficiencia energética

El consumo más significativo de electricidad en nuestras operaciones tiene lugar en las redes y centros de datos. Nuestro objetivo es asegurar que, a medida que el tráfico crezca, podamos aumentar la eficiencia energética de nuestras instalaciones, incorporando también energías renovables en la operación.

Para gestionar las redes, disponemos de una serie de indicadores que relacionan volumen de tráfico de datos con factores como la calidad, las capacidades disponibles e implementadas y el uso de recursos —entre ellos, la electricidad—, los cuales se revisan en cabinas y reuniones de comités de seguimiento. Esta práctica se ve reforzada por el programa anual de eficiencia energética, que el equipo de redes de Entel ejecuta en todos sus sitios distribuidos a nivel nacional.



Diseño responsable

Nuestro edificio corporativo en Parque Titanium está pre-certificado por la organización U.S. Green Building Council, que promueve el diseño, construcción y operación de edificios responsables con el medio ambiente y la sociedad. Su diseño sustentable permite consumir alrededor de un 20% menos agua y energía que los edificios del sector.

Aceleradora de Electromovilidad 2020

Nos unimos a esta instancia organizada por el Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética para impulsar el uso de vehículos eléctricos. Nuestra participación nos permitirá evaluar iniciativas para transitar hacia la electromovilidad en nuestras operaciones.



9.2 Gestión eficiente y consciente

Iniciativas de eficiencia energética

Redes

Inteligencia en la red

- Softwares de red específicos optimizan el consumo eléctrico desactivando sectores de la red cuando no hay tráfico.
- También hay planes de apagado de zonas según horario por uso de los servicios.

Tecnologías más eficientes

- En todo desarrollo de red fija y móvil, siempre buscamos incorporar tecnologías eficientes. Además, apagamos las menos eficientes debido a su antigüedad o desde el punto de vista espectral. Esto incluye el apagado 2G y la migración de equipos con bajo tráfico.

Ajuste de equipos

- Hemos ajustado los equipos de climatización para disminuir el consumo eléctrico.

Cambio de balizas

- Las balizas halógenas son reemplazadas por LED.

Data centers

Ventilación más eficiente

- Implementamos confinamientos de aire en los data center de CDLV2 y DCA para reducir el consumo energético de los ventiladores de las salas TI.

Certificaciones

- Nuestros data centers cumplen las más exigentes normas internacionales en consumo de energía.

Ahorro energético en 2020:

5%

del total del consumo anual proyectado, equivalente a 14,17 GWh/año.

Meta: Disminuir en un 5% el gasto energético anual

PUE

1,75

% de energía renovable en DC: 67%

Seguir disminuyendo el PUE

Meta PUE < 1,35 en nuevas instalaciones para al 2021.

La implementación de 5G nos obliga a seguir elevando nuestros niveles de eficiencia en el uso de la energía eléctrica por antena. Para lograrlo hemos estado añadiendo mayores grados de inteligencia al consumo, de tal forma de apagar elementos cuando no son necesarios, como los sistemas de refrigeración en las noches. También estamos estudiando combinar el uso de aire acondicionado con sistemas de free cooling o aire forzado: el diseño de los recintos que albergan los equipos induce un flujo natural de aire frío.



9.2 Gestión eficiente y consciente

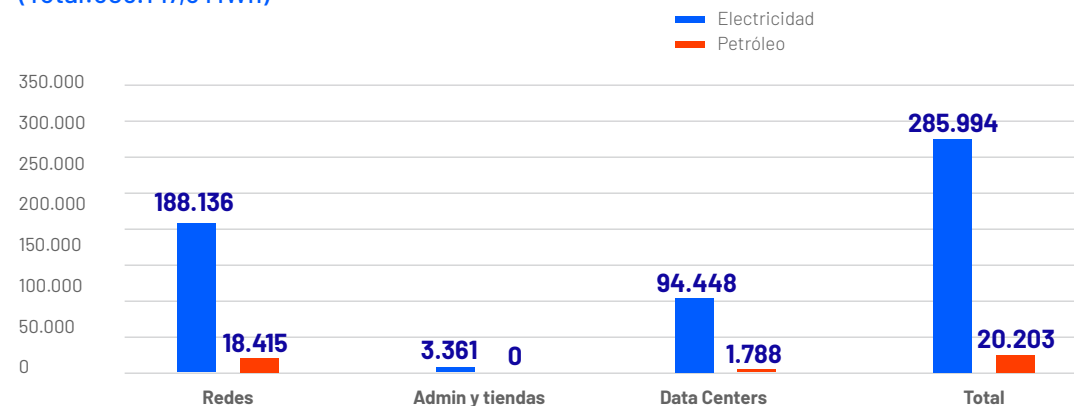
GRI 302-1

Consumo energético total

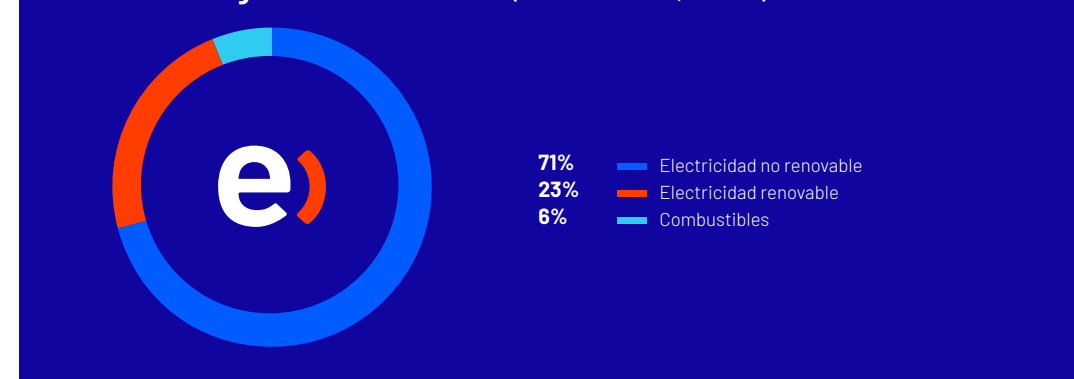
Durante 2020 el consumo total de energía para Entel Chile fue de 306.147,3 MWh, un 2,2% más que en 2019. Este incluye el consumo de electricidad y petróleo en las instalaciones de redes, data centers, edificios administrativos y tiendas. En particular, el consumo de electricidad durante el periodo fue más eficiente debido a la continuidad de iniciativas de eficiencia energética, a una menor ejecución de proyectos en la red, y a una menor carga en las oficinas dado el teletrabajo. Asimismo, Entel mantiene vigente los contratos para provisión de energías renovables desde el suministro eléctrico. Durante 2020, la electricidad de carácter renovable correspondió a 69.609 MWh del total del consumo eléctrico de la compañía.

Por su parte, las iniciativas de eficiencia energética implementadas en redes durante el periodo reportado, lograron ahorros de consumo equivalentes a 14.170 MWh que corresponden a un 5% del total de electricidad consumida por la compañía y a un 7% del total de consumo de electricidad en redes.

Consumo energético Entel Chile (Total: 306.147,3 MWh)



Consumo energético 2020 Entel Chile (Total: 306.147,3 MWh)



Energías renovables

Conscientes del impacto del aumento del tráfico de datos en la huella de carbono, nos hemos esforzado por incorporar en nuestras operaciones las diferentes alternativas que ofrece el mercado para la utilización de energías renovables.

Licitación

- En la última licitación (2019) para abastecer de energía eléctrica a nuestros data centers y edificios corporativos, incluimos el uso de energías renovables debidamente certificadas. Esta licitación se extiende hasta 2022.

Energía eólica y solar

- Probamos métodos alternativos de generación de energía.

A la fecha, contamos con 140 antenas alimentadas por energía solar y 19 por energía eólica.

9.2 Gestión eficiente y consciente

Celdas de Hidrógeno

- Estamos implementando en forma paulatina celdas de hidrógeno como respaldo energético de nuestros puntos de presencia. Esta tecnología es eficiente, silenciosa y amigable con el medio ambiente. En el presente tenemos 4 antenas provistas de celdas de hidrógeno.

Compensaciones

- Suscribimos un contrato con nuestro principal proveedor eléctrico para impulsar una mayor utilización de energías renovables no convencionales en la matriz nacional. De esta manera, podemos compensar nuestro consumo.
- En 2020 certificamos un 67% de nuestra energía consumida, equivalente a 61,5 GWh, como proveniente de fuentes renovables

Huella de carbono

Desde 2016 medimos las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero generados por todas nuestras operaciones, lo cual incluye las instalaciones corporativas, tiendas y puntos de red. Utilizamos la metodología propuesta por el Protocolo GHG, la herramienta internacional de mayor uso en el cálculo y comunicación de inventarios de emisiones. Esta información ha sido crucial para reconocer qué aspectos del negocio son más críticos para aminorar nuestro impacto y contribución en el cambio climático.

Huella de carbono Entel Chile 2020

Total: 100.323 ton CO₂e



- 6% Emisiones directas (Alcance 1)
- 11% Otras emisiones indirectas (Alcance 3)
- 83% Emisiones indirectas (Alcance 2)



Durante 2020, la huella de carbono de Entel ascendió a 100.323 toneladas de CO₂ equivalentes, un 3,5% menos que las emisiones del año anterior.

9.3 Economía y educación circular

Según el Global E-Waste Monitor 2020, publicado por Naciones Unidas, la generación mundial de residuos electrónicos ha crecido un 21% en cinco años, alcanzando los 53,6 millones de toneladas métricas (Mt) en 2019. Se estima que este tipo de residuos excederá las 74 Mt en 2030, un alarmante crecimiento de dos millones de toneladas métricas al año. Si bien la tasa de reciclaje crece a un ritmo anual de 0,4% desde 2014, no ha ido a la par con el incremento de la generación. Hoy se recicla apenas un 17,4% de los residuos electrónicos en el planeta (y un 3,4% en Chile).

En este contexto, se hace urgente el reemplazo de nuestros actuales modelos de consumo y producción por dinámicas basadas en la economía circular. Junto con contribuir al cuidado del medioambiente, el reciclaje electrónico ofrece nuevas oportunidades de creación de valor en las cadenas productivas.

En Entel tomamos conciencia de este desafío y de la amenaza que representa la mala disposición de los residuos electrónicos para nuestro entorno y la salud. Llevamos un estricto monitoreo de los desechos que se generan en nuestra cadena productiva y ejecutamos varias iniciativas para gestionarlos con responsabilidad, un trabajo que involucra a los proveedores, nuestros principales socios del negocio y representantes de organizaciones y empresas ambientales, a través de alianzas y acuerdos.



ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Con nuestras diferentes acciones, en 2020 reciclamos en Chile un total de 596,3 toneladas de diversos materiales como papel, cartón, plásticos, residuos electrónicos, peligrosos, entre otros.



Hasta 60 elementos de la tabla periódica pueden ser encontrados en un teléfono inteligente. Muchos de estos metales pueden ser recuperados, reciclados y utilizados como materias primas secundarias para nuevos productos.

Cientes

96,6%

Es el porcentaje de clientes del segmento móvil suscrito a boleta electrónica a diciembre de 2020. **Con esto evitamos generar más de 156 millones de hojas de papel.**

9.3 Economía y educación circular

Reparación

Para extender la vida útil de los equipos y evitar su recambio, ofrecemos alternativas seguras y eficaces de reparación, con garantía Entel, en nuestras tiendas y en el e)Service.

e)Service

Es un nuevo concepto en reparación de equipos móviles, con soluciones y asesoría de calidad a un precio conveniente. Incluye servicios de diagnóstico, configuración de aplicaciones, reparación, actualización de software, oferta de equipos seminuevos y accesorios. Trabajamos con especialistas que asesoran a los usuarios en cinco tiendas especializadas de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío-Bío.

Reutilización

Oferta de equipos seminuevos

Nuestro portal de ventas en línea incluye una sección especial para equipos seminuevos, que ofrece dispositivos 100% operativos certificados para asegurar su rendimiento y cumplir los estándares exigidos, con una garantía de 12 meses. Para incentivar su compra, sus precios son hasta 40% más bajos que los nuevos.

Reciclaje

Promovemos el reciclaje de equipos telefónicos, accesorios y baterías en los buzones de reciclaje ubicados en tiendas propias y franquiciadas, además de otros lugares habilitados, más de 290 puntos en Chile.

¿Más información?



VER MÁS →

Además, desde 2016 junto Ericsson participamos en el proyecto "Product Take Back", que se hace cargo de los residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red.

Revisa todos nuestros programas de reciclaje



VER MÁS →

Reciclaje electrónico en Perú

Desde 2017 contamos con el programa de reciclaje electrónico en Perú "Reciclemos para transformar", que en 2020 permitió reciclar 6,25 toneladas en 151 puntos.

Reciclaje electrónico en Rapa Nui

Mediante una alianza con la municipalidad y la empresa Midas, facilitamos que los vecinos de la isla reciclen desde celulares hasta lavadoras y refrigeradores, evitando que se acumulen y contaminen el ecosistema local.

Reutilización de PVC

Desde 2016 trabajamos con la empresa Marketgreen en la recuperación y reciclaje de nuestras instalaciones publicitarias para la vía pública hechas de PVC y mallas mesh, materiales que pueden ser usados en la construcción o en la fabricación de nuevos productos, como bolsos y billeteras. Todo el material desplegado en nuestras campañas se referencia con códigos para asegurar su trazabilidad y ayudar en su recolección una vez que cumplida su vida útil.

Disposición final

Entel lleva un control de los residuos peligrosos con el fin de darles un tratamiento adecuado, entregándolos a empresas especializadas que certifican el tipo de residuos gestionados y su disposición final con un estricto apego a la legislación y normas existentes.



En 2020 se logró recuperar 815 m² de tela PVC.

9.3 Economía y educación circular

GRI 306-2

	Gestión y Disposición de Residuos / Entel Chile (kg)					
	Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2017	2018	2019	2020
	Electrónicos	Programas de Reciclaje	3.443	12.090	28.413	9.881
	Provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Disposición final en relleno sanitario de acuerdo con los estándares exigidos por la Seremi, luego de haber priorizado el reciclaje a través de convenios con Ericsson y Midas	102.587	333.505	830.604	178.036
	Plásticos	Operador de reciclaje	5.016	7.973	16.642	5.001
	Cartón	Operador de reciclaje	278.404	181.486	17.236	59.854
	Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento especializada	24.049	-	14.271	50.855
	Industriales sólidos no peligrosos	Relleno Sanitario	143.020	29.214	83.500	283.146

Educación circular

Durante el año 2020 se realizaron tres programas de capacitaciones internas. Por una parte, se lanzó un curso en línea sobre hábitos sustentables y estilo de vida sostenible, acompañado de una campaña comunicacional. Por otra parte, se hicieron dos capacitaciones con una consultora especialista en sustentabilidad Stgo Slow: “Sustentabilidad y Economía Circular” y “Marketing Sustentable”.

Adicionalmente, se siguió reciclando al interior de algunos de nuestros edificios corporativos. En el caso de nuestro edificio en el Parque Titanium, si bien disminuyó la cantidad de residuos reciclados, pudimos aumentar el porcentaje de reciclaje desde un 17% a un 24%, y se logró un total de 6.767 kgs de materiales reciclados, incluyendo papel, cartón, vidrio, latas, botellas PET, colillas de cigarros, entre otros.

Por otra parte, realizamos una campaña de reciclaje interno donde logramos reciclar 2.762 kgs de residuos electrónicos con nuestros colaboradores. Recolectamos desde electrodomésticos y aparatos electrónicos pequeños hasta aparatos de mayor tamaño, como lavadoras y refrigeradores.



10. Resultados del negocio

10.1 Gestión financiera consolidada



10.1 Gestión financiera consolidada

Contextos mercados

Chile

El año 2020 fue un año de incertidumbre, tanto en Chile como en el mundo, debido a los efectos de la pandemia. Los recursos fueron redirigidos al control de ésta y la actividad económica se vio afectada por las cuarentenas establecidas. Las medidas de apoyo a los hogares y al crédito lograron limitar los efectos para el bienestar de la población y la solvencia de las empresas. Como resultado el Producto Interno Bruto fue de -6,0%, lo que se ubica a bastante distancia del 1,1% con que cerró 2019. La inflación se situó dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el período con una tasa del 3%, a su vez, el precio del dólar se depreció 5% (\$710,95) respecto al término de 2019. En materia bursátil, el principal indicador de la plaza nacional, IPSA, cerró el año con una caída anual de 10,6%, sin embargo, muestra recuperación entre octubre y diciembre.

El 5 de octubre, 2020 se votó el plebiscito cuyo resultado fue la aprobación de una nueva Constitución, eligiendo Convención Constitucional (CC, 100% miembros electos). La elección está programada abril del 2021. Luego la convención electa tendrá un máximo de 12 meses para redactar la nueva Constitución y el referéndum ratificador que se celebrará en el segundo semestre del 2022.

En materia regulatoria, el 7 de julio del 2020, la Corte Suprema resolvió los límites de espectro para los operadores de telecomunicaciones, basado en lo establecido por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que dichos límites son dinámicos, es decir, un porcentaje del total de una macro banda de frecuencia. Para bandas bajo 1GHz límite máximo de 32%; bandas entre 1GHz y bajo 3GHz y bandas entre 3GHz y bajo 6GHz límite máximo de 30%; bandas sobre 24 GHz límite máximo de 25%.

Cabe mencionar que también se incorporaron condiciones complementarias no consideradas por el TDLC, como establecer obligaciones de ofertas para el servicio de roaming nacional y operador móvil virtual, proceso de ajuste de espectro y planes de usos de espectro radioeléctrico en caso de participar en nuevos concursos de espectro. Con los límites de espectro ya definidos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) inició a partir del 4 de Agosto, concursos de Espectro Radioeléctrico simultáneos pero independientes entre sí, para servicios que incorporan tecnología 5G en las bandas de 700 MHz; AWS; 3,30-3,40 GHz y 3,60-3,65 GHz; y 26 GHz, procesos que se desarrollaron durante el último semestre del 2020 y finalizaron en el primer trimestre de 2021 con la asignación de 20 MHz en



10.1 Gestión financiera consolidada

banda 700 a WOM, 30 MHz en banda AWS a WOM, 50 MHz a Telefónica (Movistar), Entel y WOM en espectro de banda 3,5 GHz. Estos tres concursos se realizaron mediante licitación a través de una oferta económica para la adjudicación del espectro, luego de producirse empate en los proyectos técnicos de los oferentes. El concurso de 26 GHz fue resuelto por asignación directa de 400 MHz a Claro (en 34 comunas), Entel (en 20 comunas) y WOM (15 comunas).

Las telecomunicaciones, al igual que otras industrias, estuvo enfrentada a un entorno complejo, marcado por la crisis global asociada a la pandemia Covid-19. Sin embargo, también trajo aparejado múltiples desafíos y cambios que marcan la situación social y económica de Chile y el mundo. Este contexto demostró la importancia de estar conectados, la resiliencia y la capacidad de la industria para poder atender en gran medida las demandas de los usuarios. A modo de ejemplo, los tráficos de datos totales acumulados a septiembre 2020 presentan un aumento de 38,6% respecto a igual periodo del año anterior.

Este 2020 adelantó sin duda la transformación digital. Las empresas se vieron obligadas a adaptarse por la implementación masiva del teletrabajo, educación online y nuevas formas de consumo a través del comercio electrónico. Esto derivó en un incremento de las videollamadas y las herramientas de colaboración, favoreciendo el negocio móvil. El mercado de telecomunicaciones ya venía buscando formas de hacer mucho más ágil su operación;

a través de venta de infraestructura, despliegue de redes, abriéndose a modelos compartidos y cambios en modelo de negocio de TV. Los canales digitales también muestran fuerte crecimiento, acelerando la transformación como también la demanda de servicios cloud y de ciberseguridad.

Según estimaciones internas, el sector de telecomunicaciones mostró una disminución moderada en los ingresos de -1,9% comparado con el año 2019, explicado principalmente por datos fijos empresas (-17,7%), servicios TI (-6,1%) y voz fija (-7,1%). Compensando en parte lo anterior, los ingresos datos/voz móvil aumentan (+1,3%). La industria móvil, continúa mostrando migración de prepago a pospago.

Perú

El año 2020 estuvo marcado por el inicio de la pandemia del COVID-19, lo cual generó estado de emergencia y aislamiento social obligatorio. Las medidas de confinamiento en Perú fueron de las más estrictas de la región y limitaron la realización de actividades económicas, las cuales fueron reactivándose mediante fases que comenzaron en el mes de mayo. Asimismo, además de este contexto de emergencia sanitaria, se acentuó la incertidumbre política. Como consecuencia de este contexto, se estima una contracción de 11% en el PIB del 2020. En términos sectoriales solo la pesca y agropecuarios presentan crecimiento en el año, mientras que los sectores más golpeados fueron comercio, construcción, manufactura y minería.

En materia regulatoria, el 2020 fue el año de la gestión de la crisis regulatoria generada por la pandemia y del avance hacia la era 5G. Luego de la declaración del estado de emergencia por el COVID-19, el regulador prohibió la suspensión del servicio por deuda, la contratación de servicios y portabilidad. Se realizó un arduo trabajo para reactivar las operaciones de la empresa, con ocho protocolos de bioseguridad, mecanismos innovadores como el auto-activado, prestaciones reducidas y políticas de fraccionamiento para el pago de los servicios, que permitieron retomar paulatinamente las actividades comerciales y el despliegue, en mayor medida desde el segundo semestre del año. En el segundo semestre Entel realizó un cambio importante en la gestión regulatoria, creando un área de Cumplimiento Regulatorio. En materia de bandas y espectro radioeléctrico, el último trimestre del año el Ministerio de Transportes y Comunicaciones habilitó el registro de nuevos servicios, como el móvil en la banda 3500. Asimismo, se publicó para comentarios un documento de trabajo con los lineamientos de la subasta de espectro 5G (3.5GHz y 26GHz), como paso inicial para consolidar el camino hacia la desfragmentación y uso eficiente del espectro de la banda 3500, como parte del proceso de subasta que se realizaría en los años 2021-22"

El sector telecomunicaciones en Perú también se vio afectado por las medidas de confinamiento y las restricciones a las actividades económicas. Desde el inicio de la cuarentena hasta el mes de mayo, la mayor parte de las tiendas estuvieron cerradas y

hubo restricciones a la venta, portabilidad y activación nuevas líneas móviles y accesos fijos.

Los ingresos del sector se contrajeron en 6% a diciembre 2020 impactados en mayor medida por una caída de 28% en la venta de terminales debido a los meses de restricción por el estado de emergencia. Por otro lado, los ingresos por servicio del sector cerraron con un retroceso de -1%, lo que estuvo en línea con el impacto de la pandemia y la caída en cargos de interconexión. Los servicios fijos experimentaron un crecimiento de 2% asociado principalmente a mayores ingresos por banda ancha (+5%). Por su lado, se estima que TV paga tenga crecimiento nulo en el 2020, mientras que telefonía fija tendría una caída leve de -1%.



En materia regulatoria, el 2020 fue el año de la gestión de la crisis regulatoria generada por la pandemia y del avance hacia la era 5G.



10.1 Gestión financiera consolidada

Resultados 2020

Resultados consolidados (millones \$)	2020	2019	Var. %	2020 Orgánico	2019 Orgánico	Var. %
Ingresos consolidados	2.147.484	2.197.543	-2,3%	2.104.763	1.996.494	5,4%
EBITDA	684.232	770.411	-11,2%	641.511	574.986	11,6%
Margen EBITDA	31,86%	35,06%		30,48%	28,80%	5,8%
Utilidad operacional	212.469	343.917	-38,2%	169.748	148.492	14,3%
Gasto financiero neto	-91.641	-88.812	3,2%	-91.641	-88.812	3,2%
Diferencia de cambio y resultado por unidades de reajustes	-26.874	-14.895	80,4%	-26.874	-14.895	80,4%
Resultados antes de impuestos	93.954	240.210	-60,9%	51.233	44.785	14,4%
Impuestos	-9.488	-86.058	-89,0%	2.742	-30.457	n.a.
Utilidad del ejercicio	84.466	154.152	-45,2%	53.975	14.328	276,7%

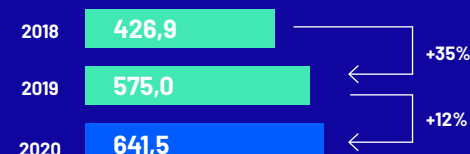
Ingresos consolidados del año 2020 totalizaron \$ 2.147.484 millones, disminuyendo 2,3% respecto 2019. Esta caída está afectada por la mayor venta de torres de infraestructura móvil efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020, con efectos netos en Ingresos de \$ 201.049 y de \$ 42.721 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, los ingresos orgánicos presentan un aumento de 5,4%, impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Chile (+6,9%) y Perú (+8,2%), éste último debido a la revaluación del sol peruano frente al peso chileno (+7,8%) y al aumento de +1,3% en moneda local Soles Peruanos. También, hay un incremento en servicios fijos residenciales en Chile asociados a “Entel Hogar” como de servicios a otros operadores (+ 9%).



10.1 Gestión financiera consolidada

EBITDA consolidado de 2020 alcanzó a \$684.232 millones, representando una caída de 11,2%, esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020 (2.364 torres vs 530) de acuerdo con el contrato de venta suscrito en diciembre del año 2019, con efectos en Ebitda de \$ 195.425 millones y de \$ 42.721 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el Ebitda presenta un crecimiento de 11,6%. El aumento se genera principalmente por un aumento de ingresos de servicios móviles en Chile y Perú, y por mejores márgenes en ambos países.

EBITDA orgánico



*Incluye Entel Perú y Americatel.

EBITDA operación móvil y fija Perú (*) alcanzó \$103.609 millones, disminuyendo 18,1% respecto al año anterior. Esta disminución está impactada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020 (1.089 torres vs 124), con efectos en EBITDA de \$ 78,8 mil millones y de \$ 12,4 mil millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Excluyendo la venta de torres en cada año, el EBITDA orgánico aumenta 91%. Esta mejora se debe en parte a la mayor escala operativa alcanzada, aumento en margen de servicios y equipos y estricto control de gastos de administración y ventas. También se vio afectado positivamente por la revaluación del sol frente al peso chileno comentada anteriormente.

EBITDA operación móvil y fija Chile, registró \$577.327 millones, una caída del 8,6% en comparación con el 2019, sin embargo, el EBITDA orgánico asciende a \$547.002, mayor en un 6,2% respecto al año anterior. Esto se debe a un mejor desempeño del negocio móvil, servicios residenciales "Entel Hogar" y servicios mayoristas de infraestructura.

Utilidad operacional consolidada al 31 de diciembre de 2020 es de \$212.469 millones, menor en un 38,2% respecto al año anterior, explicado por la utilidad en venta de torres durante el 2019 (\$ 195.495 millones), sin embargo, la utilidad operacional orgánica asciende a \$169.748, un 14,3% mayor a la del 2019, debido a buen desempeño en operaciones de Chile y Perú.

Resultado no operacional presenta una pérdida al cierre del ejercicio 2020 de -\$118.515 millones, mayor al 2019 (-\$103.707) en un -14,3%. Esto se explica principalmente por: mayores gastos por reajustes asociados al mayor stock de obligaciones reajustables por arriendos de torres y bonos locales denominados en UF, mayores gastos por intereses también afectados por el mayor stock de obligaciones reajustables señalado anteriormente, compensados parcialmente por intereses ganados en instrumentos financieros debido a mayores saldos de caja invertidos.

Utilidad del ejercicio, presenta una disminución asociada principalmente a la menor utilidad antes de impuestos, explicada en gran medida por la menor utilidad por venta de activos antes mencionada, contrarrestada en parte por el mejor desempeño orgánico de las operaciones tanto de Chile como Perú. También, hay menores cargos por impuestos derivado de la revaluación del peso chileno frente al dólar estadounidense entre diciembre de cada año que afectan a las inversiones tributarias en el exterior. La tasa impositiva a la renta para el año 2020 en Chile es del 27,0%. Durante el ejercicio analizado se produjo un cargo por impuesto a la renta de \$9.488 millones, que se compara con un cargo en el año 2019 por \$86.058 millones.

Al cierre del año 2020 se registra una utilidad de \$84.466 millones comparado con una utilidad de \$154.152 millones en 2019.



10.1 Gestión financiera consolidada

Inversiones, dadas las exigencias que nos impuso la emergencia sanitaria, las inversiones durante 2020 alcanzaron un monto \$ 370.028 millones, disminuyendo en un 9,4% en comparación con 2019, los recursos se destinaron principalmente en mantener la capacidad de la red móvil con altos niveles de calidad en Chile y Perú (34,6%), la expansión de la red de fibra al hogar (17,4%), proyectos en clientes asociados a servicios fijos en los segmentos empresas y corporaciones (19,1%) y finalmente para transformación digital (14,5%).

Flujo de caja operativo, lo anterior junto con una mejora sustancial en el manejo de recursos operacionales y de capital de trabajo condujo a un fuerte crecimiento (+3,0 veces) en el flujo de caja operativo desde \$ 79.066 millones en 2019 a \$ 237.750 millones neto de transacciones de torres.

Deuda, al 31 de diciembre de 2020, la deuda financiera bruta disminuyó 5,9%, alcanzando \$1.866,5 mil millones, como resultado de una disminución del 5,1% en la tasa de cambio de \$/USD, afectando la deuda denominada en dólares estadounidenses, junto con prepagos parciales de créditos locales por \$59,5 mil millones, compensado por la inflación que impactó la deuda designada en unidades de fomento (bonos locales por un nominal de U.F. 15,0 millones) y por un nuevo crédito con el BCP por un monto de PEN 10 millones.

La deuda financiera neta (deuda bruta menos efectivo y saldos netos de los instrumentos de cobertura de tipo de cambio (F/X), incluidos los ajustes a valor de mercado (mark-to-market) durante el periodo, alcanzó los \$ 1.156,9 mil millones, una disminución del 4,5% en comparación con los \$ 1.211,9 mil millones registrados en el periodo de 2019. La deuda bruta de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados y el 94% se encuentra a tasa de interés fija. En cuanto al perfil de vencimientos, recién en el año 2022 vencen deudas financieras de montos relevantes, ascendiendo a los USD \$ 357 millones.

Por otra parte, las obligaciones por arrendamientos tanto de corto como de largo plazo alcanzaron los \$503 mil millones.

Excluyendo el efecto de la utilidad proveniente de venta de torres en EBITDA, el ratio de endeudamiento (definido como deuda financiera neta más obligaciones por arrendamientos) a diciembre de 2020 alcanza 2,59x mejorando importantemente respecto a diciembre de 2019 (2,98x). También se presenta a fines de 2020 una razón de endeudamiento (pasivos totales sobre patrimonio neto) de 2,24x y una razón de cobertura (EBITDA sobre gastos financieros netos) de 7,99 veces según la definición de los covenants de créditos y de bono local 2019 serie N y Q, y de 7,50 veces según la definición del bono local 2014 serie M.



Durante 2020, las agencias de rating mantuvieron la calificación crediticia de Entel en niveles de Grado de Inversión.



Índice GRI





Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Contenidos Generales				
GRI 102 Contenidos Generales	Perfil de la Organización			
	102-1 Nombre de la organización	3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	13, 33-35		
	102-3 Ubicación de la sede	3		
	102-4 Ubicación de las operaciones	156 - 159		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	28		
	102-6 Mercados Servidos	13, 28, 33-35		
	102-7 Tamaño de la organización	13, 28		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	109		
	102-9 Cadena de suministro	125-126		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		Durante 2020 no se registraron cambios significativos en la cadena de suministro de la compañía	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	165		
	102-12 Iniciativas Externas	78		
	102-13 Afiliación a asociaciones	78		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Contenidos Generales				
GRI 102 Contenidos Generales	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	25, 67-68		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	57		
	Participación de los Grupos de Interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	83 - 84		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	111		X
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	83 - 84		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	81, 83-84		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	81		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Contenidos Generales				
GRI 102 Contenidos Generales	Prácticas para la Elaboración de Informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	213		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	81, 82		
	102-47 Lista de temas materiales	82		
	102-48 Reexpresión de la información		No se registran reexpresiones de la información con respecto a reportes anteriores.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	81		
	102-50 Periodo objeto del informe	81		
	102-51 Fecha del último informe	81		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	81		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	81		
	102-55 Índice de contenidos GRI	178 - 193		
	102-56 Verificación externa	81		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 201 Desempeño Económico				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	173 - 174		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85		
	103-3 Evaluación	175		
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	85		X
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	51		
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	80		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	80		
	103-3 Evaluación	80		
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	153 - 154		
GRI 203-2	"Impactos económicos indirectos significativos"	135		
GRI 204 Prácticas de Adquisición				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104-105		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104-105		
	103-3 Evaluación	104-105		
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	105		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 205 Anticorrupción				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	67		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68		
	103-3 Evaluación	67 -70		
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	68 - 70		
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Durante 2020, no se registraron casos de corrupción confirmados al interior de la compañía	
GRI 206 Competencia Desleal				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	70		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70		
	103-3 Evaluación	70		
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	71		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 205 Impuestos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	87		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87		
	103-3 Evaluación	87		
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	87		
207-2	Gobierno, control y manejo del riesgo de impuestos	87		
207-3	Relacionamiento con partes interesadas y manejo de las inquietudes relacionadas a impuestos	87		
207-4	Reporte de impuestos por país	87		
GRI 302 Energía				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	165 - 167		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	167		X
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	166		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 303 Agua				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	165		
GRI 303-1	Interacción con agua como recurso compartido		Entel posee derechos de aprovechamiento de un pozo de agua subterránea en Longovilo. El resto del agua utilizada en Datacenters y edificios corresponde a la red de agua potable.	
GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		No aplica. No hay vertidos de agua en Datacenters y edificios.	
GRI 303-3	Extracción de agua		Durante 2020, la extracción de agua en Data Centers fue de 235.290 m³. Solo Longovilo posee derechos de aprovechamiento de agua subterránea, el resto de las instalaciones se abastece de la red de agua potable. Durante 2020, la extracción de agua en el edificio corporativo fue de 15.500 m³, provenientes en un 100% de la red de agua potable.	X



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 305 Emisiones				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	168		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	168		X
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	168		X
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	168		
GRI 306 Efluentes y residuos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	169		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	169		
	103-3 Evaluación	169		
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	171		X
GRI 307 Cumplimiento Ambiental				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	165		
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2020, no se registraron incumplimiento de la legislación ambiental vigente	



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 401 Empleo				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	109		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	109		
	103-3 Evaluación	109		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	120		X
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	118		
GRI 404 Formación y Educación				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	118		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118		
	103-3 Evaluación	118		
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	118		
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	118		
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	121		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	113-116		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	113-116		
	103-3 Evaluación	113-116		
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60, 66, 108-110		X
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	117		
GRI 406 No Discriminación				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	114 - 115		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114 - 115		
	103-3 Evaluación	114 - 115		
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	115		
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	125		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	125		
	103-3 Evaluación	125		
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	126		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 408 Trabajo Infantil				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	125		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	125		
	103-3 Evaluación	125		
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	126		
GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	86		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	86		
	103-3 Evaluación	86		
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	86		
GRI 413 Comunidades Locales				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	161		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	161		
	103-3 Evaluación	161		
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	164		
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	164		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 414 Evaluación social de los proveedores				
GRI 103	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104-105		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104-105		
	Enfoque de Gestión	104-105		
GRI 414-1	Nevo proveedores que han pasado filtros de seleccón de acuerdo con los criterios sociales	104-105		
GRI 415 Política Pública				
GRI 103	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	78		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78		
	Enfoque de Gestión	78		
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	78	Entel no realiza contribuciones a partidos políticos o a sus representantes. En 2020, acorde a su política, no hubo donaciones de este tipo.	
GRI 417 Marketing y etiquetado				
GRI 103	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36		
	Enfoque de Gestión	36		
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2020, no se registran multas significativas relacionadas con comunicaciones de marketing.	



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 418 Privacidad del cliente				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	103-104		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	103- 104		
	103-3 Evaluación	103-104		
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	105		
Calidad y confiabilidad de la red				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	155		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	155		
	103-3 Evaluación	155		
	Promedio de frecuencia y duración de las interrupciones de red	155		
Seguridad de la información y ciberseguridad				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	98		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98-99		
	103-3 Evaluación	100		
	Iniciativas de capacitación en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados	102		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
Innovación digital y adaptación del negocio				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	88, 92		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	88, 92		
	103-3 Evaluación	88, 92		
	Iniciativas de innovación tecnológica y sus impactos directos e indirectos	89		
Brecha digital y acceso a las tecnologías				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	161		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	161		
	103-3 Evaluación	161		
	Programas para la reducción de las barreras de acceso a la tecnología y a la habilidades digitales en la población y en públicos con dificultades de acceso a la tecnología	162, 164		
	Puntos de red en zonas rurales o aisladas	161		



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas Materiales				
Experiencia y bienestar del consumidor				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	128		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	128		
	103-3 Evaluación	128		
	Índice de satisfacción e interacciones por tipo de canal	129		
	Resultados Encuesta Post-atención EPA	129		X
Cultura interna y bienestar integral del equipo				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	124		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	124		
	103-3 Evaluación	124		
	Promedio anual de engagement	124		X

Informe de Verificación Limitada Independiente de Memoria Integrada 2020 de Entel Chile

Señores Presidente y Directores
Entel Chile

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile, la cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Toda información fuera de este periodo no fue parte de la verificación.

La preparación de la memoria integrada en ámbitos de sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance del reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Entel Chile.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000 establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, y el estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en la modalidad Esencial y DJSI.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- > Verificar que la información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile estén debidamente respaldados por evidencias.
- > Determinar que Entel Chile, haya elaborado su Memoria Integrada 2020 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- > Confirmar el nivel de aplicación declarado por Entel Chile a su Memoria Integrada 2020, según estándar GRI.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Entel Chile involucradas en el proceso de elaboración de la Memoria, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- > Entrevistas a personal clave de Entel Chile.
- > Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Entel Chile
- > Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- > Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2020, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada de los siguientes indicadores:

- 102-41 (DJSI) Acuerdos colectivos de negociación
- 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.
- 401-1 (DJSI) Nuevos empleados contratados y rotación de empleados
- 306-5 Residuos destinados a eliminación
- 3.5.4 (DJSI) Talento líder y colaborativo

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

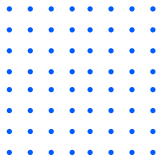
Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente de la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- > La información y los datos publicados en la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile no están presentados de forma correcta.
- > La Memoria Integrada 2020 de Entel Chile, no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- > La opción declarada por Entel Chile no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo con lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

Saludamos atentamente a usted,
EY Consulting SpA.

Elanne Almeida
Partner, ESG

8 de abril de 2021
I-00175/21
RGE/pmc
60240706



Información Financiera

Índice de contenidos
Información Societaria
Estados Financieros Consolidados
Sociedades Filiales y Coligadas



Índice de contenidos

Información Societaria

Documentos Constitutivos
Propiedad de la Sociedad
Controladores
Estructura Societaria
Política de Dividendos y Política de Inversiones
Utilidad Distribuible
Dividendos Pagados por Acción
Presencia Bursátil
Resumen de Transacciones
Transacciones de Acciones
Actividades Financieras
Factores de Riesgo
Comportamiento Comparado de la Acción
Comentarios de Accionistas y Comité de Directores
Hechos Relevantes 2020
Seguros Comprometidos
Declaración de Responsabilidad

Estados Financieros Consolidados

Informe del Auditor Independiente
Estados Financieros Consolidados
Notas a los Estados Financieros Consolidados
Análisis Razonado de los Estados
Financieros Consolidados
Certificado de los Inspectores de Cuentas

Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales
Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales
Estado de cambio en el Patrimonio Neto de Filiales
Descripción Sociedades Filiales Entel S.A.

Información Societaria

Documentos Constitutivos

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

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

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 Nº 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La Sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posteridad a esta fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con educación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Al 31 de diciembre de 2020, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.956 accionistas.

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

Nombre o Razón Social	Acciones al 2020/12/31	% Participación
1. INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2. AFP CAPITAL S A	14.151.850	4,686%
3. AFP PROVIDA S A	14.045.959	4,651%
4. AFP HABITAT S A	13.795.893	4,568%
5. AFP CUPRUM S.A	12.709.342	4,208%
6. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	9.599.124	3,178%
7. BANCO DE CHILE POR CUENTA STATE STREET	9.508.884	3,148%
8. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	9.245.229	3,061%
9. BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	6.265.085	2,074%
10. AFP MODELO S A	3.320.434	1,099%
11. BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A	3.255.581	1,078%
12. CREDICORP CAPITAL SA CORREDORES DE BOLSA	2.993.768	0,991%
Otros	37.451.862	12,401%
Total	302.017.113	100,000%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2020.
"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del controlador."



Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut:

99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2020.

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canique S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Mínera 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%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	5.872.532.439	32,59%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	2.186.930.096	12,14%
96.950.580-0	Inversiones Huilad SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	1.941.276.103	10,77%
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cia. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	1.765.067.656	9,80%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda 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 Manzanao Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%



RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
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 Sofia Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S.A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
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 (19)	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%
77.125.342-3	Allegra Dos SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	154.435.553	0,86%
77.122.711-2	Flomanju Dos SpA (*)	11.764.007	0,07%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
77.122.534-9	Pifemarno Dos SpA (*)	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (7)	923.885.230	5,13%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
	Grupo Controlador (52)	14.129.781.119	78,42%
	Minoritarios	3.887.798.012	21,58%
	Total	18.017.579.131	100,00%

(*)Con acciones en Custodia en Corredores



Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2020.

Grupo Matte

El control de la Sociedad 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 (8,05%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

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%, 46,232%, 46,247% y 1,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

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

- Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.
- Grupo Garcés Silva, conformado por 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% 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 Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).



Grupo Consorcio

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

- P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% 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).
- Banvida S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b. Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

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

Grupo Izquierdo Menéndez

a. 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.

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

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

Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

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

e. 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.

f. Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 25,15%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 2,91%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 11,99%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,99, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 11,99%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 11,99%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 11,99%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 11,99% del capital social.

g. 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.

h. Inversiones La Estancia Ltda., 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.

i. 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.

j. Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,31%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 10,60%, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 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 10,06% del capital social.



k. Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,13%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,02%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,17%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,17%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 5.642.698-9 con un 7,17%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,17%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,17%, del capital social.

l. 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.

m. Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n. Andaluza Sociedad de Inversión, cuyos controladores son María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 98% y Fundación Epifanía, RUT 65.049.057-6 con un 2% del capital social.

o. La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

p. Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

q. Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larrain Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larrain, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larrain, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larrain, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larrain, RUT 18.020.351-6, con

un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larrain, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larrain, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

r. Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irrazábal Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a. Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b. Pifemarno SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 99,4% y una participación directa del 0,6% en el capital social.

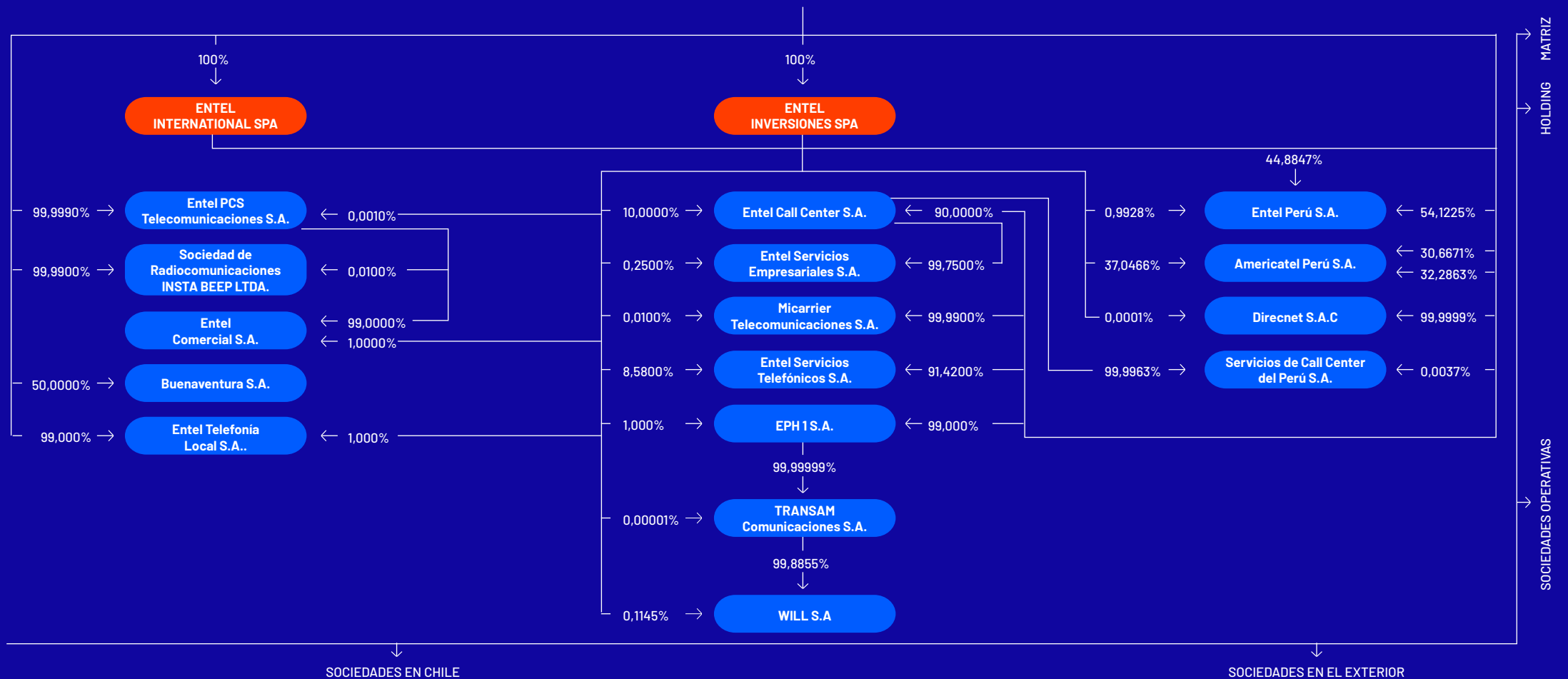
c. Allegra SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 99,4% y una participación directa del 0,6% en el capital social.

d. Flomanju SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 99,4% y una participación directa del 0,6% en el capital social.

Grupo Entel al 31.12.2020



Estructura Societaria



Política de Dividendos

a. Política de Dividendos:

La intención del Directorio, es mantener la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2019 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2020 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2020, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

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

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en

materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

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

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

b. Procedimiento de pago de Dividendos:

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El

accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

A los accionistas que no hubieren optado por la modalidad antes señalada, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa, el que deberá ser retirado dentro del plazo de 60 días desde la fecha de pago informada. Transcurrido ese plazo el accionista deberá solicitar la emisión de un nuevo vale vista o el depósito en cuenta bancaria directamente a la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

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

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

Política de Inversiones

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

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

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

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2020 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de

Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no conlleve a superar el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

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

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

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

Política de Financiamiento

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

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

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

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

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





Se deja constancia que para el cálculo de estos indicadores no se consideran las normas de IFRS 16 y cualquier otra futura nueva norma de carácter financiero que entre a regir hasta la aprobación de una nueva Política en la Junta Ordinaria de 2020. Esta exclusión se contempla atendido a que los efectos de aplicación de estas nuevas normas financieras se irán reflejando a lo largo del año, afectando los estados financieros de diversa manera, en comparación a los que rigen en la actualidad.

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

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

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2020, presenta una utilidad de \$ 84.466.247.798. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2020, la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una utilidad de \$130.623.482, por lo que corresponde realizar una deducción por este monto. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2020 asciende a \$84.335.624.316.

Dividendos pagados por acción

Año	Dividendo Nominal(\$)
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00

Año	Dividendo Nominal(\$)
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00
2018	44,00
2019	-
2020	154,00

Presencia Bursatil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2020 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica.



Resumen de transacciones

Bolsa de Comercio Santiago				Blsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1º trimestre 2018	13.180.194	93.209.495.030	7.072	408.975	2.869.619.411	7.017			
2º trimestre 2018	16.904.524	113.543.135.939	6.717	1.045.139	7.032.269.618	6.729			
3º trimestre 2018	19.709.742	114.000.568.385	5.784	440.256	2.536.968.267	5.762	787	8992552	5.843
4º trimestre 2018	15.962.711	86.120.581.148	5.395	957.959	5.219.606.672	5.449			
1º trimestre 2019	19.230.427	127.806.005.072	6.646	518.621	3.390.819.445	6.538			
2º trimestre 2019	11.843.839	81.758.163.534	6.903	292.327	2.015.918.875	6.896			
3º trimestre 2019	9.903.366	61.813.249.951	6.242	146.690	936.382.238	6.383			
4º trimestre 2019	19.216.036	106.701.802.594	5.553	336.621	1.908.483.479	5.670			
1º trimestre 2020	24.039.766	101.908.358.955	4.239	486.296	2.130.908.626	4.382			
2º trimestre 2020	32.108.156	157.420.070.649	4.903	779.545	3.883.095.983	4.981			
3º trimestre 2020	17.858.064	92.925.116.172	5.204	273.498	1.403.259.088	5.131			
4º trimestre 2020	43.528.886	202.599.232.131	4.654	1.153.865	5.431.377.764	4.707			
Totales	243.485.711	1.339.805.779.560	5.503	6.839.792	38.758.709.466	5.667	787	8.992.552	11.426

Transacciones de acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General N° 269, de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2009, de acuerdo con nuestros registros, se realizaron las siguientes transacciones de acciones.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario (pesos)	Monto Trasado (pesos)
Dominguez Philippi Sebastián Diego	Ejecutivo Principal	05/11/2020	Enajenación	En Bolsa	5.345	4.700	25.121.500
Inversiones Bahía A Orange II Spa	Sociedad Relacionada con Director	23/03/2020	Adquisición	En Bolsa	42.155	3.190	134.474.450
Inmobiliaria Los Cedros SCC	Sociedad Relacionada con Director	23/03/2020	Enajenación	En Bolsa	42.155	3.190	134.474.450
Parot Donoso Alfredo	Ejecutivo Principal	18/02/2020	Adquisición	En Bolsa	20.000	4.980	99.600.000

Actividades Financieras 2020

Las actividades financieras de la Sociedad durante el ejercicio estuvieron mayormente enfocadas en mantener liquidez suficiente para enfrentar los impactos que pudiesen derivarse de los escenarios tanto internos como internacionales derivados de la situación sanitaria y eventos sociales y políticos. Es así como se optó por aumentar de forma importante el monto de recursos financieros de corto plazo y en instrumentos del menor riesgo asociados. Junto a lo anterior y el holgado calendario de amortizaciones relevantes que se planificó para el año en curso y en conjunto con la optimización del Capital de trabajo, las Sociedades del Grupo mantuvieron altos ratios de cobertura de sus pasivos corrientes. Destaca la gestión sobre las obligaciones comerciales que tuvieron una creciente aceptación por parte de los proveedores permitiendo ofrecer atractivas condiciones de pago y descuentos.

En el mes de mayo, la filial Entel Perú suscribió facilidad bancaria a 3 años por PEN 10 millones y que fuera otorgada con garantía estatal del Gobierno del Perú bajo el Programa Perú reactiva a una tasa anual del 1,12% y en marco de dar apoyo a las empresas por los efectos económicos derivados del Covid -19 asegurando las cadenas de pagos.

Durante el ejercicio, se mantuvo una permanente gestión sobre las líneas de crédito bancarias de manera de proveer liquidez adicional de haberse requerido. El monto de estas líneas bancarias disponibles alcanzó a los CLP 186.000 millones y no se requirió operarlas. Adicionalmente las Sociedades fortaleció su perfil crediticio que le permitió man-

tener el atractivo para la emisión de deuda en los mercados locales e internacionales. Lo anterior se vio reflejado en los mejores precios a los cuales se transan sus instrumentos de deuda en los mercados secundarios y en las nuevas condiciones de renovación que se estima que la Sociedad puede establecer para refinanciar las amortizaciones existentes.

En línea con lo anterior y consistente con el objetivo de mantener a la Sociedad con una clasificación de riesgo en Grado de Inversión por parte de las Agencias Clasificadoras de Riesgo, se vieron reforzados los niveles de cobertura de deuda tanto por una mayor generación de flujo proveniente de sus operaciones en Entel Perú y Entel Chile así como aquellos provenientes de los recursos aportados por la venta de activos no estratégicos en ambos países. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en ciertos Contratos de deuda, así como límites máximos establecidos internamente por la Política de financiamiento y ratificada por la Junta de Accionistas.

En un año donde se observó una importante volatilidad en el precio de las monedas, cobró relevancia la política de Entel de mantener cubiertas la totalidad de sus obligaciones financieras y comerciales que se encuentren denominadas en monedas diferentes a aquellas de su negocio principal, esto es, peso chileno y nuevos soles. Es por ello que se mantuvo y renovó los instrumentos derivados de moneda que fluctuaron de manera inversa a los pasivos y

permitieron eliminar las fluctuaciones netas asociadas a los tipos de cambio. El monto promedio de contratos de futuro de moneda de corto plazo (forwards) fue de MMUSD 300 y fueron asociados principalmente a pagos comprometidos con proveedores y créditos bancarios denominados en moneda extranjera. Por otra parte, se mantuvieron las coberturas de moneda tanto para la totalidad del capital como de los intereses de las deudas financieras emitidas en Bonos internacionales.

Durante el periodo, las transferencias de fondo de la filial Entel Perú hacia la Entel Chile fueron por USD 28 millones por concepto de deudas intercompañías materializadas por la matriz durante el proceso de expansión de las operaciones en Perú. Adicionalmente la compañía revisa permanente la potencial participación local de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial. Conjuntamente, con la aplicación en Entel de las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la Sociedad incorporó un importante número de herramientas de banca electrónica a sus operaciones financieras regulares, permitiendo avanzar en agilidad y oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos de pago. Asimismo, se consolidó una importante cantidad de operaciones financieras de Chile y Perú generando economías de ámbito y escala.

Durante el 2020, la Sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada, a la comunidad financiera sobre la evolución de la Com-

pañía. Esto implicó un permanente seguimiento con entrega de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo, todo con el propósito de compartir los aspectos relevantes que permitan entregar una adecuada evaluación de la compañía. En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en la caja mostró una sólida posición de liquidez con un saldo de \$ 590.000 millones los cuales se mantienen invertidos bajo los rigurosos lineamientos que contempla la Política de Inversiones.



Factores de riesgo

Riesgos Comunes a toda la Industria			
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía prepararse para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.



Seguros Comprometidos

Durante el año 2020 la Sociedad mantuvo las coberturas de seguros tanto para la Sociedad Matriz como para todas sus filiales en Chile y en Perú. Estas coberturas responden por eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, a los beneficios o a terceros a consecuencia de la operación y con ello evitar posibles impactos negativos en los resultados y en el patrimonio, por efecto de siniestros cubiertos por los seguros contratados. Adicionalmente, Entel mantiene la implementación permanente de políticas de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados tanto en prevenir como acotar la extensión de un siniestro y en bajar los tiempos de recuperación y reposición de la materia o el servicio comprometido. La mitigación de riesgos se ha reforzado con planes de inversión en infraestructura incrementando la redundancia y resiliencia de la red.

La política corporativa de seguros establece un especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, sin ceder los eventos de impacto menos significativos, de manera de establecer un equilibrio económico adecuado entre los costos de un siniestro con aquellos de las primas. Asimismo, el programa ampara a las Sociedades del Grupo ante eventuales responsabilidades civiles frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han ajustado los límites de algunas de éstas, para estar en concordancia con los riesgos a los cuales se expone, en especial los de carácter climático, sociales y demandas de un entorno en permanente evolución.

Los seguros que dan cobertura a los riesgos que pueden ser de mayor concurrencia y que podrían resultar ser más significativos en pérdidas se contratan a través de un programa regional, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En el año 2020 se logran las liquidaciones a favor de Entel a fin de obtener las indemnizaciones correspondientes de las aseguradoras, en relación con la siniestralidad del año 2019 en que la sociedad se vio afectada en Chile por los eventos sociales hacia fines de ese año, sufriendo daños en algunas tiendas de atención de público y en ciertas instalaciones técnicas ubicadas en lugares de mayor exposición.

La empresa tiene contratado los seguros que normalmente tienen suscritas las empresas del sector telecomunicaciones para dar cobertura a:

- a. Bienes Físicos y el Perjuicios por Paralización,** respecto de bienes propios y de bienes de terceros bajo cuidado, custodia y control
- b. Responsabilidad Civil** ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros o a través de la vulneración de datos.
- c. Varias coberturas misceláneas** entre las que se encuentran además dos Programas de Seguros implementados para Contratistas y Franquicias.





Comportamiento comparado de la acción



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.



Hechos Relevantes Consolidados 2020

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2020, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, Política de inversión y financiamiento, Política de dividendos y otros.

Por carta N°1 de fecha 6 de abril de 2020, el Directorio acordó que en la Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A., a celebrarse el día jueves 28 de abril 2020, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

- Aprobación de la Memoria Anual 2019, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2019, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
- Distribución de Utilidades.
- Aprobación de Política de Dividendos.
- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
- Elección de Directorio.
- Determinación de la remuneración de los directores.
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas.
- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos sociales.

- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

El Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta Ordinaria de Accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web <https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes>

Finalmente, se hace presente que el Directorio facultó especialmente al Gerente General para calificar las circunstancias sanitarias y normativas vigentes al día fijado para la celebración de la Junta, a fin de que éste determine la necesidad de invocar razones de fuerza mayor y suspender la realización de la Junta o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria para su realización en los términos acordados por el Directorio. En el evento que haya sido necesario suspender la Junta, ésta se celebrará dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en que la situación que impidió la celebración de la misma haya cesado, todo lo cual será informado oportunamente a los accionistas a través de un hecho esencial y los avisos respectivos.

II. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, acuerdos Junta ordinaria de accionistas, Política de dividendos y otros reparto de utilidades (pago dividendos).

Por carta N°2 de fecha 29 de abril de 2020, se informó que en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día martes 28 de abril 2020, se acordó por los accionistas lo siguiente:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2019.
- Distribuir como dividendo definitivo la suma de \$154 pesos por acción, equivalente a un 30,17% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del martes 26 de mayo de 2020.
- Aprobar la política de inversiones y financiamiento y la política de dividendos.
- Elegir como directores por un periodo de tres años a los señores Juan Hurtado Vicuña, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larraín, Andrés Echeverría Salas, Patricio Parodi Gil, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc, Jorge Patricio Salvatierra Pacheco y Enrique Gundermann Wylie. 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.
- 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; aprobar la designación como auditores externos de la firma EY; designar a los inspectores

de cuentas titulares y suplentes; mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating); mantener la designación del diario “El Mercurio” de Santiago para la publicación de avisos sociales; y aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esta Junta 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°3 de fecha 4 de mayo en Sesión de Directorio y del Comité de Directores, ambas celebradas el día 4 de mayo 2020, se acordó lo siguiente:

- Se constituyó la mesa del Directorio de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., renovándose la designación de don Juan Hurtado Vicuña como Presidente y de don Luis Felipe Gazitúa Achondo como Vicepresidente. Por otra parte, se designaron como miembros del Comité de Directores, de conformidad a lo previsto en la ley, a los señores Jorge Patricio Salvatierra Pacheco y Enrique Gundermann Wylie que son los directores independientes, y a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.
- Se eligió por el Comité de Directores como su Presidente a don Jorge Patricio Salvatierra Pacheco.



Declaración de responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2020.

Firma de los miembros del directorio.

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Enrique Gundermann Wylie
Director
RUT 9.900.567-K

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larrain
Director
RUT. 6.598.728-7

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

Estados Financieros Consolidados

Informe del Auditor Independiente

Señores Accionistas y Directores
Entel S.A. y Afiliadas

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Entel S.A. y Afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razo-

nable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Entel S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Andrés Marchant V
EY Audit SpA



Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ACTIVOS	Nota	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	202.481.237	447.411.760
Otros Activos Financieros Corrientes	6	389.290.088	162.710.301
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	85.956.936	88.438.713
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	489.258.436	508.571.105
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	294.621	464.522
Inventarios	10	77.736.315	82.615.111
Activos por Impuestos Corrientes	11	117.796.401	25.900.528
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		1.362.814.034	1.316.112.040
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	14.144.897	34.071.100
Total Activos Corrientes		1.376.958.931	1.350.183.140
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	130.512.601	175.816.161
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	106.732.933	143.778.716
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	7.606.937	8.008.847
Activos Intangibles	12	280.882.103	332.273.146
Plusvalía	13	47.151.825	47.342.392
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.940.341.846	2.042.852.510
Derechos de Usos por Arrendos	28	362.410.839	385.861.761
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	1.078.992	995.171
Activos por Impuestos Diferidos	15	634.767.525	682.381.758
Total Activos no Corrientes		3.511.485.601	3.819.310.462
Total Activos		4.888.444.532	5.169.493.602



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera Consolidados, continuación

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2020 (M\$)	31-12-2019 (M\$)
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	22.733.634	28.813.909
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	75.453.147	68.943.016
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	662.449.107	660.395.152
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	332.181	170.385
Otras Provisiones	18	1.479.547	1.841.742
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	14.700.058	99.275.308
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	37.009.101	31.561.938
Total Pasivos Corrientes		814.156.775	891.001.450
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.856.453.965	1.969.001.930
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	428.773.709	432.945.770
Otras Provisiones No Corrientes	18	37.718.865	37.285.161
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	210.225.420	204.507.336
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	16.071.303	15.045.267
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	28	16.554.068	11.032.290
Total Pasivos No Corrientes		2.565.797.330	2.669.817.754
PATRIMONIO			
Capital Emitido	21	874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		724.749.620	665.888.250
Otras Reservas		(91.105.808)	67.939.533
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.508.490.427	1.608.674.398
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.508.490.427	1.608.674.398
Total Pasivos Y Patrimonio		4.888.444.532	5.169.493.602



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE RESULTADOS	Nota	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M\$)
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.092.644.232	1.978.791.988
Otros Ingresos	22	13.254.828	11.475.402
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(256.582.135)	(260.168.138)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(467.435.702)	(422.651.518)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(79.684.088)	(70.132.193)
Otros Gastos	24	(1.131.313.467)	(1.100.674.425)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	41.585.368	207.275.453
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		212.469.036	343.916.569
Ingresos Financieros	25	10.894.534	8.746.947
Costos Financieros	25	(102.535.938)	(97.558.997)
Diferencias de Cambio	27	(115.094)	4.551.310
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(26.758.482)	(19.445.992)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		93.954.056	240.209.837
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(9.487.808)	(86.057.731)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuas		84.466.248	154.152.106
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuas		-	-
Ganancia (Pérdida)		84.466.248	154.152.106
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		84.466.248	154.152.106
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		84.466.248	154.152.106
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuas		279,67	510,41
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		279,67	510,41



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados, continuación

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M\$)
Ganancia (Pérdida)	84.466.248	154.152.106
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al ResultAdo, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(691.589)	(1.295.890)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(192.861.822)	148.584.468
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	37.966.341	6.533.605
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Periodo		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	186.729	349.890
Impuesto a las Ganacias 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	6.605.912	(18.062.038)
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	(10.250.912)	(1.764.073)
Otro Resultado Integral	(159.045.341)	134.345.962
Resultado Integral	(74.579.093)	288.498.068
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(74.579.093)	288.498.068
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	(74.579.093)	288.498.068



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Cambio en el Patrimonio Consolidado

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

	OTRAS RESERVAS								
	Capital Emitido	Reservas por variaciones	Reservar por Dife-	Reservas de	Otras Reservas	Ganancias (Pérdidas	Patrimonio Atribuible	Participaciones no	Patrimonio
	M\$	Actuariales Plan Beneficios al Personal M\$	rencias de Cambio o Comberción M\$	Coberturas de flujo de caja M\$	Varías M\$	Acumuladas) M\$	a los Propietarios de la Controladora M\$	Controladoras M	Total M
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2020	874.846.615	(4.815.248)	184.622.833	(51.103.171)	(60.764.881)	665.888.250	1.608.674.398	-	1.608.674.398
Resultado Integral	-								
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	84.466.248	84.466.248	-	84.466.248
Otro Resultado Integral	-	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	-	(159.045.341)	-	(159.045.341)
Resultado Integral							(74.579.093)		(74.579.093)
Dividendos	-	-	-	-	-	(25.604.878)	(25.604.878)	-	(25.604.878)
Total Cambios en Patrimonio	-	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	58.861.370	(100.183.971)	-	(100.183.971)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2020	874.846.615	(5.320.108)	(1.633.077)	(23.387.742)	(60.764.881)	724.749.620	1.508.490.427	-	1.508.490.427
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2019	874.846.615	(3.869.248)	54.100.403	(55.872.703)	(60.764.881)	557.981.776	1.366.421.962	-	1.366.421.962
Incremento (Disminución) por Cambio Políticas Contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimonio Inicial Reexpresado	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	154.152.106	154.152.106	-	154.152.106
Otro Resultado Integral	-	(946.000)	130.522.430	4.769.532	-	-	134.345.962	-	134.345.962
Resultado Integral							288.498.068		288.498.068
Dividendos	-	-	-	-	-	(46.245.632)	(46.245.632)		(46.245.632)
Total Cambios en Patrimonio	-	(946.000)	130.522.430	4.769.532	-	107.906.474	242.252.436	-	242.252.436
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2019	874.846.615	(4.815.248)	184.622.833	(51.103.171)	(60.764.881)	665.888.250	1.608.674.398	-	1.608.674.398



Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujos de Efectivos Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M\$)
Importes Cobrados de Clientes		2.751.909.058	2.231.794.506
Pagos a Proveedores		(1.593.219.688)	(1.218.180.319)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(258.793.036)	(230.570.259)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(163.547.255)	(132.981.043)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.114.672	1.670.759
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(176.907.770)	(36.425.480)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		560.555.981	615.308.164
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		110.796.307	490.062.013
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(402.506.254)	(477.247.941)
Compras de Activos Intangibles		(864.886)	(1.258.342)
Dividendos Recibidos		2.502	2.125
Intereses Recibidos		5.309.384	1.375.222
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(233.660.003)	(153.141.449)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(520.922.950)	(140.208.372)

Continúa >

> Continuación

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2020 / 31-12-2020 (M\$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M\$)
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		2.403.900	224.433.122
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		92.032.202	408.410.738
Pagos de Préstamos		(155.218.823)	(571.382.276)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(97.187.050)	(91.748.232)
Dividendos Pagados		(46.476.842)	(21.514)
Intereses Pagados		(94.388.228)	(86.893.145)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		24.813.957	20.287.902
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(274.020.884)	(96.913.405)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(234.387.853)	378.186.387
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(10.542.670)	(3.522.877)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Periodo		447.411.760	72.748.250
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Periodo	5	202.481.237	447.411.760

Nota a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

1. Información Corporativa

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), 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 Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8). Almendral S.A. es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron

en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante, lo anterior, la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentra inscrita en el Registro Especial que para estos efectos lleva la CMF; bajo el número 33. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2020 alcanzó a 12.070 personas y presentó un promedio, para el período, de 12.182. A igual período del 2019 alcanzó a 12.412 y un promedio de 12.044.

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.

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 27 de enero de 2021.

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 2020. De estas, la que tiene un potencial efecto en los estados financieros del Grupo es:

NIIF 16 "Reducciones del alquiler relacionados con el covid-19", la Administración estima que a pesar de las repercusiones económicas producto de la actual pandemia, esto no afectará a la capacidad de cumplir con sus compromisos. La enmienda es poco probable que llegue a tener efectos en las empresas que conforman el Grupo.

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2021:

2. Bases de preparación de los Estados Financieros Consolidados

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2020 han sido preparados de acuerdo con las



NORMAS Y ENMIENDAS

Aplicación obligatoria para:

ENMIENDAS A NIIFs

NIIF 9 - Instrumentos Financieros : Reforma de la Tasa de Interes de Referencia, fase 2	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2021
NIIF 3 - Combinación de Negocios: Referencia al Marco Conceptual	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022
NIC 37 - Provisiones, Actos/Pasivos Contingentes: Costo del Cumplimiento de Contratos	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022
NIC 1 - Presentación de Estados Financieros: Clasificación de Pasivos Corrientes y No Corrientes	Periodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023

NIIF 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16 Reforma de la Tasa de Interés de Referencia – Fase 2

En agosto de 2020, el IASB publicó la segunda fase de la Reforma de la Tasa de Interés de Referencia que comprende enmiendas a las normas IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16. Con esta publicación, el IASB completa su trabajo para responder a los efectos de la reforma de las tasas de oferta interbancarias (IBOR, por sus siglas en inglés) en la información financiera.

Las enmiendas proporcionan excepciones temporales que abordan los efectos en la información financiera cuando una tasa de interés de referencia es reemplazada por una tasa de interés alternativa casi libres de riesgo.

NIIF 3 Referencia al Marco Conceptual

En mayo 2020, el IASB emitió enmiendas a la norma IFRS 3 Combinaciones de Negocios – Referencia al Marco Conceptual. Estas enmiendas están destinadas a reemplazar la referencia a una versión anterior

del Marco Conceptual del IASB (Marco de 1989) con una referencia a la versión actual emitida en marzo 2018 sin cambiar significativamente sus requerimientos.

NIC 37 Contratos onerosos – costo de cumplimiento de un contrato

En mayo 2020, el IASB emitió enmiendas a la norma NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes para especificar los costos que una entidad necesita incluir al evaluar si un contrato es oneroso o genera pérdidas.

NIC 1 Presentación de Estados Financieros – Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes

En junio 2020, el IASB emitió enmiendas a los párrafos 69 al 76 de NIC 1 para especificar los requerimientos para la clasificación de los pasivos como corrientes o no corrientes.

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 histórico, 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

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento

de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de estos, expresados en nota 12.
- Vida útil y valores residuales (sin valor residual) 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.
- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.



3. Criterios Contables Aplicados

a) Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio 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:



Filiales

RUTNombre SociedadPaís de origenMoneda funcional				PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			
				31.12.2020			31.12.2019
RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	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	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088124-2	EPH 1	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088131-5	EPH 2	CHILE	CLP	-	-	-	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	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	32,286	67,714	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	99,999	0,001	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	-	-	-	100,000



Mediante acuerdo adoptado en sesión de Directorio de fecha 7 de octubre de 2019, por la unanimidad de las acciones emitidas y con derecho a voto de la sociedad filial de Entel denominada Entel Telefonía Local S.A., Rol Único Tributario Número 96.697.410-9 (“EPH”), se acordó la división de EPH en tres sociedades, creándose al efecto dos nuevas sociedades anónimas denominadas EPH1 S.A. y EPH2 S.A. Según consta en el acta de la junta extraordinaria de accionistas de EPH, los accionistas acordaron (a) aprobar el Balance de División de la sociedad; (b) aprobar la distribución de los activos, pasivos y patrimonio de EPH en las dos nuevas sociedades nacientes y en la sociedad continuadora; (c) aprobar la división de EPH y su correspondiente disminución de capital en los términos expresados en el acta y (d) aprobar los nuevos estatutos sociales de EPH1 y EPH2 S.A.

La división antedicha se enmarca en un proceso de reestructuración corporativa interna del grupo empresarial controlado por Entel y dentro de los activos y pasivos asignados a la sociedad EPH2 S.A., se encuentran todos los activos y pasivos asociados a la explotación de negocio de telefonía local, televisión, datos e internet, más las concesiones de servicio público que se indican en el acta de la mencionada junta. A EPH1 S.A. se le asignaron la totalidad de las acciones emitidas por la sociedad filial Transam S.A. Esta reestructuración corporativa interna no tiene impactos financieros en el grupo empresarial controlado por Entel ni afecta las operaciones regulares de éste.

Dándose cumplimiento a los requisitos legales, con fecha 31 de agosto Entel al concentrar el 100% de la propiedad de EPH2, se materializó la fusión con dicha sociedad.

Durante el primer semestre del año 2020, se procedió al cierre de la filial Entel Internacional BVI Corp., esto no origina efectos significativos en los estados financieros del grupo.

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	
		31.12.2020 (\$)	31.12.2019 (\$)
Dólar Estadounidense	USD	710,95	748,74
Euro	EUR	873,30	839,58
Unidad de Fomento	UF	29,070,33	28.309,94
Nuevos Soles Peruanos	PEN	196,36	226,14

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.

- 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.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas 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.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

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 pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes seg-

mentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:

1. Fecha en la cual “deja de ser cliente”
2. La curva de recupero se hace asíntota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma.

Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

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 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 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.

- 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 los costos de emplazamiento y de puesta en marcha,

hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

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 período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

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 se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda. 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.

No se consideran períodos adicionales por renovaciones de contratos para fijar los plazos en que serán descontadas las cuotas dado que para estos se renegocian sus condiciones en las fechas de vencimiento original. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones del contrato, 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.

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, 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, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

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 pe-

ródos 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.

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.

- 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 renunciaciones 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.

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.

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.

- Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida

que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

- Descuentos por ventas - Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.
- Ventas por cuenta de terceros - En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

- Prepago de servicios móviles - Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

- Prestaciones en curso al cierre contable - Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el 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 período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

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.

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.

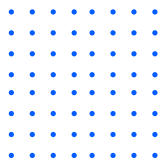
En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, 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 americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.



Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2020 Nivel 2 M\$	31.12.2019 Nivel 2 M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	174.662.735	96.766.942
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado	(59.078.644)	100.052.705
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio	36.895.477	6.533.805
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el periodo	(22.033.112)	(28.690.517)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(44.216.279)	77.895.793
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	130.446.456	174.662.735



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.

A valor razonable								
31-Diciembre del 2020, en M\$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	113.299.535	-	CLP/USD/PEN	113.299.535	113.299.535
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		1.509.435	131.491.802		-	USD	133.001.237	133.001.237
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	386.801.452	-	CLP	386.801.452	386.801.452
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	496.865.373	-	CLP/USD/PEN	496.865.373	496.865.373
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	294.621	-	CLP	294.621	294.621
Total Activos		1.509.435	131.491.802	997.260.981			1.130.262.218	1.130.262.218
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	110.872.311		110.872.311	109.630.272
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.758.651.007		1.758.651.007	1.907.617.518
Derivados		991.485	8.672.796	-	-		9.664.281	9.664.281
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	662.449.107		662.449.107	662.449.107
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	332.181		332.181	332.181
Total Pasivos		991.485	8.672.796		2.532.304.606		2.541.968.887	2.689.693.359

Continúa >



> Continuación

A valor razonable								
31-Diciembre del 2019, en M\$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	430.174.631	-	CLP/USD/PEN	430.174.631	430.174.631
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		8.207.459	177.177.554		-	USD	185.385.013	185.385.013
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	153.141.449	-	CLP	153.141.449	153.141.449
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	516.579.952	-	CLP/USD/PEN	516.579.952	516.579.952
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	464.522	-	CLP	464.522	464.522
Total Activos		8.207.459	177.177.554	1.100.360.554			1.285.745.567	1.285.745.567
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	171.143.719		171.143.719	172.315.834
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.815.949.842		1.815.949.842	1.911.121.186
Derivados		6.996.659	3.725.619	-	-		10.722.278	10.722.278
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	660.395.152		660.395.152	660.395.152
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9				170.385		170.385	170.385
Total Pasivos		6.996.659	3.725.619		2.647.659.098		2.658.381.376	2.754.724.835

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 antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al cos-

to 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.

5. Efectivo y equivalentes al efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31-12-20	31-12-19
	M\$	M\$
Efectivo en Caja	492.076	101.841
Saldos en Bancos	88.674.716	17.118.825
Depósitos a Corto Plazo	105.190.512	425.174.342
Fondos Mutuos de Renta Fija	8.109.023	5.000.289
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	14.910	16.463
Total	202.481.237	447.411.760
Total por tipo de moneda		
CLP	140.110.730	216.777.555
USD	3.384.233	1.475.509
PEN	58.954.492	229.137.327
EUR	31.782	21.369
Total	202.481.237	447.411.760

Los saldos en bancos incluyen \$ 73.093 millones en cuentas remuneradas a una tasa promedio del 0,03% mensual.

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 2020 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro), no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M\$ 106.000.000.



a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2020 (M\$)
Banco Consorcio	CLP	17-11-20	22-01-21	66	10.000.000	44	7.333	10.007.333
Banco Estado	CLP	13-11-20	25-01-21	73	14.000.000	48	2.240	14.002.240
Banco Estado	CLP	26-11-20	19-02-21	85	14.000.000	35	1.633	14.001.633
Banco ITAU	CLP	11-12-20	24-02-21	75	14.000.000	20	3.733	14.003.733
Banco de Crédito	PEN	17-12-20	06-01-21	20	9.818.000	14	572	9.818.572
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	04-01-21	17	1.570.880	13	85	1.570.965
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	07-01-21	20	2.945.400	13	159	2.945.559
Banco de Crédito	PEN	24-12-20	13-01-21	20	4.319.920	7	126	4.320.046
Banco de Crédito	PEN	30-12-20	07-01-21	8	8.836.200	1	25	8.836.225
Banco de Crédito	PEN	31-12-20	13-01-21	13	2.002.872	-	-	2.002.872
Banco Continental	PEN	18-12-20	06-01-21	19	3.338.120	13	12	3.338.132
Banco Continental	PEN	24-12-20	13-01-21	20	2.140.324	7	4	2.140.328
Banco Continental	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.786.876	-	-	1.786.876
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	844.348	13	46	844.394
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	1.119.252	13	61	1.119.313
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	687.260	7	20	687.280
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	981.800	7	29	981.829
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.079.980	-	-	1.079.980
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	608.716	-	-	608.716
Bnaco Scotiabank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	6.460.244	13	117	6.460.361
Bnaco Scotiabank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	1.885.056	7	29	1.885.085
Bnaco Scotiabank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	2.749.040	-	-	2.749.040
Totales					105.174.288		16.224	105.190.512

Continúa >



> Continúa

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2019 (M\$)
Banco BCI	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco BCI	CLP	27-12-19	27-01-20	31	7.500.000	4	1.900	7.501.900
Banco BCI	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco BCI	CLP	03-12-19	28-02-20	87	10.794.000	28	18.134	10.812.134
Banco BCI	CLP	20-12-19	13-03-20	84	10.027.000	11	6.985	10.033.985
Banco BCI	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco Consorcio	CLP	27-12-19	20-03-20	84	8.000.000	4	2.133	8.002.133
Banco HSBC	CLP	05-12-19	04-03-20	90	7.500.000	26	11.635	7.511.635
Banco ITAU	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco ITAU	CLP	11-12-19	21-02-20	72	13.406.000	20	15.372	13.421.372
Banco ITAU	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco ITAU	CLP	27-12-19	20-03-20	84	8.000.000	4	2.112	8.002.112
Banco ITAU	CLP	13-12-19	07-02-20	56	5.300.000	18	5.406	5.305.406
Banco Santander	CLP	09-12-19	06-03-20	88	7.122.000	22	9.401	7.131.401
Banco Santander	CLP	15-10-19	10-01-20	87	10.000.000	77	43.633	10.043.633
Banco Scotiabank	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.733	14.003.733
Banco Scotiabank	CLP	27-12-19	20-03-20	84	14.000.000	4	3.920	14.003.920
Banco Scotiabank	CLP	20-12-19	19-03-20	90	10.000.000	11	7.333	10.007.333
Banco Scotiabank	CLP	05-12-19	14-02-20	71	5.000.000	26	7.800	5.007.800
Banco Continental del Perú	PEN	30-12-19	22-01-20	23	31.659.600	1	2.172	31.661.772
Banco Continental del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	395	5.653.895
Banco de Credito del Perú	PEN	18-12-19	06-01-20	19	226.140	13	538	226.678
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	02-01-20	3	7.507.848	1	495	7.508.343
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	08-01-20	9	15.015.696	1	1.030	15.016.726
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	15.829.800	1	1.355	15.831.155

Continúa >



> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M\$)	Días devengados	Interés devengados (M\$)	Total 31.12.2019 (M\$)
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	1.130.700	1	97	1.130.797
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	05-01-20	6	19.520.405	1	1.671	19.522.076
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	12-01-20	13	15.015.696	1	1.294	15.016.990
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	26-02-20	58	14.050.496	1	1.229	14.051.725
Banco Interbank del Perú	PEN	30-12-19	15-01-20	16	31.659.600	1	2.429	31.662.029
Banco Interbank del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	434	5.653.934
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	08-01-20	9	31.659.600	1	2.813	31.662.413
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	502	5.654.002
Banco Scotiabank del Perú	PEN	31-12-19	13-01-20	13	5.271.323	-	-	5.271.323
Banco Scotiabank del Perú	PEN	31-12-19	15-01-20	15	18.753.790	-	-	18.753.790
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	07-01-20	8	90.456	1	6	90.462
Totales					425.000.650		173.692	425.174.342

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son los siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	31.12.2020 M\$
BCI Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	BCI Competitivo Serie E	5.937.000	5.937.163	5.937.017
Banco Estado Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Conveniencia Serie 1	1.645.000	1.645.022	1.645.005
Scotia Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Serie V	527.000	527.018	527.001
Totales					8.109.000		8.109.023

Continúa >



> Continuación

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	31.12.2019 M\$
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	832.000	832.144	832.048
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	1.595.000	1.595.277	1.595.092
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	812.000	812.141	812.047
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	734.000	734.127	734.042
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	1.027.000	1.027.178	1.027.060
Totales					5.000.000		5.000.289

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

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
	(M\$)	(M\$)
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	1.509.435	8.207.459
Derivados - Cobertura	979.201	1.361.393
Depósitos a Plazo > 90 Días	386.801.452	153.141.449
Subtotal Corrientes	389.290.088	162.710.301
NO CORRIENTES		
Derivados - Cobertura	130.512.601	175.816.161
Subtotal No Corrientes	130.512.601	175.816.161
Total Otros Activos Financieros	519.802.689	338.526.462



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 1.800 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M\$ 645.882.700, ambas a tasas anuales en los rangos de UF+4,04% y de CLP+6,76%.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 259 millones, en un total de M\$ 20.899.530 y 828 millones de Nuevos Soles (M\$ 162.681.707).

c) Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local con bancos y en CLP.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

7.

Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020 (M\$)	31.12.2019 (M\$)	31.12.2020 (M\$)	31.12.2019 (M\$)
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	3.573.022	764.025	2.221.247	4.766.183
Mantenciones, Soporte	6.594.561	4.981.590	-	-
Arriendos de Capacidades	2.562.057	1.550.085	664.529	1.008.430
Publicidad	154.683	721.315	-	-
Seguros	1.136.762	834.371	-	208.843
Otros	4.557.147	1.523.431	345.427	178.584
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	59.171.869	66.390.853	6.397.223	9.257.871
Remanente de IVA Crédito Fiscal	8.206.835	11.673.043	97.104.507	128.358.805
Total	85.956.936	88.438.713	106.732.933	143.778.716

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, 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\$ 96.789.698 y M\$ 92.271.118, 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 sus IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.



8.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
	(M\$)	(M\$)
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	466.560.911	483.562.649
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	1.524.023	9.802.767
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	21.173.502	15.205.689
Total	489.258.436	508.571.105
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	1.907.033	2.296.293
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	4.450.288	4.486.166
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.249.616	1.226.388
Total	7.606.937	8.008.847
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	618.759.097	650.109.943
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	1.524.023	9.802.767
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	21.252.675	15.270.184
Total	641.535.795	675.182.894
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	2.094.335	2.483.874
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	4.450.288	4.486.166
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.249.616	1.226.388
Total	7.794.239	8.196.428



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\$ 152.385.488 y M\$ 166.734.875, a cada uno de los años, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M\$ 399.083 y M\$ 490.640, corresponden a clientes por facturar por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M\$ 20.087.635 y M\$ 23.601.860 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 111.939.458 y M\$ 101.594.837, para ambos periodos, respectivamente.

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M\$ 620.853.432 y M\$ 652.593.817, presentan el siguiente detalle:

Estratificación de Cartera Deudores Comerciales

31-dic-2020					
Cartera no Repactada			Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	Nº de clientes	SalDOS brutos (M\$)	Nº de clientes (M\$)	SalDOS brutos (M\$)	Total Cartera bruta (M\$)
Al día	3.642.268	439.086.866	356.278	14.272.048	453.358.914
Entre 1 y 30 días	981.630	40.218.051	43	101.723	40.319.774
Entre 31 y 60 días	417.308	20.974.562	21	154.638	21.129.200
Entre 61 y 90 días	316.155	14.602.203	11	90.135	14.692.338
Entre 91 y 120 días	290.272	11.167.128	7	5.209	11.172.337
Entre 121 y 150 días	258.118	8.400.342	10	13.171	8.413.513
Entre 151 y 180 días	253.268	6.699.138	13	20.670	6.719.808
Entre 181 y 210 días	211.391	8.084.165	10	11.307	8.095.472
Entre 211 y 250 días	201.285	8.757.868	20	34.539	8.792.407
Más de 250 días	3.463.723	39.347.137	10.047	8.812.532	48.159.669
Total	10.035.418	597.337.460	366.460	23.515.972	620.853.432

31-dic-2019					
Cartera no Repactada			Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	Nº de clientes	SalDOS brutos (M\$)	Nº de clientes (M\$)	SalDOS brutos (M\$)	Total Cartera bruta
Al día	3.639.300	396.808.127	71	336.341	397.144.468
Entre 1 y 30 días	1.017.882	69.639.687	50	287.117	69.926.804
Entre 31 y 60 días	404.652	24.863.659	56	135.468	24.999.127
Entre 61 y 90 días	388.882	17.380.112	46	83.207	17.463.319
Entre 91 y 120 días	295.869	16.088.106	22	17.400	16.105.506
Entre 121 y 150 días	239.164	13.087.073	23	28.464	13.115.537
Entre 151 y 180 días	251.218	13.865.347	23	21.504	13.886.851
Entre 181 y 210 días	234.873	11.188.379	17	16.126	11.204.505
Entre 211 y 250 días	317.550	13.334.788	31	22.159	13.356.947
Más de 250 días	2.515.009	65.812.237	11.944	9.578.516	75.390.753
Total	9.304.399	642.067.515	12.283	10.526.302	652.593.817



Durante el segundo trimestre, en el mercado peruano el regulador ha impulsado iniciativas que limitan el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas. Dado lo anterior, un total de 356.204 clientes, equivalentes a M\$ 12.898.454 han entrado en un proceso de reprogramación de su deuda que permite que sean pagadas en un período máximo de 12 meses a contar de agosto de este año (de acuerdo con la NIIF 9 no se han procedido a descontar a su valor presente). Cabe señalar que a partir del 1 de julio dichas limitaciones dejaron de aplicarse.

Cartera protestada y en cobranza judicial

	31-dic-2020		31-dic-2019	
	Nº de Clientes	Saldos brutos M\$	Nº de Clientes	Saldos brutos
Documentos por cobrar protestados	9.330	10.456.805	9.450	11.282.574
Documentos por cobrar en cobranza judicial	838	3.280.094	983	3.734.737
Total	10.168	13.736.899	10.433	15.017.311

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo Inicial	166.734.875	144.010.376
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	75.356.937	66.289.124
Baja de activos financieros deteriorados	(79.201.828)	(49.667.234)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(10.504.496)	6.102.609
Total	152.385.488	166.734.875

Para el mercado Chileno, la industria de las telecomunicaciones no fue considerada dentro de la ley de suspensión de cortes de servicios de primera necesidad, producto de la pandemia.

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:

Según lo señalado en párrafos anteriores respecto de las limitaciones de cobro en Perú, se ha reconocido un deterioro equivalente al 52% del valor reprogramado, equivalente a M\$ 6.727.267, incluidos en los cargos a resultados del período.

En el mercado chileno, las provisiones por deterioro se han incrementado marginalmente. Esto teniendo en cuenta la importancia de los servicios prestados por la compañía para el desenvolvimiento de las distintas actividades económicas.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, 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.

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 20% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Adicionalmente se constituyó una provisión de aproximadamente \$1.500 millones, contemplando contingencias como cubrir el deducible en caso de siniestro u otra contingencia.

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 SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

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 55% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2020.



En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación “segmento personas-servicios móviles”, se incluye detalle para “todos los otros segmentos”. Esta última estratifi-

cación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 45% del saldo de las cuentas por cobrar de “Telefonía Móvil Perú”.

Estratificación SVS de Cartera Deudores Comerciales en M\$

31-dic-2020													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	221.776.372	16.837.535	12.898.607	6.727.420	7.949.216	306.438	-	-	-	-	242.624.195	23.871.393	218.752.802
Entre 1 y 30 días	12.323.626	4.331.479	-	-	95.882	23.740	-	-	-	-	12.419.508	4.355.219	8.064.289
Entre 31 y 60 días	6.824.119	3.127.771	575	575	106.728	27.271	-	-	-	-	6.931.422	3.155.617	3.775.805
Entre 61 y 90 días	4.819.062	2.754.337	-	-	98.175	37.868	-	-	-	-	4.917.237	2.792.205	2.125.032
Entre 91 y 120 días	5.706.172	5.550.671	94	94	109.591	51.003	-	-	-	-	5.815.857	5.601.768	214.089
Entre 121 y 150 días	4.071.774	4.071.774	-	-	100.124	76.057	-	-	-	-	4.171.898	4.147.831	24.067
Entre 151 y 180 días	3.608.676	3.608.676	-	-	67.555	57.058	-	-	-	-	3.676.231	3.665.734	10.497
Entre 181 y 210 días	3.585.701	3.585.701	981	981	105.958	97.172	-	-	-	-	3.692.640	3.683.854	8.786
Entre 211 y 250 días	4.208.784	4.208.784	235	235	321.162	321.162	-	-	-	-	4.530.181	4.530.181	-
Más de 250 días	26.071.185	26.071.185	5.195.867	5.195.867	1.284.807	1.284.807	576.825	576.825	-	-	33.128.684	33.128.684	-
Total	292.995.471	74.147.913	18.096.359	11.925.172	10.239.198	2.282.576	576.825	576.825	-	-	321.907.853	88.932.486	232.975.367

Continúa >



> Continuación

31-dic-2020													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	128.608.732	11.460.222	710.837	159.101	79.566.589	1.008.288	662.604	466.222	1.185.957	3.722	210.734.719	13.097.555	197.637.164
Entre 1 y 30 días	17.361.551	8.050.929	20.632	20.632	8.771.205	309.151	81.091	63.027	1.665.787	6.579	27.900.266	8.450.318	19.449.948
Entre 31 y 60 días	9.994.022	8.572.611	153.510	153.510	3.524.683	196.831	553	461	525.010	2.878	14.197.778	8.926.291	5.271.487
Entre 61 y 90 días	7.526.149	6.289.552	89.328	89.328	1.712.438	229.498	807	741	446.379	2.113	9.775.101	6.611.232	3.163.869
Entre 91 y 120 días	4.112.072	3.798.492	3.193	3.193	1.169.565	156.691	1.922	1.762	69.728	179	5.356.480	3.960.317	1.396.163
Entre 121 y 150 días	3.071.164	2.947.842	7.406	7.406	1.141.045	189.175	5.765	5.765	16.235	49	4.241.615	3.150.237	1.091.378
Entre 151 y 180 días	1.711.332	1.582.936	16.079	16.079	1.311.575	288.914	4.591	4.591	-	-	3.043.577	1.892.520	1.151.057
Entre 181 y 210 días	460.727	460.727	7.127	7.127	1.207.612	373.677	3.199	3.199	2.724.167	13.322	4.402.832	858.052	3.544.780
Entre 211 y 250 días	3.106.311	3.106.311	23.938	23.938	1.121.611	450.385	10.366	10.366	-	-	4.262.226	3.591.000	671.226
Más de 250 días	2.113.125	2.113.125	2.920.587	2.920.587	9.865.547	7.762.488	119.253	119.253	12.473	27	15.030.985	12.915.480	2.115.505
Total	178.065.185	48.382.747	3.952.637	3.400.901	109.391.870	10.965.098	890.151	675.387	6.645.736	28.869	298.945.579	63.453.002	235.492.577

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	206.568.164	13.302.415	-	-	6.780.782	351.990	-	-	-	-	213.348.946	-	199.694.541
Entre 1 y 30 días	20.473.475	5.217.698	4.800	4.800	4.376.076	2.111.737	-	-	-	-	24.854.351	7.334.235	17.520.116
Entre 31 y 60 días	12.708.823	3.369.899	8.444	8.444	48.286	45.781	83	73	-	-	12.765.636	3.424.197	9.341.439
Entre 61 y 90 días	10.352.392	4.345.589	6.601	6.601	406.362	404.834	0	0	-	-	10.765.355	4.757.024	6.008.331

Continúa >



> Continuación

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Entre 91 y 120 días	10.906.235	6.939.916	907	907	345.243	342.517	0	0	-	-	11.252.385	7.283.340	3.969.045
Entre 121 y 150 días	9.344.963	6.010.274	3.871	3.871	334.512	331.436	0	0	-	-	9.683.346	6.345.581	3.337.765
Entre 151 y 180 días	10.029.787	6.535.733	764	764	324.090	319.714	0	0	-	-	10.354.641	6.856.211	3.498.430
Entre 181 y 210 días	7.362.111	5.400.345	7.051	7.051	316.915	313.079	0	0	-	-	7.686.077	5.720.475	1.965.602
Entre 211 y 250 días	8.524.506	6.830.659	1.269	1.269	581.293	581.293	637	637	-	-	9.107.705	7.413.858	1.693.847
Más de 250 días	39.286.469	38.592.124	4.906.354	4.906.354	1.234.034	1.234.034	1.085.658	1.085.658	-	-	46.512.515	45.818.170	694.345
Total	335.556.925	96.544.652	4.940.061	4.940.061	14.747.593	6.036.415	1.086.378	1.086.368	-	-	356.330.957	108.607.496	247.723.461

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	119.654.844	6.303.500	137.576	137.576	61.946.003	739.673	198.765	134.310	1.858.334	64.389	183.795.522	7.379.448	176.416.074
Entre 1 y 30 días	20.637.053	576.765	111.475	111.475	8.309.245	518.990	170.842	137.381	15.843.838	29.084	45.072.453	1.373.695	43.698.758
Entre 31 y 60 días	8.374.760	5.901.124	85.482	85.482	3.361.559	397.354	41.459	37.233	370.231	2.078	12.233.491	6.423.271	5.810.220
Entre 61 y 90 días	5.078.756	3.201.955	70.935	70.935	1.476.619	226.483	5.671	5.444	65.983	1.086	6.697.964	3.505.903	3.192.061
Entre 91 y 120 días	3.785.165	3.420.185	7.504	7.504	999.456	203.091	8.989	8.989	52.007	972	4.853.121	3.640.741	1.212.380
Entre 121 y 150 días	2.236.750	1.547.696	9.612	9.612	1.159.546	288.845	14.981	14.981	11.302	108	3.432.191	1.861.242	1.570.949
Entre 151 y 180 días	2.624.112	2.172.508	3.450	3.450	887.358	234.826	17.290	17.290	0	0	3.532.210	2.428.074	1.104.136
Entre 181 y 210 días	2.877.514	2.616.346	6.019	6.019	631.839	256.035	3.056	3.056	0	0	3.518.428	2.881.456	636.972
Entre 211 y 250 días	3.678.954	3.425.320	10.866	10.866	550.035	279.938	9.387	9.387	0	0	4.249.242	3.725.511	523.731
Más de 250 días	12.875.515	11.674.444	3.182.717	3.182.717	12.292.319	9.643.753	403.787	403.787	123.900	3.337	28.878.238	24.908.038	3.970.200
Total	181.823.423	40.839.843	3.625.636	3.625.636	91.613.979	12.788.988	874.227	771.858	18.325.595	101.054	296.262.860	58.127.379	238.135.481



9

Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

Rut	Sociedad	País	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
71.551.500-8	Universidad Santo Tomás	Chile	Accionista en Común	CLP	-	69.504
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	8.105	4.412
84.694.600-4	Centro de Formación Técnica Santo Tomás Ltda	Chile	Accionista en Común	CLP	-	15.838
87.787.700-0	Instituto Profesional Santo Tomás Ltda	Chile	Accionista en Común	CLP	-	1.865
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	25.826	24.667
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	12.604	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	33.524	100.546
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	34.800	111.856
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	39.256	10.528
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	112.616	88.695
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	27.890	36.611
Total					294.621	464.522

b) Cuentas por pagar:

Rut	Sociedad	País	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	269.545	128.792
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	33.844	25.856
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	14.661
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Director en Común	CLP	28.792	1.076
Total					332.181	170.385



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.

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

				31.12.2020		31.12.2019	
Rut	Sociedad	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo)/ Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo)/ Abono
71.551.500-8	Universidad Santo Tomás	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	115.125	115.125
76.115.132-0	Canal 13	Director en Común	Servicios Prestados	65.290	65.290	106.886	106.886
			Servicios Recibidos	2.154.889	(2.154.889)	1.933.370	(1.933.370)
84.694.600-4	Centro de Formación Técnica Santo Tomás Ltda	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	43.602	43.602
87.787.700-0	Instituto Profesional Santo Tomás Ltda	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	13.725	13.725
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	144.279	144.279	156.398	156.398
			Servicios Recibidos	232.680	(232.680)	487.732	(487.732)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	200.798	200.798	-	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	415.874	415.874	466.689	466.689
			Servicios Recibidos	61.714	(61.714)	28.653	(28.653)
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	545.687	545.687	388.834	388.834
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	321.690	321.690	257.775	257.775
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	573.868	573.868	676.647	676.647
			Servicios Recibidos	336.499	(336.499)	175.337	(175.337)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	270.367	270.367	213.925	213.925
Total					(247.929)		(185.486)



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 auspicios, publicidad 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 periodos anuales, ascendieron a M\$ 514.165 y M\$ 499.916, respectivamente.

A iguales periodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M\$ 5.130.683 y M\$ 4.922.563, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M\$ 2.002.546 y M\$ 2.580.338 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 en cada semestre.

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:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	73.564.709	81.906.903
Trabajo en Curso	4.641	102.977
Otros Inventarios	4.166.965	605.231
Total	77.736.315	82.615.111

A cada uno de los periodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

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 periodos 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\$ 378.343.801 y M\$ 386.376.340, respectivamente.

En el curso de estos mismos periodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los periodos anuales, se han cargado a resultados M\$ 3.599.952 y M\$ 3.914.831, 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\$ 3.435.708 y M\$ 4.430.586, respectivamente.

En el periodo 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 anuales (para aquellas sociedades con renta líquida posita), 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 periodo M\$ 65.135.169 y M\$ 4.500.888, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:



	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	65.135.169	4.500.888	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	32.706.900	36.168	-	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	19.954.332	21.363.472	1.078.992	995.171
Total	117.797.401	25.900.528	1.078.992	995.171

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M\$ 14.700.058 y M\$ 99.275.308, a cada uno de los respectivos periodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El pago provisional por utilidades absorbidas corresponde al derecho que tienen las sociedades con pérdidas tributarias y que perciban dividendos, pudiendo solicitar la devolución de los impuestos asociados al dividendo percibido.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31-dic-2020 (M\$)	31-dic-2019 (M\$)
Total Activos Intangibles, Neto	280.882.103	332.273.146
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	280.882.103	332.273.146
Activos Intangibles Identificables, Neto	280.882.103	332.273.146
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	2.189.925	2.633.879
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	278.692.178	329.639.267

	31-dic-2020 (M\$)	31-dic-2019 (M\$)
Total Activos Intangibles, Bruto	404.541.293	443.577.526
Activos Intangibles Identificables, Bruto	404.541.293	443.577.526
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	365.513.383	404.549.616
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(123.659.190)	(111.304.380)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(123.659.190)	(111.304.380)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(36.837.985)	(36.394.031)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(86.821.205)	(74.910.349)



Al 31 de diciembre de 2020 y diciembre 2019, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.181.439	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	60
- Servidumbres	8.486	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 73
Total	2.189.925			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.699.093	Estado de Chile	480 - 360	357 - 243
- Concesión Banda 700 MHz	5.542.307	Estado de Chile	360	289
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.113.345	Estado de Chile	360	262
- Concesión Banda 700 MHz	171.972.688	Estado de Perú	480	439
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	48.239.237	Estado de Perú	480	305
- Concesion Banda 1900 MHz	33.540.006	Estado de Perú	480	341
- Concesion Banda 2500 MHz	3.148.505	Estado de Perú	156	44
- Concesion Banda 3500 MHz	2.111.399	Estado de Perú	171 - 240	1 - 120
- Concesion Banda 2300 MHz	2.181.259	Estado de Perú	240	204
- Otros	1.144.339			
Total	278.692.178			



	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.625.122	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	60
- Servidumbres	8.757	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 73
Total	2.633.879			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.974.402	Estado de Chile	480 - 360	369 - 255
- Concesión Banda 700 MHz	5.771.644	Estado de Chile	360	301
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.255.941	Estado de Chile	360	274
- Concesión Banda 700 MHz	203.467.883	Estado de Perú	480	451
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	57.201.290	Estado de Perú	480	317
- Concesion Banda 1900 MHz	39.985.987	Estado de Perú	480	353
- Concesion Banda 2500 MHz	4.611.149	Estado de Perú	156	56
- Concesion Banda 3500 MHz	2.826.361	Estado de Perú	171 - 240	13 - 133
- Concesion Banda 2300 MHz	1.886.085	Estado de Perú	240	216
- Otros	2.658.525			
Total	329.639.267			



Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en los cuadros anteriores afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M\$ 2.857.281 a cada período informado; estas pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

Movimientos Año 2020

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	2.633.879	329.639.267	332.273.146
Adiciones	-	864.886	864.886
Amortización	(443.954)	(11.910.856)	(12.354.810)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(39.837.672)	(39.837.672)
Otros incrementos (decrementos)	-	(63.447)	(63.447)
Saldo Final	2.189.925	278.692.178	280.882.103

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.

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 2020 y 2019, son los siguientes:

Movimientos Año 2019

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	3.087.427	311.879.429	314.966.856
Adiciones	-	1.337.517	1.337.517
Amortización	(453.548)	(11.140.726)	(11.594.274)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	27.587.731	27.587.731
Otros incrementos (decrementos)	-	(24.684)	(24.684)
Saldo Final	2.633.879	329.639.267	332.273.146

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 Intangible Identificables	10	40



13.

Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2019 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2019 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2020 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	1.320.470	126.639	1.447.109	(190.567)	1.256.542
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.215.753	126.639	47.342.392	(190.567)	47.151.825

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había gene-

rado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vincu-

lado 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.

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 un rango entre un 7,70% y 8,72% anual (tasa wacc).

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14.

Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31-12-2020 (M\$)	31-12-2019 (M\$)
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	1.940.341.846	2.042.852.510
Construcción en Curso, Neto	251.373.017	314.079.376
Terrenos, Neto	11.928.560	12.239.862
Edificios, Neto	107.162.180	114.178.364
Planta y Equipo, Neto	1.345.531.601	1.363.171.308
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	180.675.228	191.879.731
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	33.122.129	35.829.661
Vehículos de Motor, Neto	17.964	75.411
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	4.431.584	5.616.462
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	6.099.583	5.782.335
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	6.347.093.923	6.193.234.593
Construcción en Curso, Bruto	251.373.017	314.079.376
Terrenos, Bruto	11.928.560	12.239.862
Edificios, Bruto	284.276.164	285.426.968
Planta y Equipo, Bruto	4.877.778.219	4.689.355.471
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	578.367.902	557.769.954
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	275.716.635	268.730.249
Vehículos de Motor, Bruto	837.528	907.174
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	39.933.896	38.528.887
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	26.882.002	26.196.652
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(4.406.752.077)	(4.150.382.083)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(177.113.984)	(171.248.604)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.532.246.618)	(3.326.184.163)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(397.692.674)	(365.890.223)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(242.594.506)	(232.900.588)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(819.564)	(831.763)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(35.502.312)	(32.912.425)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(20.782.419)	(20.414.317)



Los movimientos por el año 2020 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y equi- pos, Neto M\$	Equipamiento de Tecno- logías de la información. Neto M\$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propie- dades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equi- po, Neto M\$
Saldo Inicial		314.079.376	12.239.862	114.178.364	1.363.171.308	191.879.731	35.829.661	75.411	5.616.462	5.782.335	2.042.852.510
Cambios	Adiciones	191.939.220	195.133	-	122.598.504	45.811.706	11.125.684	15.313	1.171.946	3.890.882	376.748.388
	Desapropiaciones	(100.469)	-	-	(3.679.498)	(18.308)	(1.252.715)	(21.297)	-	(1.341)	(5.073.628)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.696.178)	(292.415.442)	(59.349.004)	(14.097.990)	(49.616)	(2.589.887)	(650.782)	(375.848.899)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.320.000)	(5.729)	(1.422)	-	-	-	(4.327.151)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.301.299)	(508.506)	(1.029.525)	(71.273.419)	(16.148.929)	(3.651.011)	(1.847)	-	(582.046)	(96.496.582)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(251.243.811)	2.071	709.519	231.450.148	18.505.761	5.169.922	-	233.063	(2.339.465)	2.487.208
	Cambios, Total	(62.706.359)	(311.302)	(7.016.184)	(17.639.707)	(11.204.503)	(2.707.532)	(57.447)	(1.184.878)	317.248	(102.510.664)
Saldo Final		251.373.017	11.928.560	107.162.180	1.345.531.601	180.675.228	33.122.129	17.964	4.431.584	6.099.583	1.940.341.846

Los movimientos por el año 2019 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y equi- pos, Neto M\$	Equipamiento de Tecno- logías de la información. Neto M\$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M\$	Vehiculos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propie- dades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equi- po, Neto M\$
Saldo Inicial		426.323.241	12.682.656	118.251.006	1.297.851.683	134.747.094	31.522.857	94.791	5.265.279	8.394.566	2.035.133.173
Cambios	Adiciones	195.294.144	650.188	-	119.698.287	76.666.310	10.706.600	-	1.680.423	2.574.336	407.270.288
	Desapropiaciones	(5.374.220)	(1.573.849)	(4.937.159)	(71.962.121)	(2.760)	(3.773)	-	-	(133.041)	(83.986.923)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.568.139)	(281.809.955)	(38.605.120)	(11.685.870)	(48.215)	(2.970.341)	(565.643)	(342.253.283)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.838.485)	(342)	(4.242)	-	-	-	(3.843.069)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.371.935	324.707	739.611	42.199.143	9.571.513	1.990.165	6.478	-	425.082	62.628.634
	Otros Incrementos (Decrementos)	(309.535.724)	156.160	6.693.045	261.032.756	9.503.036	3.303.924	22.357	1.641.101	(4.912.965)	(32.096.310)
	Cambios, Total	(112.243.865)	(442.794)	(4.072.642)	65.319.625	57.132.637	4.306.804	(19.380)	351.183	(2.612.231)	7.719.337
Saldo Final		314.079.376	12.239.862	114.178.364	1.363.171.308	191.879.731	35.829.661	75.411	5.616.462	5.782.335	2.042.852.510



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 del 2020 y 2019, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M\$ 6.153.488 y M\$ 8.783.702 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;

en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2020 y 2019, 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	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada año, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M\$ 80.393.746 y M\$ 56.847.958, 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\$ 2.529.556.295. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2020 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 y M\$ 6.865 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.



15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a) Información general

Las sociedades anónimas éstas quedan 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 2020, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI M\$	Saldo Acumulado de Créditos - SAC		Tasa Efectiva - TEF %
		A contar del 01.01.2017 Restitución M\$	Hasta el 31.12.2016 Tasa Vigente con Restitución M\$	
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	896.049.296	157.697.927	174.230.541	25,2%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	671.926.690	40.083.237	150.191.644	29,7%
Entel Inversiones S.A.	37.564.444	735.411	6.829.087	22,1%
Transam S.A.	23.731.825	8.760.706	750.286	31,5%
Entel Comercial S.A.	4.928.751	48.475	1.368.942	25,1%
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.544.904	567.710	348.024	25,3%
Entel Telefonía Local S.A.	502.198	273.552	218.344	30,3%
EPH 1 S.A.	4.015.705	4.206.771	119.307	31,5%
Entel Will S.A.	44.256.512	13.871.850	-	-
Entel Internacional SpA	2.413.363	50.479	-	-
Entel Servicios Telefónicos S.A.	-	-	742.046	22,1%
Totales M\$	1.686.933.688	226.296.118	334.798.221	



b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2020		Cambios del periodo en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	42.674.196	21.085.924	(22.214.081)	2.915.658
Amortizaciones Intangibles	154.860	24.308.189	649.218	3.464.412
Acumulaciones (o devengos)	21.616.839	5.464.426	3.156.940	(113.179)
Provisiones	20.469.727	-	412.458	(1.794.030)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	14.914.002	-	(3.962.735)	(782.952)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	6.547.513	232.522	(283.269)	-
Ingresos/Costos Diferidos	6.679.209	18.525.097	4.197.269	1.217.351
Activos por Derechos de Uso	-	139.176.852	(29.217.182)	12.286.657
Pasivos Contratos de Arrendamiento	184.288.047	-	37.109.575	(14.661.106)
Pérdidas Fiscales	333.273.137	-	5.131.670	(49.840.060)
Otros	4.149.995	1.432.410	(847.185)	(157.746)
Totales	634.767.525	210.225.420	(5.867.322)	(47.464.995)

Conceptos	31.12.2019		Cambios del periodo en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	65.170.515	24.283.820	16.045.776	(2.218.142)
Amortizaciones Intangibles	150.495	28.417.454	(15.320.545)	(2.149.610)
Acumulaciones (o devengos)	20.782.065	7.673.413	6.780.341	160.896
Provisiones	21.851.299	-	(161.689)	1.648.694
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	19.659.689	-	(7.706.260)	663.074
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	7.020.733	422.473	10.616.926	-
Ingresos/Costos Diferidos	3.892.548	21.153.056	(594.669)	(864.093)

Conceptos	31.12.2019		Cambios del periodo en	
	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	ORI ⁽¹⁾ M\$
Activos por Derechos de Uso	-	122.246.327	(117.787.828)	(4.458.499)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	161.839.578	-	156.313.996	5.525.582
Pérdidas Fiscales	377.981.527	-	(12.352.490)	33.214.120
Otros	4.033.309	310.793	(1.800.393)	145.363
Totales	682.381.758	204.507.336	34.033.165	31.667.385

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 aplicaran 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 diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras y deterioro de clientes. Los activos no reconocidos, ascienden a M\$ 35.370.803 y M\$ 477.758, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	38.934.419	117.318.708
Ajustes al Impuesto Corriente del Período Anterior	1.651.759	(367.487)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(36.965.692)	3.139.675
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	3.620.486	120.090.896
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	5.867.322	(34.033.165)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	5.867.322	(34.033.165)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	9.487.808	86.057.731

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:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	25.367.595	64.856.656
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(1.818.032)	(742.972)

Continúa >

> Continuación

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	(10.111.335)	27.770.385
Corrección Monetaria Capital Propio	(22.218.162)	(19.764.029)
Gastos no Deducibles Impositivamente	-	6.322.210
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	18.037.438	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	12.432	(255.962)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	217.872	7.871.443
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(15.879.787)	21.201.075
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	9.487.808	86.057.731

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Tasa Impositiva Legal	27%	27%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-1,9%	-0,3%
Efecto en la Tasa Impositiva de:		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	-10,9%	11,6%
Corrección Monetaria Capital Propio	-23,6%	-8,2%
Gastos no Deducibles Impositivamente	-	2,6%
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	19,2%	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-	-0,1%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,3%	3,2%
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	-16,9%	8,8%
Tasa Impositiva Efectiva	10,1%	35,8%



16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2020 (M\$)	31.12.2019 (M\$)
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	641.558	504.735
Obligaciones con tenedores de Bonos	18.636.014	19.479.764
Derivados - No Cobertura	991.485	6.996.659
Derivados - Cobertura	2.464.577	1.832.751
Subtotal Corrientes	22.733.634	28.813.909
NO CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	110.230.753	170.638.984
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.740.014.993	1.796.470.078
Derivados - Cobertura	6.208.219	1.892.868
Subtotal No Corrientes	1.856.453.965	1.969.001.930
Total Otros Activos Financieros	1.879.187.599	1.997.815.839

a) **Préstamos que devengan intereses** – Al 31.12.2020, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 11 de mayo de 2020 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de PEN 10 millones a un plazo de tres años con el Banco de Crédito del Perú (BCP). Este crédito tiene garantía estatal y forma parte del Programa Perú Reactiva. El crédito, que devenga una tasa del 1,12% anual, contempla amortizaciones iguales y mensuales a partir de junio de 2021.

- Con fecha 20 de diciembre de 2018, la Sociedad suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libor + 1,38%. El pago del capital contempla 2 amortizaciones crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.
- Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco del Estado 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.

- Con fecha 29 de junio de 2017 se suscribió crédito en pesos con Scotiabank por un equivalente CLP 33.105 millones a una tasa TAB + 0,10%. Este crédito fue parcialmente abonado con fecha 20 de marzo de 2020 por un monto de CLP 10.000 millones quedando un saldo de capital de CLP 23.105 que contempla dos amortizaciones en los meses de diciembre de 2021 y diciembre de 2022.

b) **Obligaciones con tenedores de Bonos** – corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes de las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre

de 2019 por UF 8 millones en tramos de 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%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los “Otros pasivos financieros” y “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.



Vencimientos de Pasivos Financieros

AL 31.12.2020																	
Acreedores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Línea de Crédito	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-
Subtotal		24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-
Banco Estado	Préstamos	30.704.851	64.598	197.381	261.979	261.979	29.918.914	-	-	29.549.655	46.590	-	-	-	29.503.065	-	-
Banco Scotiabank	Préstamos	23.261.264	35.427	72.330	23.153.507	-	-	-	-	23.026.228	590	-	23.025.638	-	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	60.671.051	230.348	698.153	858.828	933.477	29.257.725	28.692.520	-	56.316.002	25.395	-	-	-	28.145.304	28.145.303	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-
Subtotal		116.592.704	330.373	1.511.959	25.268.297	1.612.916	59.176.639	28.692.520	-	110.847.423	72.575	544.095	24.019.621	417.460	57.648.369	28.145.303	-
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.532.274.984	15.418.728	63.289.361	296.732.754	285.179.819	273.626.880	305.767.746	292.259.696	1.289.728.539	11.256.708	5.776.469	236.166.829	235.703.873	235.196.373	282.983.868	282.644.419
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	603.574.736	3.224.030	11.274.928	12.896.119	12.896.122	12.896.119	12.896.122	537.491.296	468.922.468	-	1.602.837	-	-	-	-	467.319.631
Subtotal		2.135.849.720	18.642.758	74.564.289	309.628.873	298.075.941	286.522.999	318.663.868	829.750.992	1.758.651.007	11.256.708	7.379.306	236.166.829	235.703.873	235.196.373	282.983.868	749.964.050
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	696.802	-	-	-	-	-	348.401	348.401
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	7.638.178	810.367	1.147.340	1.527.821	1.532.890	1.540.815	646.142	432.803	653.151	653.151	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	533.786	-	-	-	-	-	266.893	266.893
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.286.007	785.894	1.027.322	1.350.948	697.456	1.213.004	889.207	322.176	529.620	485.127	44.493	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	3.128.985	296.626	444.531	586.005	586.005	606.115	451.353	158.350	353.292	262.603	90.689	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	634.160	-	-	-	-	317.080	317.080	-	4.517.578	-	-	327.049	327.048	327.048	1.768.217	1.768.216
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	4.440.507	279.999	748.667	980.233	769.024	844.830	601.133	216.621	375.159	331.687	43.472	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	1.074.063	182.556	339.326	424.519	-	127.662	-	-	87.323	-	87.323	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	247.913	42.056	78.358	97.985	-	29.514	-	-	20.366	-	20.366	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.951.576	747.967	936.017	1.222.646	1.104.080	997.191	692.977	250.698	445.667	379.268	66.399	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	460.052	-	-	153.351	153.351	153.350	-	-
Subtotal		29.401.389	3.145.465	4.721.561	6.190.157	4.689.455	5.676.211	3.597.892	1.380.648	8.672.796	2.111.836	352.742	480.400	480.399	480.398	2.383.511	2.383.510
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	300.790	300.790	-	-	-	-	-	-	300.445	300.445	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	84.615	84.615	-	-	-	-	-	-	84.444	84.444	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	111.700	111.700	-	-	-	-	-	-	111.628	111.628	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	69.465	69.465	-	-	-	-	-	-	69.330	69.330	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	70.590	70.590	-	-	-	-	-	-	70.421	70.421	-	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	173.800	173.800	-	-	-	-	-	-	173.700	173.700	-	-	-	-	-	-

Continúa >



Vencimientos de Pasivos Financieros

> Continuación

AL 31.12.2020																		
Acreedores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES								
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años					
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	11.210	11.210	-	-	-	-	-	-	10.910	10.910	-	-	-	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	112.460	112.460	-	-	-	-	-	-	112.248	112.248	-	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	58.440	58.440	-	-	-	-	-	-	58.359	58.359	-	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	864	864	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	28.472	-	28.472	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	14.521	14.120	401	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		1.036.927	1.008.054	28.873	-	-	-	-	-	991.485	991.485	-	-	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	390.983.359	390.983.359	-	-	-	-	-	-	390.983.359	390.983.359	-	-	-	-	-	-	-
Totales		2.673.888.987	414.134.897	80.826.682	341.087.327	304.378.312	351.375.849	350.954.280	831.131.640	2.270.170.958	405.440.851	8.276.143	260.666.850	236.601.732	293.325.140	313.512.682	752.347.560	

AL 31.12.2019																	
Acreedores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco Scotiabank	Línea de Crédito	2.388	2.388	-	-	-	-	-	-	-	2.388	-	-	-	-	-	-
Subtotal		2.388	2.388	-	-	-	-	-	-	2.388	2.388	-	-	-	-	-	-
Banco Estado	Préstamos	107.667.017	1.118.668	1.690.219	2.243.381	21.811.773	50.373.263	30.429.713	-	78.996.426	421.365	-	-	-	49.109.413	29.465.648	-
Banco Scotiabank	Préstamos	35.191.381	281.508	642.117	17.329.305	16.938.451	-	-	-	32.930.334	9.232	-	16.460.551	16.460.551	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	69.900.869	497.912	1.504.967	1.986.407	1.838.157	1.996.890	31.582.602	30.493.934	59.214.571	71.750	-	-	-	-	29.571.411	29.571.410
Subtotal		212.759.267	1.898.088	3.837.303	21.559.093	40.588.381	52.370.153	62.012.315	30.493.934	171.141.331	502.347	-	16.460.551	16.460.551	49.109.413	59.037.059	29.571.410
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.694.913.376	28.093.349	54.798.409	64.953.193	64.953.195	303.380.087	291.213.064	887.522.079	1.356.353.312	11.855.050	6.083.513	-	248.263.487	247.775.922	247.241.447	595.133.893
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	602.045.196	3.139.700	10.960.300	12.558.796	12.558.799	12.558.796	12.558.799	537.710.006	459.596.530	-	1.541.201	-	-	-	-	458.055.329
Subtotal		2.296.958.572	31.233.049	65.758.709	77.511.989	77.511.994	315.938.883	303.771.863	1.425.232.085	1.815.949.842	11.855.050	7.624.714	-	248.263.487	247.775.922	247.241.447	1.053.189.222
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	2.921.058	306.476	341.228	447.517	447.517	447.517	453.615	477.188	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	4.545.181	366.792	612.159	811.050	811.050	816.119	817.946	310.065	527.884	527.884	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	630.176	813.478	1.064.847	956.131	1.012.382	980.988	987.752	428.256	399.115	29.141	-	-	-	-	-
Banco Santander	Derivados - Cobertura	1.987.884	259.173	333.232	411.671	118.320	342.272	302.437	220.779	173.799	126.096	47.703	-	-	-	-	-
Scotiabank	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	-	-	1.892.868	-	-	-	-	-	-	1.892.868

Continúa >





Vencimientos de Pasivos Financieros

> Continuación

AL 31.12.2019																	
Acreedores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Scotiabank	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	278.290	250.170	28.120	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	3.988.988	203.530	545.483	715.231	606.848	665.100	629.408	623.388	56.618	-	56.618	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	870.048	114.733	202.943	264.633	47.743	163.508	76.488	-	12.690	-	12.690	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	182.990	25.080	44.259	57.536	3.791	35.604	16.720	-	355.214	304.475	50.739	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.565.259	597.895	739.678	968.733	850.988	867.161	791.590	749.214	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		26.507.162	2.503.855	3.632.460	4.741.218	3.842.388	4.349.663	4.069.192	3.368.386	3.725.619	1.607.740	225.011	-	-	-	-	1.892.868
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.757.900	767.200	-	-	-	-	-	-	2.486.012	1.747.450	738.562	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	938.770	328.885	-	-	-	-	-	-	1.237.375	916.538	320.837	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.135	-	-	-	-	-	-	-	30.249	30.249	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	-	28.440	-	-	-	-	-	-	30.143	-	30.143	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	302.940	-	-	-	-	-	-	-	303.723	303.723	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	66.045	-	-	-	-	-	-	-	66.563	66.563	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	270	-	-	-	-	-	-	-	689	689	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	821	821	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	173.255	-	-	-	-	-	-	-	174.569	174.569	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	1.260	284.900	-	-	-	-	-	-	1.124.743	872.406	252.337	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	670	151.559	-	-	-	-	-	-	317.261	190.415	126.846	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	1.591	359.802	-	-	-	-	-	-	407.028	407.028	-	-	-	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	252.520	252.520	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	1.747	395.112	-	-	-	-	-	-	564.963	233.558	331.405	-	-	-	-	-
Subtotal		3.274.583	2.315.898	-	-	-	-	-	-	6.996.659	5.196.529	1.800.130	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	292.637.212	-	-	-	-	-	-	-	292.637.212	292.637.212	-	-	-	-	-	-
Totales		2.834.455.082	331.549.175	75.544.370	103.812.300	121.942.763	372.658.699	369.853.370	1.459.094.405	2.290.453.051	311.801.266	9.649.855	-	264.724.038	296.885.335	306.278.506	1.084.653.500



Vencimientos de Pasivos Financieros

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 31.12.2020									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	5,07%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,,66%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%; 2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-



Vencimientos de Pasivos Financieros

Al 31.12.2019									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	3,34%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	2,23%	Tab CLP 90D + 0,47%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GmbH	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%; 2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-



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 ban-

carios 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.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para

el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Las líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones. Estas líneas fueron utilizadas para la emisión de bonos en el mercado local en octubre del 2019 por un total de UF 8 millones.

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, y el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 01.01.2020	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2020
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.987.091.173	2.403.900	(138.746.211)	87.155.706	(65.436.038)	(2.970.099)	-	1.869.498.431
Líneas de Sobregiro	2.388	92.032.202	(92.032.202)	22.499	-	-	-	24.887
Derivados	(174.662.735)	27.501.767	-	(5.585.150)	(65.983.060)	-	(36.573.898)	(123.336.956)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.812.430.826	704.042.195	(230.778.413)	81.593.055	547.022	(2.970.099)	(36.573.898)	1.746.186.362
Pago de Obligaciones por Arriendos			(115.669.246)					
Pago de Dividendos			(46.476.842)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.034.252)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(274.020.884)					

	Saldo Inicial 01.01.2019	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2019
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.807.576.543	262.407.865	(280.119.857)	83.266.764	111.693.587	2.266.271	-	1.987.091.173
Líneas de Sobregiro	3.163	408.410.738	(409.089.884)	678.371	-	-	-	2.388
Derivados	(96.766.942)	33.223.592	(4.533.074)	896.466	(95.630.798)	-	(11.851.979)	(174.662.735)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.710.812.764	704.042.195	(693.742.815)	84.841.601	16.062.789	2.266.271	(11.851.979)	1.812.430.826
Pago de Obligaciones por Arriendos			(104.237.239)					
Pago de Dividendos			(21.514)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(2.954.032)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(96.913.405)					



17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Corresponsales Extranjeros	1.229.284	858.038
Proveedores Telecomunicaciones	18.123.925	16.441.975
Proveedores Extranjeros	20.417.531	12.663.956
Proveedores Nacionales	514.718.869	446.658.363
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	33.622.269	37.034.075
Dividendos por pagar	25.396.649	46.268.613
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	48.940.580	100.470.132
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	662.449.107	660.395.152

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-2020			31-dic-2019		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M\$			M\$		
Hasta 30 días	62.221.337	86.575.384	148.796.721	13.284.564	88.814.317	102.098.881
Entre 31 y 60 días	49.772.498	82.205.949	131.978.447	64.051.846	70.757.273	134.809.119
Entre 61 y 90 días	12.657.157	29.858.768	42.515.925	1.262.607	11.207.783	12.470.390
Más de 90 días	11.997.035	55.695.231	67.692.266	-	43.258.822	43.258.822
Total	136.648.027	254.335.332	390.983.359	78.599.017	214.038.195	292.637.212

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 102 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.



Proveedores

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	31.12.2020 %	31.12.2019 %
Huawei del Perú SAC	4,4%	5,7%
Huawei Chile Ltda.	4,3%	2,9%
Samsung Electronics Perú	4,3%	3,6%
Samsung Electronics Chile Ltda.	12,6%	2,7%
Apple Chile Comercial	9,3%	0,7%
Brightstar Corp	3,7%	1,5%
LG Electronics Perú S.A.	-	0,9%
Thales Dis México, S.A. de C.V.	-	0,7%
Ericsson Chile S.A.	-	1,4%
Cia Ericsson S.A.	5,3%	-
Motorola Mobility Inc.	3,2%	-
Ingram Micro S.A.C	3,7%	-
Comercial Multiwireless Ltda.	1,4%	-
Falabella Retail S.A.	-	0,7%
Otros	47,8%	79,2%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	1.479.547	1.841.742
Total Provisiones, Corriente	1.479.547	1.841.742
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	37.718.865	37.285.161
Total Provisiones, no Corriente	37.718.865	37.285.161

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los periodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2020)	37.285.161	1.841.742	39.126.903
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	4.182.292	347.397	4.529.689
Provisión Utilizada	(735.446)	-	(735.446)
Reversión de Provisión no Utilizada	(1.328.685)	(600.000)	(1.928.685)
Incremento por Intereses Devengados	1.631.125	-	1.631.125
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.750.111)	(109.592)	(3.859.703)
Otro Incremento (Decremento)	434.529	-	434.529
Cambios en Provisiones , Total	433.704	(362.195)	71.509
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2020)	37.718.865	1.479.547	39.198.412



	Desamantamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2019)	44.054.481	8.446.048	52.500.529
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	3.3.230.837	-	3.230.837
Provisión Utilizada	(185.124)	(6.647.084)	(6.832.208)
Reversión de provisión no utilizada	(14.817.873)	-	(14.817.873)
Incremento por Intereses Devengados	1.776.232	-	1.776.232
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.875.170	42.778	2.917.948
Otro Incremento (Decremento)	351.438	-	351.438
Cambios en Provisiones , Total	(6.769.320)	(6.604.306)	(13.373.626)
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2019)	37.285.161	1.841.742	39.126.903

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 periodo se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019
	M\$		M\$	
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	5.624.987	4.783.311	-	-
	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019
	M\$		M\$	
Servicios Facturados Anticipadamente	26.240.301	19.158.207	-	-
Fidelización de Clientes	2.848.101	5.206.954	8.086.724	4.935.192
Traslado de Redes	2.288.847	2.386.816	8.455.700	6.057.938
Arriendo Cables Submarinos	-	12.919	-	-
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	6.865	13.731	-	6.865
Otros Pasivos Diferidos	-	-	11.644	32.295
Total	37.009.101	31.561.938	16.554.068	11.032.290

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.



20. Beneficios y Gastos a Empleados

a) Gastos de personal

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$M\$
Sueldos y Sakarios	195.379.666	186.166.209
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	18.217.216	21.978.278
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empleo	846.932	369.323
Beneficios por Terminación	13.538.757	19.684.147
Otros Gastos de Personal	28.599.564	31.969.731
Total	256.582.135	260.168.138

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 Mutua Entel-Chile”, la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 16.071.303 y M\$ 15.045.267, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones deven-gadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutua.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	15.045.267	13.189.192
Costo del Servicio Presente	846.932	656.576
Costo por Intereses de la Obligación	842.162	807.850
Costo (Ingresos) del Servicio Pasado	-	(287.253)
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	691.589	1.295.890
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.354.647)	(616.988)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	16.071.303	15.045.267
Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:		
	31.12.2020	31.12.2019
Tasa de Descuento	5,20%	5,56%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	3,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	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 con-cordante 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.



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	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2020 M\$	
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	14.259.310	18.200.312
Tasa de Incremento Salarial	18.226.977	14.206.968
Tasa de Rotación	14.200.705	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los periodos 2020 y 2019, 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	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con Derecho a Voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
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 01.01.2019 y el 31.12.2020 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

Para ambos periodos, no se distribuyeron dividendos provisorios. A su vez la provisión efectuada por dividendo mínimo sobre los resultados del 2020 y 2019 equivalen a \$ 83,90 y \$ 153,12, respectivamente por acción. Valores que se incluyen en la línea dividendos del estado de cambios en el patrimonio.

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los periodos, 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 28 de abril del 2020, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.



Dividendos Distribuidos

Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2020, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2019 de \$ 154 por acción, equivalente a M\$ 46.510.635. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2020.

Durante el año 2019, no se distribuyeron dividendos.

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).

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 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 periodos 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 Periodo Anterior 01-01-2019	(3.869.248)	54.100.403	(55.872.703)	(60.764.881)	(66.406.429)
Conversión a moneda de presentación del grupo	-	101.567.647	-	-	101.567.647
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	40.096.702	-	-	40.096.702
Impuesto renta sobre flutuación préstamos	-	(11.141.919)	-	-	(11.141.919)
Otro Resultado Integral	(946.000)	-	4.769.532	-	3.823.532
Total Cambios en Patrimonio	(946.000)	130.522.430	4.769.532	(60.764.881)	134.345.962
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2019	(4.815.248)	184.622.833	(51.103.171)	(60.764.881)	67.939.533
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2020	(4.815.248)	184.622.833	(51.103.171)	(60.764.881)	67.939.533
Conversión a moneda de presentación del grupo	-	(168.406.404)	-	-	(168.406.404)
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	(24.455.418)	-	-	(24.455.418)
Impuesto renta sobre flutuación préstamos	-	6.605.912	-	-	6.605.912
Otro Resultado Integral	(504.860)	-	27.715.429	-	27.210.569
Total Cambios en Patrimonio	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	(159.045.341)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2020	(5.320.108)	(1.633.077)	(23.387.742)	(60.764.881)	(91.105.808)

22. Ingresos de actividades ordinarias y otros ingresos

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes tienen el carácter de accesorias a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Telefonía Móvil-Chile	1.016.430.589	950.477.810
Entel Perú	627.018.640	579.250.595
Servicios Privados (incluye servicios IT)	203.604.516	203.086.071
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	45.324.087	50.855.627
Servicio de Televisión	42.364.275	38.588.604
Larga Distancia	5.620.901	8.050.071
Internet	66.270.860	58.155.024
Servicios a Otros Operadores	32.215.807	29.562.219
Negocios de Tráfico	22.143.923	25.155.988
Americatel Perú	17.905.272	22.146.593
Servicios Call Center y Otros	13.745.362	13.463.386
Total Ingresos Ordinarios	2.092.644.232	1.978.791.988

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.



Los ingresos de telefonía móvil y de servicios privados en Chile y Perú, en los respectivos periodos, incluyen venta de equipos y accesorios por M\$ 429.415.782 y M\$ 413.127.346.

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	7.983.175	4.636.620
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	1.797.559	2.859.457
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.351.829	1.899.689
Otros Ingresos	2.122.265	2.079.636
Total Otros Ingresos	13.254.828	11.475.402

c) Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Ganancia en Venta Torres de Telefonía Móvil	42.721.337	201.049.286
Ganancia en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	(1.135.969)	6.226.167
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	41.585.368	207.275.453

La Compañía ha continuado con el proceso, iniciado en diciembre 2019, para los efectos de enajenar un portafolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan el 40% de las torres propias existentes en Chile, y en el caso de Entel Perú un proceso análogo de venta de torres que no supere el 64% de las torres propias existentes en dicho país.

La operación, durante el año 2020, contempló el traspaso de 406 torres en Chile y 124 en Perú. La enajenación del remanente de torres para completar la operación se debe materializar durante el 2021. Este se presenta a su costo neto de depreciación en el estado de situación en el rubro activos no corrientes mantenidos para la venta.

La ganancia en dicha venta y posterior arrendamiento se presenta de acuerdo a la NIIF 16 y se determina del remanente entre el precio de venta, el activo derechos de uso por los arriendos, baja de provisiones de desmantelamiento menos la deuda por arriendos y el costo de las torres vendidas.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los efectos de la transacción:

	01.01.2020 31.12.2020 MM\$	01.01.2019 31.12.2019 MM\$
Recaudación Neta de IVA	93.525	410.786
Obligaciones por Arrendamientos	(37.697)	(165.236)
Costo de Venta Torres Vendidas, Neto de Derechos de Uso por Arriendos	(12.823)	(49.862)
Baja Pasivo por Desmantelamiento	2.130	9.105
Comisiones y Otros Gastos	(2.414)	(3.744)
Total Otros Ingresos	42.721	201.049



23. Pérdidas por deterioro (Revisiones), neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2020 /31.12.2020 M\$	01.01.2019 /31.12.2019 M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	4.327.151	3.843.069
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	75.356.937	66.289.124
Total Pérdidas por Deterioro	79.684.088	70.132.193

* Ver nota 14 / ** Ver nota 8 d.

24. Otros gastos

El detalle de los “Otros Gastos” para cada período, es el siguiente:

	01.01.2020/31.12.2020 M\$	01.01.2019 /31.12.2019 M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(91.303.933)	(94.428.062)
Outsourcing y Materiales	(56.296.807)	(56.658.841)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(565.802.886)	(581.136.751)
Arriendos y Mantenciones	(160.129.380)	(137.240.437)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(46.417.881)	(42.568.161)
Servicios Profesionales y Consultoría	(62.550.607)	(47.922.169)
Energía y Otros Consumos	(52.012.095)	(44.882.715)
Otros	(94.799.878)	(95.837.289)
Total Otros Gastos	(1.131.313.467)	(1.100.674.425)

25. Ingresos y gastos financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros, por cada período son los siguientes:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	5.309.384	1.375.222
Intereses Devengados (Netos) - IRS	5.585.150	4.488
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	-	7.367.237
Total Ingreso Financieros	10.894.534	8.746.947
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(2.420.513)	(11.929.140)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(72.078.300)	(61.052.981)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.970.099)	(4.025.518)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(249.205)	(900.954)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(19.233.749)	(14.122.708)
Gasto por Intereses, por Planes de Beneficios post Empleo	(842.162)	(807.850)
Gasto por Intereses, otros	(1.707.659)	(1.712.578)
Otros Costos Financieros	(3.034.251)	(3.007.268)
Total Costos Financieros	(102.535.938)	(97.558.997)
Total Resultado Financiero Neto	(91.641.404)	(88.812.050)

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	5.309.384	1.375.222
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(102.286.733)	(82.535.335)



26.

Activos y Pasivos en moneda extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M\$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	3.384.233	3.384.233	-	-	-	-
	Nuevo Sol	58.954.492	58.954.492	-	-	-	-
	Euro	31.782	31.782	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	253.050.046	158.256.611	94.793.435	-	-	-
	Nuevo Sol	3.223.110	3.223.110	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	16.660.579	16.252.591	407.988	-	-	-
	Nuevo Sol	31.907.646	31.570.931	336.715	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	18.403.274	18.403.274	-	-	-	-
	Nuevo Sol	117.442.027	117.442.027	-	-	-	-
	Euro	71.003	71.003	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	39.004.323	39.004.323	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	133.940	133.940	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.279.710.000	-	-	473.966.666	521.363.334	284.380.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	98.829.060	-	-	2.987.028	95.842.032	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	283.151	-	-	283.151	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	263.907.315	-	-	-	-	263.907.315
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	635.253.114	-	-	-	-	635.253.114
Derechos de Uso	Nuevo Sol	150.466.764	-	-	-	-	150.466.764
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.078.992	-	-	1.078.992	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	448.130.573	-	-	-	-	448.130.573
Total Activos en Moneda Extranjera		3.419.925.424					
Dolares		1.571.208.132					
Nuevo Sol		1.848.614.507					
Euro		102.785					



Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M\$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.033.177	11.256.708	5.776.469	-	-	-
	Nuevo Sol	544.095	-	544.095			
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	11.221.036	284.373	10.936.663	-	-	-
	Nuevo Sol	15.032.327	23.357	15.008.970	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras cuentas por Pagar	Dolares	130.869.786	130.869.786	-	-	-	-
	Euro	413.947	413.947	-	-	-	-
	Nuevo Sol	112.513.445	107.932.250	4.581.195	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	709.809	709.809	-	-	-	-
Otros pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.509.711	18.509.711	-	-	-	-
Otros pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.336.095.469	-	-	478.980.201	574.470.849	282.644.419
	Nuevo Sol	1.411.443			1.411.443	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	68.819.517	-	-	21.563.470	19.693.583	27.562.464
	Nuevo Sol	96.329.231	-	-	32.389.508	26.114.314	37.825.399
Otras Provisiones No Corrientes	Nuevo Sol	22.943.567	-	-	-	22.675.079	268.488
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	134.851.841	-	-	-	-	134.851.841
Otros Pasivos No Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	11.551	-	-	-	11.551	-
Total Activos en Moneda Extranjera		1.967.309.952					
	Dolares	1.564.038.985					
	Nuevo Sol	402.857.020					
	Euro	413.947					



Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M\$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	1.475.509	1.475.509	-	-	-	-
	Nuevo Sol	229.137.327	229.137.327	-	-	-	-
	Euro	21.369	21.369	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	240.829.730	130.424.323	110.405.407	-	-	-
	Nuevo Sol	9.373.833	9.373.833	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	17.462.724	17.061.944	400.780	-	-	-
	Nuevo Sol	34.542.132	34.140.924	401.208	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	24.046.666	24.035.305	11.361	-	-	-
	Nuevo Sol	137.024.055	137.024.055	-	-	-	-
	Euro	369.290	369.290	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	45.742.939	45.742.939	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	910.995	448.486	462.509	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.347.732.000	-	-	-	249.580.000	1.098.152.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	130.476.523	-	-	-	3.346.646	127.129.877
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	546.128	-	-	546.128	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	313.359.309	-	-	-	-	313.359.309
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	725.043.408	-	-	-	-	725.043.408
Derechos de Uso	Nuevo Sol	172.087.061	-	-	-	-	172.087.061
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	995.171	-	-	995.171	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	484.762.664	-	-	-	-	484.762.664
Total Activos en Moneda Extranjera		3.915.938.833					
Dolares		1.631.546.629					
Nuevo Sol		2.284.001.545					
Euro		390.659					



Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M\$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.938.563	11.855.050	6.083.513	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	10.371.622	164.793	10.206.829	-	-	-
	Nuevo Sol	17.133.893	170.983	16.962.910	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras cuentas por Pagar	Dolares	129.564.739	129.564.739	-	-	-	-
	Euro	414.100	414.100	-	-	-	-
	Nuevo Sol	135.440.669	130.488.263	4.952.406	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	345.053	345.053	-	-	-	-
Otros pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.716.822	18.716.822	-	-	-	-
Otros pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.397.557.570	-	-	248.263.487	524.588.780	624.705.303
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	74.031.934	-	-	29.613.412	21.799.999	22.618.523
	Nuevo Sol	115.059.663	-	-	42.686.692	34.782.802	37.590.169
Otras Provisiones No Corrientes	Nuevo Sol	22.605.728	-	-	-	22.249.730	355.998
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	128.359.724	-	-	-	-	128.359.724
Otros Pasivos No Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	32.204	-	-	-	-	32.204
Total Activos en Moneda Extranjera		2.067.572.284					
Dolares		1.629.464.428					
Nuevo Sol		437.693.756					
Euro		414.100					

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:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Otros Activos	(8.509.981)	369.898
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	(4.377.144)	929.419
Obligaciones con el Público - Bonos	68.022.000	(97.146.000)
Préstamos que Devengan Intereses	4.133.876	(7.400.731)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	18.350.359	11.087.840
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(68.022.000)	96.859.000
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(1.392.442)	(1.862.763)
Otros Pasivos	(8.319.762)	1.714.647
Total Diferencias de Cambio	(115.094)	4.551.310
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	670.723	344.411
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(12.663.385)	(12.187.771)
Obligaciones con el Público - Bonos	(12.265.408)	(7.544.872)
Otros Pasivos	(2.500.412)	(57.760)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(26.748.482)	(19.445.992)



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 mantención 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 arriendos, 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 años

		Sitios y Torres Neto M\$	Locales y Oficinas Neto M\$	Fibra Óptica Neto M\$	Vehiculos Neto M\$	Otros Arrendos Neto M\$	Total Activos por Derechos de Uso - Arrendos M\$
Saldo Inicial		362.684.804	17.886.298	756.528	3.950.096	584.035	385.861.761
Cambios	Adiciones	51.614.256	23.953.382	339.934	732.601	433.930	77.074.103
	Desapropiaciones	(4.733.353)	-	-	(71.095)	-	(4.804.448)
	Gasto por Depreciación	(69.127.390)	(8.035.473)	(420.999)	(1.556.768)	(91.363)	(79.231.993)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(18.528.816)	(2.896.627)	(18.769)	(445.706)	(122.853)	(22.012.771)
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.220.712	1.321.299	(107.806)	92.815	(2.833)	5.524.187
	Cambios, Total	(36.554.591)	14.342.581	(207.640)	(1.248.153)	216.881	(23.450.922)
Saldo Final		326.130.213	32.228.879	548.888	2.701.943	800.916	362.410.839

		Sitios y Torres Neto M\$	Locales y Oficinas Neto M\$	Fibra Óptica Neto M\$	Vehiculos Neto M\$	Otros Arrendos Neto M\$	Total Activos por Derechos de Uso - Arrendos M\$
Saldo Inicial		-	-	-	-	-	-
Cambios	Incremento por Adopción de Nueva Norma	347.557.134	22.210.437	1.365.467	3.600.960	-	374.733.998
	Adiciones	64.059.575	4.612.076	-	1.297.367	584.143	70.553.161
	Desapropiaciones	(9.978.180)	(661.228)	-	-	-	(10.639.408)
	Gasto por Depreciación	(57.648.945)	(9.432.662)	(665.648)	(1.016.387)	(40.319)	(68.803.961)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	14.108.239	925.508	59.502	-	40.211	15.133.460
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.586.981	232.167	(2.793)	68.156	-	4.884.511
	Cambios, Total	362.684.804	17.886.298	756.528	3.950.096	584.035	385.861.761
Saldo Final		362.684.804	17.886.298	756.528	3.950.096	584.035	385.861.761



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 Vencimiento	31.12.2020		
	Bruto	Interés	Presente
Hasta 1 año	79.480.807	(4.027.660)	75.453.147
De 1 a 2 años	86.830.881	(12.459.957)	74.370.924
De 2 a 3 años	76.613.790	(12.248.652)	64.365.138
De 3 a 4 años	72.495.418	(12.593.378)	59.902.040
De 4 a 5 años	66.927.425	(11.839.370)	55.088.055
Más de cinco años	214.301.603	(39.254.051)	175.047.552
Total	596.649.924	(92.423.068)	504.226.856

Tramos de Vencimiento	31.12.2019		
	Bruto	Interés	Presente
Hasta 1 año	91.062.840	(22.119.824)	68.943.016
De 1 a 2 años	87.786.765	(12.706.031)	75.080.734
De 2 a 3 años	76.629.115	(9.630.768)	66.998.347
De 3 a 4 años	67.270.362	(7.577.158)	59.693.204
De 4 a 5 años	73.332.969	(9.392.464)	63.940.505
Más de cinco años	186.766.121	(19.533.141)	167.232.980
Total	582.848.172	(80.959.386)	501.888.786

Al 31 de diciembre de 2020, 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 arriendos 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\$ 115.669.246 y M\$ 104.217.804 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\$ 64.957.272 y M\$ 56.632.954, a diciembre de cada año.

d) **Respecto a los gastos de arriendos** señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2020 - M\$	31.12.2019 - M\$
Hasta un año	64.936.006	69.502.963
A más de un Año y menos de Cinco Años	148.701.835	150.615.556
Total	213.637.841	220.118.519

e) **Por su parte los arriendos operativos** en calidad de arrendador se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Cobros mínimos futuros	31.12.2020 - M\$	31.12.2019 - M\$
Hasta un año	13.121.284	15.100.182
A más de un Año y menos de Cinco Años	29.265.000	30.200.364
Total	42.386.284	45.300.546
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	12.984.609	15.100.182

Al 31.12.2020, no existen cuotas de caracter contingente a ser percibidas como pagadas.



29.

Información 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.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: “Personas”, “Empresas”, “Corporaciones”, “Telefonía Móvil y Fija Perú” y “Todos los demás segmentos”.

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los periodos del 2020 y 2019, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos

al 31.12.2020 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	908.564.801	248.479.525	236.482.642	680.167.740	934.634.356	-	(860.844.636)	2.147.484.428
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(570.492.023)	(141.623.975)	(160.801.264)	(576.558.733)	(872.609.677)	-	858.833.133	(1.463.252.539)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	338.072.778	106.855.550	75.681.378	103.609.007	62.024.679	-	(2.011.503)	684.231.889
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.617.428)	(60.367.212)	(66.923.555)	(136.628.232)	(13.237.929)	-	2.011.503	(471.762.853)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	141.455.350	46.488.338	8.757.823	(33.019.225)	48.786.750	-	-	212.469.036
Ingresos por Intereses				555.029		36.096.766	(25.757.261)	10.894.534
Gastos por Intereses				(38.697.579)		(89.595.620)	25.757.261	(102.535.938)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(1.906.970)		(24.966.607)		(26.873.577)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				5.227.353		(14.715.160)	-	(9.487.807)
Ganancia (Pérdida) , Total	141.455.350	46.488.338	8.757.823	(67.841.392)	48.786.750	(93.180.621)	-	84.466.248
Activos				1.867.217.442		3.549.771.738	(528.544.648)	4.888.444.532
Incrementos de Activos no Corrientes	70.689.205	15.293.338	34.627.137	94.743.170	6.419.426	155.840.998	-	377.613.274
Pasivos				1.104.656.806		2.803.841.947	(528.544.648)	3.379.954.105
Patrimonio								1.508.490.427
Patrimonio y Pasivos								4.888.444.532
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Periodo	34.523.675	7.490.594	1.875.835	35.562.970	231.014	-	-	79.684.088
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				151.981.190		408.574.791	-	560.555.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(105.787.190)		(260.443.928)	(154.691.832)	(520.922.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(207.763.732)		(220.948.984)	154.691.832	(274.020.884)



Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos

al 31.12.2019 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	839.091.674	258.420.200	227.171.900	706.075.737	965.676.629	-	(798.893.297)	2.197.542.843
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(540.641.848)	(143.179.159)	(146.756.853)	(579.600.127)	(815.845.863)	-	798.892.163	(1.427.131.687)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	298.449.826	115.241.041	80.415.047	126.475.610	149.830.766		(1.134)	770.411.156
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.300.610)	(55.618.709)	(62.632.720)	(99.774.651)	(12.167.897)	-	-	(426.494.587)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	102.149.216	59.622.332	17.782.327	26.700.959	137.662.869		(1.134)	343.916.569
Ingresos por Intereses				148.357		54.587.255	(45.988.665)	8.746.947
Gastos por Intereses				(53.378.934)		(90.168.728)	45.988.665	(97.558.997)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(271.085)		(14.624.731)	1.134	(14.894.682)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				(360.073)		(85.697.658)	-	(86.057.731)
Ganancia (Pérdida) , Total	102.149.216	59.622.332	17.782.327	(27.160.776)	137.662.869	(135.903.862)	-	154.152.106
Activos				2.301.756.033		3.558.208.454	(690.470.885)	5.169.493.602
Incrementos de Activos no Corrientes	42.985.541	15.322.793	35.344.575	124.666.241	3.595.749	186.692.906	-	408.607.805
Pasivos				1.305.668.564		2.945.621.525	(690.470.885)	3.560.819.204
Patrimonio								1.608.674.398
Patrimonio y Pasivos								5.169.493.602
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	31.223.219	5.617.902	911.500	31.724.059	655.513	-	-	70.132.193
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				41.933.790		573.374.374	-	615.308.164
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				88.611.379		(349.992.494)	121.172.743	(140.208.372)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				77.435.648		(53.176.310)	(121.172.743)	(96.913.405)

Los periodos 2020 y 2019 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento “Personas” está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento “Empresas”, corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento “Corporaciones” tiene similares características al segmento “Empresas”, pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet, servicios digitales 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, Americatel Perú y Direcnet tanto a personas como empresas.

El segmento “Otros Negocios” corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú.

Las operaciones en el exterior de servicios móviles y fijos, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M\$ 649.051.697 y M\$ 606.588.092 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 31% y 30,6% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros, 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 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. Gestión de Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

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 28.04.2020.

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\$ 1.508.490.426 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M\$ 1.879.187.599.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M\$ 9.664.281. 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 el Contrato 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 el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.



31. Administración de riesgos

Riesgo de cambio tecnológico

(No auditado)

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener 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 a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una perma-

nente 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 aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios

(No auditado)

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación 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 las modificaciones a esta Ley; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Ac-

ceso 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.

Portabilidad

A partir del diciembre de 2010, se introdujo la implementación de la Portabilidad Numérica, la que ha permitido el cambio de operador a más 20 millones de solicitudes en la industria. Durante el segundo semestre de 2019, el Comité de Portabilidad inició el llamado de licitación para un tercer proceso. En esta nueva licitación, las bases aprobadas incluyen la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran “paquetizados” con esa línea fija, por ejemplo, la televisión e internet. La Licitación fue adjudicada al mismo operador actual del sistema de portabilidad, con una nueva oferta que disminuye los costos transaccionales y no considera nuevas inversiones por parte del operador.

Si bien el plazo para el inicio de operaciones de la nueva implementación debía comenzar a fines de octubre de 2020, producto de la actual contingencia sanitaria, se modificó la fecha de inicio del nuevo período para el 28 de febrero de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones serán implementadas, prorrogando por estos meses el actual sistema de operación de la portabilidad. En este sentido las operadoras ya iniciaron las pruebas con la nueva plataforma para llegar oportunamente a la fecha de implementación con las nuevas facilidades.

Espectro

Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia de espectro por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC, tanto Entel, como los otros dos operadores que debían cumplir el fallo, Claro y Movistar, ya informaron y publicaron en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, y con plazo máximo en octubre de 2021 para materializar dichos ajustes en su explotación.

En relación a la revisión de los límites de espectro realizada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) mediante su Resolución Núm. 59 de 4 de diciembre de 2019, revisada por la Corte Suprema, además de establecer Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje del total de espectro en la Macrobanda respectiva) estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos caps o límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia relacionada al uso del espectro, mediante Resolución N°62 de 31 de agosto de 2020, el TDLC resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva). La Resolución N°62 contiene otras consideraciones formuladas por el TDLC sobre el caso que en definitiva serán revisadas por la Corte Suprema como consecuencia de un recurso de reclamación interpuesto por parte de Telefónica y respecto del cual Entel y otros intervinientes en la gestión se han hecho parte ante dicha Corte.

Por último, y en materias de Libre Competencia, Telefónica Chile presentó ante el TDLC una consulta no contenciosa con relación a los Concursos de Espectro 5G, en actual curso. El TDLC si bien no accedió a la suspensión cautelar de dichos certámenes solicitada inicialmente por Telefónica Chile, dio curso al proceso no contencioso. Con fecha 23 de diciembre de 2020, Entel se hizo parte de dicha consulta no contenciosa aportando los antecedentes respectivos.

Concursos 5G

Determinados los límites de Espectro por operador conforme a lo reseñado anteriormente, Subtel publicó durante el mes de agosto el Llamado a Licitación y las Bases de cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad:

- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 703-713 MHz y 758-768 MHz (20 MHz).
- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 1.755-1.770 y 2.155-2.170 MHz (30 MHz).
- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en, 3,30 - 3,40 GHz y 3,60 - 3,65 GHz (150 MHz).
- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en la banda de frecuencia 25,90 - 27,50 GHz (1600 MHz).

El cronograma para el desarrollo de estos cuatro concursos públicos permitió a Entel realizar consultas a las Bases de los Concursos, y desde Subtel generar las respuestas que aclararon el sentido y alcance de estas. Adicionalmente se emitieron por Subtel resoluciones modificatorias de estos Concursos que rectifican o modifican las citadas Bases.

Con fecha 18 de noviembre de 2020, los interesados (postulantes) presentaron sus propuestas para los diferentes concursos, y a través de un acto de apertura se consignaron los interesados en cada banda de espectro.

- Concurso en Banda 700 MHz: Borealnet y Wom.
- Concurso en Banda AWS: Borealnet, Claro y Wom.
- Concurso en Banda 3, 5 GHz: Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom.
- Concurso en Banda 26 GHz: Claro (34 comunas), Entel (20 comunas) y Wom (15 comunas)

Durante diciembre, y conforme a bases, la Comisión Evaluadora solicitó aclaraciones a los interesados respecto de los antecedentes presentados en sus postulaciones. Se confirmó para Entel que sus postulaciones cumplieron los requisitos generales, legales, administrativos, financieros y técnicos exigidos en las Bases del Concurso, no habiendo reparos que formular al respecto por la Comisión Evaluadora de los respectivos certámenes.

Finalmente con fecha 15 de enero de 2021, la Ministra del ramo emitió resoluciones respecto de cada Concurso:

700 MHz. Empate entre Borealnet y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 08 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

AWS. Empate entre Borealnet, Claro y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 11 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

3,5 GHz. Empate entre Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el próximo día 16 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado pero bajo un proceso combinatorial de bloques de frecuencias conforme a las bases oportunamente publicadas.

26 GHz: Se resuelve adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas. En este caso, considerando que la elección del bloque de frecuencia respectivo corresponde a los postulantes en el orden decreciente del número de comunas que se adjudicaron, deberán presentar sus preferencias de bloque en el siguiente orden previo a la asignación: Claro (34 comunas), luego Entel (20 comunas); y, finalmente Wom (15 comunas).

Velocidad Mínima Garantizada

Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet, durante el segundo semestre se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio. Asimismo, se publicó la norma técnica complementaria referente a calidad de servicio a la que deberán someterse los operadores del servicio de acceso a Internet (ISP).

La industria conformó un Comité Representativo de conformidad a lo establecido en el Reglamento, y a fines del mes de septiembre presentó para su aprobación ante Subtel una propuesta de Bases de Licitación para determinar el Organismo Técnico Independiente (OTI).



Roaming Nacional

El día 15 de Julio se publicó la Ley N°21.245, que establece el Roaming Automático Nacional que incorpora un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones. Dicha disposición legal establece que los concesionarios asignatarios de derechos de uso de espectro deberán permitir el acceso y uso de sus facilidades a otros concesionarios, para la Operación Móvil Virtual y de Roaming Automático, debiendo formular y mantener actualizadas Ofertas de Facilidades Mayoristas. Dicha oferta deberá ser única por cada grupo empresarial y contemplar todas las bandas de frecuencia de que dispongan para servicios públicos de telefonía o de transmisión de datos móviles.

Respecto de la Obligación de Roaming, la misma está acotada a localidades, rutas o zonas aisladas; de baja densidad poblacional; beneficiadas por proyectos del FDT; de servicio obligatorio; o con presencia de un único operador. También deben celebrarse acuerdos para casos de interrupciones en situaciones de emergencia y también facilitar la entrada de Nuevos Operadores, caso este último en que la vigencia máxima de estos acuerdos no será superior a cinco años.

Respecto de esta última obligación, las compañías iniciaron el proceso de cumplimiento habilitando a partir del 10 de octubre, el servicio de roaming nacional en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT para que en dichos lugares, el servicio permita operar a todas las concesionarias que tienen espectro.

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En el caso de Entel, durante el mes de Julio se entregó el Estudio y Modelo Tarifario de nuestra concesionaria de servicios de Telefonía Fija EPH, propuesta tarifaria que para el caso de los cargos de acceso propone una tarifa promedio de 3,87 \$/minuto, lo que equivale a una disminución del 35% en dicha tarifa.

En el mes de noviembre, Subtel notificó a nuestra concesionaria el informe de objeciones y contraproposiciones (IOC), estableciendo una tarifa de 3,367 \$/minuto. En el mes de diciembre nuestra concesionaria fija insiste en algunos parámetros para que sean considerados en el modelo tarifario, con una propuesta tarifaria de 3,557 \$/minuto.

Con todo, el proceso de determinación de nuevas tarifas terminará en enero del 2021. Sin perjuicio de que el nuevo Decreto pueda dilatarse administrativamente hasta su total tramitación, nuestra concesionaria fija deberá reliquidar el período que medie entre el vencimiento del Decreto vigente y el nuevo Decreto Tarifario. Covid-19.

Covid

La situación mundial de pandemia declarada por el brote de COVID-19, conforme a la experiencia internacional, los casos confirmados del referido virus en los próximos meses en nuestro país seguirá en aumento, por lo que las autoridades de Gobierno y de Salud Pública, han tomado medidas excepcionales para asegurar la protección de la salud de todos, por lo que a partir del 18 de Marzo se determina un Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, en los términos señalados en el artículo 41 de la Constitución.

A partir de dicha declaración se han establecido distintas medidas que restringen la libre movilidad de las personas, y en ese mismo sentido se ha declarado un toque de queda en todo el territorio Nacional, afectando el libre tránsito entre algunas comunas, entre otros resguardos y medidas sanitarias; todo lo anterior afectando el normal desarrollo de las actividades de Entel, sus trabajadores y sus clientes.

Sin embargo, los servicios de Telecomunicaciones para este evento son consideradas empresas de Servicios Esenciales para su provisión de telefonía fija y móvil e internet; operación de Data Center, Centrales de Operaciones; lo que ha permitido la continuidad operacional (con los resguardos sanitarios necesarios) frente a emergencia, reparación y/o instalación, todo en ello el sentido de abastecer de los servicios de telecomunicaciones dentro de las comunas declaradas en cuarentena o en los horarios con toque de queda, frente a lo cual deben tener sus credenciales, permisos o Salvoconductos para dicha movilidad.

De esta manera, aunque con algunas limitaciones y los respectivos resguardos sanitarios, Entel mantiene la continuidad operacional de los técnicos en terreno, atención en algunas de sus tiendas, aunque se ha privilegiado las atenciones remotas de nuestros clientes, y más del 95 % de los profesionales de Entel desarrollan sus actividades en metodología de Home Office.

Cabe señalar, que producto de la pandemia y la importancia de los servicios prestados, so se está exento de riesgos de que la autoridad pueda tomar medidas regulatorias que afecten algunos de los servicios prestados.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, crean riesgos y/o oportunidades de negocios. La diversificación y el tamaño relativo de los servicios que presta Entel permiten en parte mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.



Riesgo de Mercado

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 US\$ 1.880 millones (M\$ 1.336.586.000). 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.

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 o TAB.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por 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 im-

pactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

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 buscando alternativas de mercado que provean oportunamente los fondos. Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.



Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, litigios y restricciones financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada periodo ascienden a M\$ 34.803.632 y M\$ 33.574.957.-, 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 periodo ascendían a M\$ 71.703.387.- y M\$ 117.968.287.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2020, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Medel con Garrido

Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-5889-2015

Notificación: 13 de julio de 2015

Materia: Juicio Ordinario

Demandado: Entel S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 300.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual

Etapa procesal actual: Apelación

Con fecha 1 de febrero de 2018, el tribunal dicta sentencia, en la cual se rechaza la acción impetrada en contra de Entel. La sentencia fue apelada por la demandada Incobech Ltda., por lo cual la causa se encuentra en sede de apelación desde el 28 de marzo de 2018. Debido a un avenimiento de muto acuerdo en la presente causa, la Corte de Apelaciones ordena la remisión de los antecedentes para resolver. Sin embargo, avenimiento aún no es resuelto por el tribunal de primera instancia debido a un cumple lo ordenado pendiente por una de las partes. Con fecha 30 de marzo de 2020 el tribunal de primera instancia tiene por no aprobado el avenimiento.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Leal con Baran Chile y Entel PCS

Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-9128-2017

Notificación: 8 de agosto de 2017.

Materia: Cobro de pesos

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: Pago de \$306.512.749.

Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Apelación.

Con fecha 1 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, en donde se rechaza la demanda. La demandante interpone recurso de apelación en contra de la sentencia y con fecha 28 de febrero de 2019 se remiten los autos a la Corte de Apelaciones de Santiago. Actualmente, se encuentran los autos en relación para conocer del recurso. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Comercializadora Acciona con Entel Telefonía Local y Entel PCS

Tribunal: 5° Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-31637-2017

Notificación: 8 de enero de 2018.

Materia: Resolución de contrato e indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Entel Telefonía Local S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$545.145.308.-

Causa de pedir: Incumplimiento contractual.

Etapa procesal actual: Casación en el fondo.

Con fecha 4 de abril, se remite la causa a la Corte de Apelaciones de Santiago por apelación de excepción dilatoria de incompetencia. El día 12 de diciembre de 2018 se confirma la sentencia de primera instancia. Con fecha 7 de enero de 2019 parte demandante deduce recurso de casación en el fondo, antecedentes fueron elevados a la Corte Suprema donde se llevan a cabo alegatos con fecha 14 de febrero de 2020. Actualmente, la causa se encuentra en acuerdo.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

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: Término probatorio.

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.

Inversiones Winston Michelson con Entel PCS

Tribunal: 11° Juzgado Civil de Santiago.

Rol: C-9573-2018

Notificación: 2 de mayo de 2018.

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa Pedida: 8.585 U.F.

Causa de pedir: Lucro cesante.

Etapa procesal actual: Apelación.

Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 06 de diciembre se cita a las partes a

oír sentencia. Con fecha 14 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva en donde se rechaza la demanda, siendo notificada a esta parte con fecha 27 de mayo. Parte demandante presenta apelación y actualmente la causa se encuentra en relación para conocer del recurso.

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: Dictación sentencia.

Con fecha 22 de mayo, se notifica a Entel de la solicitud. Con fecha 25 de mayo, Entel se opone a la notificación, solicitando se niegue lugar a la gestión preparatoria. Con fecha 25 de enero de 2019 abre un término de prueba especial, encontrándose actualmente vencido. Con fecha 12 de julio de 2019, autos para fallo. Demandante solicita que se dicte sentencia, encontrándose a la espera de lo que resuelva el tribunal. Con fecha 25 de mayo de 2020 se rechaza impugnación deducida por Entel PCS. El 13 de octubre de 2020 Entel PCS apela la sentencia que resuelve la oposición a la gestión preparatoria, el Tribunal lo concede en el solo efecto devolutivo. Con fecha 17 de noviembre de 2020 Pizarro interpone demanda ejecutiva en contra de Entel PCS. Tribunal resolvió no darle lugar por ahora, resolución ante la cual el demandante interpuso recurso de reposición.

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

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: Sentencia.

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.

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: Audiencia de conciliación.

Con fecha 2 de octubre de 2019, se notifica a Entel de la demanda. Una vez presentada la Dúplica, el tribunal cita a las partes a audiencia de conciliación. Actualmente, se está a la espera de la notificación de dicha resolución. Con fecha 26 de marzo de 2020 Tribunal cita a audiencia de conciliación de fecha 14 de noviembre de 2020.

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
Etapas procesales actuales: Excepción dilatoria.
 Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A., siendo contestada donde la parte demandante evacua traslado. Con fecha 26 de marzo de 2020, tribunal resuelve que se acoge sin costas, la excepción dilatoria opuesta por Banco Santander Chile, debiendo la parte demandante subsanar los defectos de que adolece la demanda. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se evacúan los trámites de réplica y dúplica por las partes. El 8 de septiembre de 2020 se cita a comparendo de conciliación para el quinto día hábil después de la última notificación.
 Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Maria 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.
 Etapas procesales actuales: Término Probatorio.
 Con fecha 21 de septiembre de 2019 se contesta la demanda. Se efectúan los trámites de réplica y con fecha 7 de diciembre de 2018 se cita a las partes a la audiencia de conciliación. Con fecha 12 de junio se recibe la causa a prueba. Con fecha 04 de septiembre, se notifica a Banco Santander de interlocutoria de prueba, a la cual el mismo repone y es concedida

por el tribunal, elevándose los autos ante la Corte de Apelaciones. La demandante alega entorpecimiento respecto a la prueba testimonial de su parte, solicitando fijar un término especial para su realización, sin embargo, Tribunal resuelve no ha lugar. Con fecha 14 de febrero de 2020 Corte de Apelaciones confirma lo apelado. Con fecha 20 de marzo de 2020 se designa perito ingeniero informático. Tribunal cita a las partes a oír sentencia. El 11 de diciembre de 2020 el tribunal dicta sentencia, que no se ha notificado a las partes.
 Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Jeldres con Sociedades Profesionales

Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
 Rit: T-1112-2020
 Notificación: 10 de agosto de 2020
 Materia: Tutela por vulneración de garantías.
 Cosa pedida: \$308.396.669
 Causa de pedir: Cobro de prestaciones e indemnizaciones laborales
 Etapas procesales actuales: Audiencia Preparatoria.
 Con fecha 9 de septiembre de 2020 se cita a audiencia preparatoria para el 10 de noviembre de 2020. Con fecha 17 de noviembre de 2020. Demandante, Sociedad Profesionales de Seguridad y Entel S.A. solicitan se apruebe avenimiento, este se encuentra ya pagado.
 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: 09 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
 Etapas procesales actuales: Excepciones Dilatorias.
 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.
 Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas en tanto en los contratos de créditos bancarios y en los bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

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. En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2020 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,69:1 y de 1,80:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es de 7,50:1 y de 7,99:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1.

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a) No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.



b) Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

- Un valor justo para el activo vendido.
- Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

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. Medioambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.



37. Información financiera de filiales (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Estados Financieros

Nombre Sociedad	31.12.2020				31.12.2020		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	326.046.088	989.854.664	347.888.935	352.227.581	1.326.773.789	80.245.737	80.245.737
Entel Comercial S.A.	1.260.173	4.475.433	761.077	-	-	186.146	186.146
Entel Inversiones S.A.	42.638	19.565.313	-	-	-	(156.882)	(3.094.598)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	28.232	1.460.538	96.246	-	228.568	36.772	36.772
Entel Call Center S.A.	11.008.880	29.315.751	7.918.531	6.531.019	38.289.345	1.710.814	757.974
Entel Telefonía Local S.A.	4.573.193	113.621	2.143.417	-	6.244	(194.079)	(194.079)
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	312.191	2.964.810	-	-	-	131.349	131.349
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.401.931	3.126.360	2.172.267	180.888	9.404.910	778.852	778.852
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.658	420	937.809	-	(25.857)	(25.857)
Transam Comunicaciones S.A.	10.242.887	53.552.308	10.580.556	562.345	173.849.401	38.691.755	38.691.755
Will S.A.	8.760.398	33.445.400	9.976.251	-	242.535.432	29.628.677	29.628.677
Americatel Perú S.A.	5.296.680	26.913.298	9.128.397	6.680.543	23.721.544	(2.336.524)	(2.336.524)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.797.096	6.870.776	2.595.413	2.896.666	21.723.465	(442.577)	(442.577)
Entel Perú S.A.	283.187.883	1.557.107.646	265.839.601	824.896.566	631.497.177	(63.588.241)	(227.305.769)
Direcnet S.A.C.	35.291	-	(55.928)	-	-	(457.637)	(501.613)
Entel Internacional SpA	12.934	341.462.276	-	77.345	-	(29.462.469)	(29.462.469)



Estados Financieros

Nombre Sociedad	31.12.2019				31.12.2019		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	360.552.005	1.045.836.399	398.721.715	361.080.230	1.238.867.738	110.015.708	110.015.708
Entel Comercial S.A.	829	5.533.451	745.896	-	-	181.285	181.285
Entel Inversiones S.A.	36.580	22.839.925	447.940	-	-	(1.019.528)	1.880.113
Entel Servicios Telefónicos S.A.	55.674	1.408.593	108.515	-	264.991	57.977	57.977
Entel Call Center S.A.	21.547.360	16.720.451	6.803.529	6.347.176	29.202.177	7.330.517	8.068.081
Entel Telefonía Local S.A.	20.760.674	42.781.189	25.144.328	-	126.126.449	46.341.854	46.341.854
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	310.837	2.834.802	-	-	-	127.087	127.087
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.847.675	1.599.948	1.644.442	406.897	9.548.060	843.747	843.747
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.536	421	911.828	-	(25.234)	(25.234)
Transam Comunicaciones S.A.	9.386.333	11.585.101	6.400.877	610.017	159.478.531	24.710.528	24.710.528
Will S.A.	8.512.985	9.494.844	8.787.586	6.619.373	208.556.257	17.313.859	17.313.859
Americatel Perú S.A.	7.380.673	35.868.564	10.502.127	10.724.094	28.946.470	(3.888.529)	(2.726.798)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	6.511.691	9.397.482	3.283.607	4.054.321	24.472.219	623.591	623.591
Entel Perú S.A.	487.815.989	1.777.873.746	295.048.252	993.776.352	582.558.954	(19.830.062)	79.584.115
Direcnet S.A.C.	5.290.307	14.391	1.439.626	2.246.220	-	977.338	1.099.421
Entel Internacional SpA	154.738	445.211.390	21.845	-	-	(9.971.180)	(9.971.180)
Entel Internacional B.V.I Corp.	-	320.298	-	-	-	23.779	23.779



Saldos a favor o en contra de la Sociedad Matriz

Cuentas por cobrar a subsidiarias							
RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	13.822.511	19.071.845	3.661.565	29.218.692
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	3.980	17.807	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	-	-	-	5.030.213
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	1.538.791	-	-	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	937.809	911.828
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	-	6.619.373
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	77.345	-
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	936.019	744.222	505.129.975	660.229.374
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	481.853	476.779	4.976.650	8.236.140
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	22.174	23.413	-	-
0-E	Direcnet S.A.C	Perú	USD	-	-	-	2.246.220
Total				17.172.984	20.701.722	514.783.344	712.491.840

Cuentas por pagar a subsidiarias							
RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	1.432.915	1.733.063
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	-	1.427.435	1.392.854
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	3.664.851	2.489.520	5.370.351	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.964.810	2.834.802
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	47.432	2.835.966	19.547.826
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	19.500.924	7.018.663
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	24.266.631	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	919.592	856.104	2.391.314	616.574
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	1.080.644	1.550.843
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	-	320.298
Total				4.844.883	3.663.496	61.270.990	35.014.923



Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias

31.12.2020							31.12.2019						
Rut	Sociedad	Transacción	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo)/ Abono	Monto M\$	resultado (Cargo)/ Abono							
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	188.013.890	188.013.890	181.701.509	181.701.509							
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	21.736.411	(21.736.411)	7.972.496	(7.972.496)							
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	49.558.880	-	-	-							
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Abono Préstamos	-	-	278.226.264	-							
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Recibidos	418.333	-	469.722	-							
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	200.776	200.776	172.043	172.043							
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	218.066	(218.066)	226.291	(226.291)							
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	952.928	-							
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	978	-	-	-							
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	412.895	412.895	246.761	246.761							
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	20.349.639	(20.349.639)	12.163.880	(12.163.880)							
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Abono Préstamos	9.994.388	-	5.597.452	-							
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	13.814.766	13.814.766	20.687.495	20.687.495							
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	852.521	(852.521)	1.294.074	(1.294.074)							
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	18.250.653	-	-	-							
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	14.890.791	-							
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	46.286	-	54.762	-							
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	-	-	41.636	41.636							
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	9.386.796	(9.386.796)	9.548.060	(9.548.060)							
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	1.838.228	-	-	-							
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	4.122.237	-							
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	12.482.261	-	9.179.922	-							

Continúa >



Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias

> Continúa

31.12.2020							31.12.2019	
Rut	Sociedad	Transacción	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	resultado (Cargo) / Abono		
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	30.886.004	-	9.782.245	-		
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Recibidos	148.332	-	-	-		
0-E	Entel B.V.I Corp.	Préstamos Recibidos	350.063	-	24.857.072	-		
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	736.092	-		
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	3.509.697	-	-	-		
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	320.909	320.909	310.517	310.517		
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	216.574	(216.574)	467.534	(467.534)		
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	-	-	-	-		
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	1.751.453	-	1.211.603	-		
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	142.590	142.590	119.279	119.279		
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	-	-	101.932	(101.932)		
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	174.558.025	-		
0-E	Entel Perú S.A.	Abono Préstamos	132.754.812	-	-	-		
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	7.497.079	7.497.079	4.400.937	4.400.937		
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	4.260.222	(4.260.222)	3.162.548	(3.162.548)		
0-E	Direcnet S.A.C	Préstamos Otorgados	2.523.180	-	462.739	-		

38. Hechos posteriores.

Entre el 1 de enero 2021 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

1. Estructura financiera, evolución de ingresos, costos y rentabilidad

Medidas de Entel por el coronavirus (COVID-19):

Producto de la contingencia que vive el país como consecuencia de la pandemia por coronavirus COVID-19, la compañía se encuentra abocada firmemente a conectarse con su propósito, que es acercar las infinitas posibilidades que permite la tecnología. Sin tecnología, hoy no estaría funcionando nuestro sistema de salud, ni podríamos estar trabajando, estudiando o informándonos como lo estamos haciendo, y por eso estamos realizando acciones concretas para ayudar a que todos transitemos lo mejor posible esta compleja situación.

En relación con los colaboradores, alrededor del 95% de la dotación está desarrollando sus funciones en modalidad home office, y para quienes tienen que asistir presencialmente para la mantención operativa de la red, se han ajustado turnos con los mejores estándares, garantizando la salud, higiene, desinfección y limpieza de todas las dependencias. Los mismos protocolos sanitarios aplican respecto a nuestros colaboradores que tienen contacto con clientes, ya sea en tiendas o in situ, entregando elementos de protección en todas las instalaciones y realización de sanitización electrostática de todas ellas. Se diseñó el plan Entel Seguro, con medidas de prevención, que se actualiza constantemente de acuerdo a las recomendaciones de la autoridad sanitaria.

Con el objetivo de reducir la cantidad de contactos entre nuestros colaboradores, sus familias y nuestros clientes, se ha mantenido abiertas un número acotado de tiendas, conforme a las restricciones de cada comuna (principalmente para realizar aquellos procesos que no pueden resolverse de manera digital) y nuestro call center operó con funcionamiento limitado en los primeros meses, aunque al día de hoy ya se encuentra operativo en su total capacidad, sin perjuicio de que se han reforzado los canales digitales.

Con respecto a la operatividad de la red y la comunicación de los clientes, donde las telecomunicaciones son una herramienta fundamental para apoyar y facilitar tanto el desarrollo del trabajo y educación desde los hogares como el buen funcionamiento del sistema de salud, se ha trabajado con todos los equipos técnicos disponibles tomando las medidas necesarias para enfrentar el aumento en uso de la red, de manera de mantener el servicio que se entrega a los clientes, haciendo el máximo esfuerzo por garantizar la operatividad de la red.

En relación con nuestros clientes, tanto personas, empresas y corporaciones se han tomado las siguientes medidas:

Clientes segmento Personas:

1. Liberar el uso de redes sociales a clientes de telefonía móvil. Entendiendo que estas plataformas hoy en día son fundamentales para la coordinación del teletrabajo y la comunicación permanente con

la familia, amigos y compañeros de trabajo. Esta medida se dirigió tanto a clientes con plan, como para prepagos (el beneficio aplica para WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger y Twitter) y se mantuvo hasta el mes de julio

2. Mejora de planes, durante el mes de abril se aumentó la cantidad de gigas en los planes móviles de sus clientes de manera permanente sin costo adicional.
3. Fortalecer y promover canales digitales de servicio al cliente, como la página web, la App Entel y redes sociales.
4. Garantizar los más altos estándares de higiene y seguridad en sus servicios para aquellos clientes que tengan programadas visitas con ejecutivos para la atención técnica o instalación en sus domicilios.
5. Durante abril se aumentó sin costo para los clientes la velocidad de los planes fibra 150/20 Mbps y 400/50 Mbps pasando a 250/30 Mbps y 500/50 Mbps.
6. En el mes de agosto se mejoró el plan de minutos a móviles para clientes con Servicio de Telefonía Fija Inalámbrica, pasando de 128 minutos a móviles a 500 minutos a móviles, disponibles en su plan. Este cambio no tuvo costo para el cliente y fue efectuado de forma proactiva a toda la base de clientes que mantuviese este servicio.
7. Ofrecer a los clientes activos que se encuentren dentro de los hogares más vulnerables del país y que no puedan seguir pagando su contrato de

internet o telefonía, el "Plan Solidario de Conectividad", beneficio gratuito por 60 días desde su activación. Este plan permite acciones como enviar y recibir correos electrónicos o usar ciertas redes sociales, pero no contempla el uso recreacional (como streaming y videojuegos). Esta acción es implementada en conjunto con el Gobierno y la Asociación de Telefonía Móvil (Atelmo). Inicialmente el plan beneficiaba al 40% de los hogares más vulnerables del país, y a partir del 1 de julio se actualizó en sus características, beneficiando a los clientes que se encuentran en el 60% más vulnerable. Durante octubre y noviembre se mantuvo activa la solicitud de clientes, pero con duración del beneficio sólo hasta el 31 de diciembre.

Clientes segmentos Empresas y Corporaciones:

1. Entel Empresas puso a disposición de sus clientes que no cuentan con herramienta Microsoft Teams, el uso de esta aplicación sin costo y durante 6 meses para trabajo colaborativo de sus equipos desde cualquier parte.
2. Adicionalmente Entel Corporaciones también ofreció a sus clientes y no clientes activar por un mes y sin costo el servicio "Home Office para todos", que brinda soluciones de colaboración y comunicaciones unificadas para realizar trabajo remoto, con el cual los trabajadores podrán acceder a mensajería, archivos compartidos, creación de contenidos en línea y llamadas. El servicio incluyó hasta 1.000 licencias Cisco Webex de usuario por cada empresa para poder trabajar de forma remota.

3. Con el objetivo de promover el autocuidado, Entel realizó una campaña para fomentar el teletrabajo, entregando información sobre sus beneficios y herramientas, gratuitas y de pago, relacionada a comunicación, trabajo colaborativo y respaldo de archivos en la nube.

4. A todos los clientes móviles con planes Empresas y Corporaciones entre el 17 de marzo y el 31 de julio se les otorgó tráfico ilimitado de internet móvil para ser utilizado desde sus smartphones y otros dispositivos con el fin de acceder a todas las herramientas de comunicación y aplicaciones que requieran. Este beneficio se entregó sin costo y adicional a los GB contratados del plan.

5. A través del segmento de Corporaciones, se otorgó 4 meses sin costo para el servicio de 45.000 BAM entregadas a través de Junaeb (hasta agosto 2020) con el objetivo de apoyar a los estudiantes con conectividad para afrontar de mejor forma la contingencia por la pandemia mundial.

En relación a la comunidad en general, se han tomado las siguientes medidas:

1. Por el compromiso de la compañía con apoyar al desarrollo del país y acercar las oportunidades que brinda la tecnología a todas las personas, desde el comienzo de la pandemia se ha estado apoyando a estudiantes que requieren de conectividad para continuar con sus estudios. Así, se han entregado 24.000 simcards con planes e-learning, a través de 54 instituciones como Desafío Levantemos Chile, Fundación Nosedal, Fun-

dación Trabün, el Departamento de Educación de la Municipalidad de Santiago, y la Corporación de Educación de Puerto Natales. Estos planes consideran 30GB mensuales y se extenderán hasta el fin del periodo escolar.

2. Considerando la necesidad de conexión con sus familias de pacientes hospitalizados durante este periodo, las áreas de Asuntos Públicos y Sustentabilidad hicieron donación de 800 planes para pacientes pediátricos y adultos a través de instituciones como Fundación Nuestros Hijos, la Sociedad Chilena de Cirugía Pediátrica y el Ministerio de Salud.

3. A través de Ocean, se suscribió un acuerdo de colaboración y transferencia de conocimientos con el Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), centro de investigación científica que reúne a destacados ingenieros de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica. El objetivo de éste es aportar desde la geo-inteligencia al análisis de movilidad de la población en tiempos de pandemia. El alcance de esta alianza, suma esfuerzos para trabajar la información con ingenieros y profesionales de ISCI junto a un equipo de especialista de Entel Ocean, en el procesamiento de la data, desarrollo de los modelos predictivos y generación de conclusiones. Los análisis y resultados se construyen con datos estadísticos a escala de zona censal e información del uso de la infraestructura de telecomunicaciones, que Entel entrega cumpliendo su política de protección de datos, anonimizada y agregada.

4. El 09 de mayo comenzó a operar una nueva radiobase 4G para proveer servicio de internet de alta velocidad a Caleta Tortel tras conectarse a la Fibra Óptica Austral (FOA), acción que permitirá mejorar ostensiblemente los servicios de comunicaciones de esta localidad, y que permitirá sacar del aislamiento digital a cientos de habitantes, quienes podrán optar a un servicio de mejor calidad en internet móvil y voz. Esto fue realizado en alianza con Subtel y el gobierno para conectarse al FOA.

5. Durante junio y julio se realizó optimización y ampliación de la red de acceso y cobertura en Rapa Nui, instalando dos nuevos sitios con tecnología 4G, uno en el sector de Mataveri y otro en zona norte de Hanga Roa. A su vez, renovamos el hardware y aumentamos las capacidades para los 3 sitios ya existentes, además de activar uno nuevo en el Liceo Aldea Educativa. Esto permitirá robustecer con tecnología 4G la señal y conectividad del territorio.

6. En octubre Puerto Williams se convirtió en la segunda localidad del país conectada por Entel a través la Fibra Óptica Austral, lo que permitió mejorar la conectividad para servicios móviles y de internet, de 2G a 4G, beneficiando a más de 2 mil personas que antes de la fecha contaban con conectividad satelital. Esto se realizó en alianza con Subtel y el Gobierno.

Adicionalmente, y como parte de Atelmo, se liberó de manera gratuita y por el tiempo que dure la contingencia sanitaria, el acceso a los contenidos educativos online para estudiantes de enseñanza

básica y media dispuestos en el sitio oficial del Mineduc, así como a la página informativa del Gobierno sobre el coronavirus. Además, se sumó el ingreso liberado a la web www.ingresodeemergencia.cl, en la que las personas pueden solicitar el Ingreso Familiar de Emergencia.

Índices Financieros

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el periodo finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 3% durante los doce meses del año 2020; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 40,4%.



	31.12.2020	31.12.2019
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez Corriente (Activos corrientes / Pasivos Corrientes)	1,69	1,52
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos Corrientes)	0,25	0,50
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	224,06	221,35
Proporción deuda a corto plazo (%)(Pasivos corrientes / Deuda Total)	24,09	25,02
Proporción deuda a largo plazo (%)(Pasivos no corrientes / Deuda Total)	75,95	74,98
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	1,92	3,46
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	4,04	7,79
Rentabilidad del Patrimonio (%)(anualizado)(Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio)	5,42	10,36
Rentabilidad del activo (%)(anulizado)(Utilidad neta del periodo sobre activos promedio)(anualizado)	1,68	3,38
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado)(\$)	279,67	510,41
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / Cotización acción al cierre)	3,49	0,00
Valor libros (Patrimonio / número de acciones)(\$)	4,994.72	5.326,43
Valor bursátil (Según cotización)(\$)	4.409.00	5.348,00

Ebitda
(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda disminuyeron en 86.179 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de 770.411 a 684.232 millones de pesos (-11%). Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de

2019 respecto de las ventas en el 2020 (2.364 torres vs 530) de acuerdo al contrato de venta suscrito en diciembre del año 2019, con efectos en Ebitda de 195.425 millones de pesos y de 42.771 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el Ebitda presenta un aumento de 65.525 millones de pesos, pasando de 574.986 a 641.510 millones de pesos (+12%). Este aumento se produce principalmente por los mejores ingresos de servicios móviles en Chile, de la

operación móvil en Perú, por los servicios residenciales de “Entel Hogar”, y por mejores márgenes en ambos países.

Evolución de índices financieros

En los periodos que se comparan, se observa una utilidad en los resultados después de impuestos de 84.466 millones de pesos durante los doce meses del presente año, a su vez el resultado antes de impuesto presenta una utilidad de 93.954. Por otra parte, los índices de liquidez corriente presentan una evolución positiva, y los índices de endeudamiento presentan un aumento respecto del mismo período del año anterior.

Es importante destacar que Entel cuenta con una situación financiera de alta liquidez para enfrentar la situación de emergencia y no tiene vencimientos de deudas relevantes hasta el 2022, contando además con importantes líneas de financiamiento bancario disponible. La Compañía continuó con sus planes de eficiencia de costos y gestión de capital de trabajo, así como una disminución selectiva del plan de inversiones, permitiendo una eficiente asignación de recursos.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad – margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo presentan una disminución producto de la mayor venta de torres en el año 2019 respecto del 2020. Al excluir la venta de torres en cada año, los resultados operacionales presentan una evolución positiva, dado por los mejores resultados de la operación en Chile y Perú, y en particular en el caso de Chile,

si bien el retorno sobre los activos cae levemente desde un 15,1% a un 12,7%, este se mantiene en un atractivo nivel de rentabilidad. Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados al mayor stock de obligaciones reajustables por arriendos de torres y bonos locales emitidos en el cuarto trimestre del 2019, mayores gastos por intereses también afectados por el mayor stock de obligaciones por arriendos de torres y bonos señalado anteriormente, compensados parcialmente por intereses ganados en instrumentos financieros producto de mayores saldos de caja invertidos. Adicionalmente, se observan menores gastos por impuestos asociados a la menor utilidad antes de impuesto y la disminución del tipo de cambio peso/dólar entre diciembre de cada año que afectan a las inversiones en el exterior.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta presenta un aumento pasando de una relación de 221,35 a una de 224,06. Esta variación se produce por la mayor disminución proporcional en el patrimonio en 100 mil millones de pesos (-6%) respecto de la disminución de los pasivos en 181 mil millones (-5%). El pasivo se vio disminuido principalmente por menores pasivos financieros en 119 mil millones de pesos asociado principalmente a la deuda nominada en dólares producto de la disminución en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de cada ejercicio, con la consiguiente disminución de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados. Adicionalmente, se presentan menores pasivos por impuestos corrientes en 85 mil millones de pesos. Estas disminuciones se compensan parcialmente, principalmente por ma-



yores obligaciones por arrendamientos por nuevos contratos, y un aumento en las cuentas por pagar y en los pasivos por impuestos diferidos. Por su parte, el patrimonio se vio disminuido principalmente por la baja en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la disminución del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, parcialmente compensados por el aumento en los resultados acumulados, y el aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta una disminución respecto a igual período del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,92 veces. La holgura de este límite mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2020 se sitúa en 2,03 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 7,17 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios y arriendos, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros y operacionales. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes aumenta desde un 152% a un 169%. Esto se produce por el aumento de los activos corrientes en 27 mil millones de pesos (+2%) dado principalmente por el aumento en 92 mil millones de pesos de los activos por impuestos corrientes asociados a la recuperación de créditos por impuestos, parcialmente compensados con una disminución neta de caja en 18 mil millones de pesos, una disminución en las cuentas por cobrar en 19 mil millones de pesos, y en los activos mantenidos para la venta en 20 mil millones de pesos. Por su parte, los pasivos corrientes presentan una disminución de 77 mil millones de pesos (-9%) afectado principalmente por menores impuestos por pagar en 85 mil millones de pesos, parcialmente compensados por mayores deudas por arrendamientos en 7 mil millones de pesos.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 50% a un 25% de cobertura. Lo anterior dado por el efecto de una mayor disminución proporcional del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 245 mil millones de pesos (-55%), respecto de la disminución en los pasivos corrientes en 77 mil millones de pesos (-9%) como se señaló anteriormente. Cabe señalar, que la disminución en el Efectivo y Equivalentes al Efectivo se produce por una reclasificación hacia los Otros Activos Financieros Corrientes asociados a depósitos a plazo con plazo mayor a 90 días.

● **Análisis del Estado de Situación Financiera**

A continuación, se presenta en base a los estados financieros consolidados, la evolución de los activos y pasivos ocurridos entre el cierre del año anterior y el 31 de diciembre de 2020.

	31.12.2020	31.12.2019	Variación
Activos	MM\$	MM\$	%
Activos Corrientes	1.376.959	1.350.183	2
Activos no Corrientes	3.511.486	3.819.310	-8
Total Activos	4.888.445	5.169.493	-5

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó una disminución con respecto al cierre del año anterior de 281 mil millones de pesos, equivalente a un -5%.

Cabe señalar, que entre el mes de diciembre 2019 y diciembre de 2020, el sol peruano se desvalorizó en un 13% respecto del peso chileno, afectando la conversión de activos y pasivos de soles a pesos.

La principal variación en los activos se produce principalmente por una disminución en el rubro Efectivo y equivalentes al Efectivo en 244 mil millones de pesos, menores cuentas por cobrar comerciales en 19 mil millones de pesos, menores activos clasificados como mantenidos para la venta en 20 mil millones de pesos dada la transferencia de torres que se han materializado. Adicionalmente, los Otros activos financieros no corrientes presentan una disminución de 45 mil millones de pesos, producto de la baja del tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de cada año.

También se observa una disminución en los otros activos no financieros no corrientes en 37 mil millones de pesos, una disminución en los Activos Intangibles en 51 mil millones de pesos, en los Derechos de Uso en 23 mil millones de pesos, y activos por impuestos diferidos en 48 mil millones de pesos, donde estas variaciones provienen principalmente de las filiales peruanas, afectadas por la desvalorización del sol peruano señalada anteriormente.

El rubro Propiedades Plantas y equipos presenta una disminución de 103 mil millones de pesos (-5%). Cabe señalar que esta disminución proviene principalmente de las filiales peruanas, afectadas por la desvalorización de su moneda.

La inversión bruta alcanzó a los 370 mil millones de pesos durante los doce meses y la depreciación alcanzó a 301 mil millones de pesos.



Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 54% a servicios móviles, y en un 46% a inversiones en plataformas transversales a los negocios y en infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Las disminuciones señaladas fueron parcialmente compensadas por un aumento en los otros activos financieros corrientes en 227 mil millones de pesos asociados a depósitos a plazo con vencimiento a más de 90 días, y un aumento en los activos por impuestos corrientes en 92 mil millones de pesos por devoluciones de pagos provisionales mensuales y otros créditos tributarios.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan niveles estables, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

	31.12.2020	31.12.2019	Variación
Pasivos y Patrimonio	MM\$	MM\$	%
Pasivos Corrientes	814.157	891.001	-9
Pasivos no Corrientes	2.565.797	2.669.818	-4
Patrimonio Total	1.508.490	1.608.674	-6
Atribuible a los Propietarios de la Contralora	1.508.490	1.608.674	
Total Pasivos y Patrimonio	4.888.445	5.169.493	-5

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó una disminución con respecto al cierre del año anterior de 181 mil millones de pesos, equivalente a un -5%.

La disminución de los pasivos totales se origina principalmente por menores pasivos financieros en 119 mil millones de pesos asociado principalmente a la deuda nominada en dólares producto de la disminución en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de cada ejercicio, con la consiguiente disminución de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados. Adicionalmente, se presentan menores pasivos por impuestos corrientes en 85 mil millones de pesos. Estas disminuciones se compensan en forma parcial, principalmente por mayores obligaciones por arrendamientos por nuevos contratos de arriendos de torres, y un aumento en las cuentas por pagar y en los pasivos por impuestos diferidos.

Por su parte, el patrimonio presenta una disminución neta de 100 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por

la baja en las reservas por diferencias de cambio por conversión en 186 mil millones de pesos que afecta a las inversiones en Perú producto de la disminución del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses de un 13%, parcialmente compensados por el aumento en los resultados acumulados en 59 mil millones de pesos, y el aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja en 28 mil millones de pesos asociados a instrumentos derivados de cobertura cambiaria.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.



● Análisis de los Estados de Resultados

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos disminuyeron en un 2%, al comparar los doce meses de 2020 y 2019, según el siguiente detalle:

Evolución de los ingresos por ventas	2020	2019	Variación
	MM\$	MM\$	%
Telefonía Móvil-Chile	1.016.431	950.478	7
Entel Perú	627.019	579.250	8
Servicios Privados (incluye servicios IT /digitales)	203.605	199.968	0
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	45.325	50.856	-11
Servicio de Televisión	42.364	38.589	10
Larga Distancia	5.621	8.050	-30
Internet	66.271	58.155	14
Servicios a Otros Operadores	32.216	29.562	9
Negocios de Tráfico	22.144	25.156	-12
Americatel Perú	17.905	22.147	-19
Servicios Call Center y otros	13.727	13.463	2
Otros Ingresos (1)	54.856	218.751	-74,9
Total Ingresos Operacionales	2.147.484	.2.197.543	-2

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 2.147 mil millones de pesos, lo que significa una disminución del 2% en comparación con las cifras del mismo período del año 2019. Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020, con efectos netos en Ingresos de 201.049 millones de pesos y de 42.771 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, los ingresos presentan un aumento de 108.269 millones de pesos, pasando de 1.996.494 a 2.104.763 millones de pesos (+5%). Este aumento fue impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Chile y Perú (+7% y +8% respectivamente), por los servicios fijos en Chile asociados a “Entel Hogar”, y por los ingresos por servicios a otros operadores con un crecimiento del 9%. Como se comentó anteriormente, en los Otros Ingresos se incluyen ingresos netos por 43 mil millones de pesos y 201 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, por el traspaso de 530 y 2.364 torres en cada año, referidas al contrato de venta de torres suscrito en diciembre del 2019 pasado con ATC.

La pandemia por COVID-19 ha afectado la actividad operativa y comercial desde mediados de marzo y la compañía se ha adaptado rápidamente a la nueva realidad a través de diversas medidas que fueron señaladas anteriormente. El confinamiento comenzó a flexibilizarse gradualmente a lo largo del tercer trimestre alcanzando hacia fines de septiembre ni-

veles de actividad y atención en tiendas similares a pre-COVID con aforos limitados.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil mejoran un 7% respecto de la misma fecha del año anterior. Esto, se debe al aumento del 8% en los ingresos por servicios de suscripción asociados principalmente a los cargos fijos de los planes de pospago dada la mayor base de clientes (+17%) y a una mayor venta de equipos (+25%), lo que fue compensado en parte por una disminución en los ingresos por servicios de prepago (-23%) básicamente por la migración de los clientes hacia planes de postpago y una menor actividad en el segmento.

La filial Entel Perú, en sus ingresos ordinarios presentó en los doce meses de este año ingresos de 627 mil millones de pesos, superando en 48 mil millones de pesos los ingresos a igual fecha del año anterior equivalente a un +8%, debido a la revaluación del sol peruano frente al peso chileno, que a diferencia de lo observado en la variación al cierre de cada ejercicio donde cae un 13%, la paridad sol peruano/peso chileno promedio entre ambos años aumenta en un 8%. Los ingresos en moneda local se mantuvieron parejos cayendo un 0,5%, explicado por una caída en los ingresos por ventas de equipos en un 14% afectada por el escenario de confinamiento producto de la pandemia, compensado por mayores ingresos por servicios que crecen 8% producto del crecimiento



de la base de abonados de postpago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago. Hubo un crecimiento de los clientes móviles, alcanzando un total de 8.884.532 abonados al 31 de diciembre de 2020, mostrando un crecimiento neto de un 7% respecto de diciembre del 2019, y presenta un ARPU de servicio de \$3.987. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2020, se alcanzaron 180 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) disminuyendo un 9% en la modalidad suscripción y prepago.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios digitales y de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, alcanzaron los 147 mil millones de pesos, con un leve crecimiento de un 0,3% respecto de diciembre 2019, donde se afectaron básicamente los ingresos de servicios a ciertos clientes con problemas económicos y de una baja en ventas de equipamiento para la instalación de proyectos, ambos efectos asociados a las restricciones en la movilidad

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución del 11% alcanzando los 45 mil millones de pesos y están asociados principalmente al negocio de “Entel Hogar”. En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 140 mil UGI al 31 de diciembre de 2020, presentando una disminución del 23% respecto al año anterior. Por otra

parte, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 18 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad, presentando un crecimiento del 39% respecto al año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 10%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a “Entel Hogar” como del servicio recientemente lanzado “Entel TV”. A la fecha el servicio satelital y “Entel TV” cuenta con 129 mil UGI, disminuyendo un 4% respecto de la misma fecha del año anterior, y en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 39 mil UGI (+72%).

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 14% alcanzando los 66 mil millones de pesos, dado por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de “Entel Hogar” en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 131 mil UGI, presentando un aumento del 12% respecto de la misma fecha del año anterior. Asimismo, se observa una constante evolución positiva en los servicios “Hogar” prestados a través de fibra óptica donde ya se han alcanzado 84 mil UGI al 31 de diciembre de 2020 en la modalidad suscripción (+111%).

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan un aumento del 9% respecto de la misma fecha del año anterior, debido principalmente a mayores ingresos de roaming nacional,

compensados en parte por menores ingresos de arriendo de infraestructura de redes.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 12%, debido a menores tarifas compensados en parte por mayores tráficos de minutos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación negativa de un 19%, debido principalmente a menores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, afectadas por la lenta recuperación de la actividad económica producto de la pandemia.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 2%, impulsados por una mayor actividad en Chile, compensados en parte por menores ingresos en Perú.

Costos, gastos y rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los doce meses de 2020 y 2019:

Costos, Gastos y Rentabilidad	2020	2019	Variación
	MM\$	MM\$	%
Costos de Operación	(1.935.015)	(1.853.626)	-4,4
Resultado Operacional (EBIT)	212.469	329.490	-38,2
Costos financieros netos, reajustes y otros	(118.515)	(91.241)	-14,3
Utilidad neta	84.466	152.779	-45,2

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 1.935 mil millones de pesos, lo que significa un aumento de 81 mil millones de pesos equivalentes a un 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2019. Este fue impulsado en parte por la revaluación del sol peruano frente al peso chileno en un 8% afectando a las filiales peruanas. Excluyendo el efecto de la revaluación del sol peruano frente al peso chileno, el costo consolidado disminuye en 29 mil millones de pesos, equivalente a -2%.

Los principales aumentos se producen principalmente en la depreciación, provisiones de incobrables, energía, mantenciones, arriendos, servicios profesionales y consultoría. Estos han sido compensados en parte por menores costos de venta de equipos, publicidad, y de personal principalmente.

Las provisiones de incobrables presentan un aumento en 8 mil millones de pesos, provenientes principalmente de la filial Entel Perú, básicamente como resultado de las medidas impuestas por el regulador que limitaron el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas durante el segundo trimestre, como también producto de un aumento en Chile.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional disminuyó en 131.448 millones de pesos equivalentes a un -38%, pasando de 343.917 millones de pesos a 212.469 millones de pesos, y el Ebitda disminuyó en 86.179 millones de pesos (-11%), pasando de 770.411 a 684.232 de pesos, entre los doce meses de cada año. Esta disminución está afectada por la mayor venta de

torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020, con efectos en Ebitda de 195.425 millones de pesos y de 42.771 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el resultado operacional aumenta en 21.256 millones de pesos (+14%), pasando de 148.492 millones de pesos a 169.748 millones de pesos. Asimismo, el Ebitda aumento en 65.525 millones de pesos, pasando de 574.986 a 641.511 millones de pesos (+12%). El aumento en el resultado operacional y en el Ebitda se produce por un aumento en los ingresos de servicios en ambos países, mejores márgenes en la venta de equipos, compensados en parte por mayores gastos de depreciación y provisiones de incobrabilidad.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 45.268 millones de pesos (+11%) respecto del mismo período del año 2019. El aumento está asociado principalmente en Entel Perú debido al efecto generado por la revaluación del sol peruano sobre el peso chileno y del despliegue de la red y desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital. En Chile, la depreciación aumenta debido a la expansión de fibra óptica al hogar y las instalaciones en clientes.

Telefonía Móvil y Fija Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A., Americatel y Direcnet.

Entel Perú y Americatel, a partir del año 2019 integraron sus operaciones para abordar el mercado peruano

ofreciendo servicios móviles y fijos a los distintos segmentos de mercado, con el objetivo de mejorar permanentemente la oferta del Grupo en dicho país.

En base a los estados financieros individuales de las filiales que prestan servicios móviles y fijos en Perú, los ingresos ascendieron a 672 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2020, disminuyendo un 3% respecto de igual fecha del año anterior. El Ebitda ascendió a 104 mil millones de pesos de utilidad, disminuyendo en 23 mil millones de pesos respecto de una utilidad de 126 mil millones de pesos en diciembre de 2019. El resultado operacional presenta una pérdida de 33 mil millones de pesos, disminuyendo en 60 mil millones de pesos respecto de una utilidad de 27 mil millones de pesos a la misma fecha del año anterior.

Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las ventas en el 2020 (1.089 torres vs 124), con efectos en Ebitda de 79 mil millones de pesos y de 12 mil millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el resultado operacional mejora en 7 mil millones de pesos (+13%). Asimismo, el Ebitda aumenta en 44 mil millones de pesos, pasando de 48 mil millones a 91 mil millones de pesos (+91%).

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú y Direcnet los resultados del negocio móvil, su evolución de resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

Entel Perú y Direcnet	31.12.2020	31.12.2019	Variación
	MMS	MMS	%
Total Ingresos Operacionales	656.597	677.272	-3
Utilidad (Pérdida) Operacional (Ebit)	(28.584)	32.914	-187
Pérdida Total	(63.588)	(19.830)	-221

Entel Perú y Direcnet	31.12.2020	31.12.2019	Variación
	MMS	MMS	%
Flujo de Operación	151.981	41.934	262
Flujo de Inversiones	(105.787)	88.611	-219
Financiamiento otorgados por la Matriz	(207.764)	121.173	-368

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 8.884.532 clientes al 31 de diciembre de 2020, creciendo un 7% respecto de septiembre del año anterior.

En el segmento de pospago se llegó a 3.712.811 clientes, con un aumento de 20% respecto de diciembre de 2019. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet, a redes sociales y videos con minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. La oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento en la venta de equipos de postpago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. A partir de mediados de marzo y hasta fines de junio, la actividad comercial disminuyó considerablemente en línea con las restricciones impuestas producto de la pandemia, y a partir de julio la industria móvil mostró una mejora en la actividad de ventas debido a una mayor flexibilización en las restricciones de movilidad.

En el segmento de prepago, hubo una leve disminución del 0,4% en la base de clientes alcanzando los 5.171.721 clientes al 31 de diciembre 2020. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar

incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

Al 31 de diciembre de 2020, al medir en pesos chilenos los ingresos y los costos, estos se ven afectados por la revaluación del sol frente al peso chileno en un 8% respecto de la misma fecha del año anterior.

Los ingresos en los doce meses del 2020 alcanzaron los 657 mil millones de pesos, lo que implica una disminución de 21 mil millones de pesos (-3%) respecto de septiembre 2019. Excluyendo la venta de torres en ambos ejercicios, los ingresos aumentan un 10%. Medido en moneda local, los ingresos operacionales se mantuvieron parejos cayendo un 0,5%, explicado por una caída en los ingresos por ventas de equipos en un 14% afectada por el escenario de confinamiento producto de la pandemia. Por otra parte, los ingresos por servicios crecen 8% producto del crecimiento de la base de abonados de postpago, por el mayor nivel de recargas en los servicios de prepago, y por los mayores ingresos del negocio Hogar en lo referido a banda ancha inalámbrica.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 686 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 6% en comparación con las cifras de septiembre 2019. En moneda local, los costos caen 2% principalmente por menores gastos de captura de clientes, publicidad y de personal.

Estas disminuciones han sido parcialmente compensadas con mayores costos de depreciación, provisión de incobrables y arriendos.

Las provisiones de incobrables presentan un aumento en 4 mil millones de pesos, básicamente como resultado de las medidas impuestas por el regulador que limitaron el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas durante el segundo trimestre.

El resultado operacional registró una pérdida de 29 mil millones de pesos, disminuyendo en 59 mil millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. Sin venta de torres en ambos ejercicios, el resultado operacional mejora en un 15%. El Ebitda registró una utilidad de 101 mil millones de pesos, disminuyendo en 22 mil millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior, y excluyendo la venta de torres aumenta en 44 mil millones (+101%).

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 37 mil millones de pesos (+40%) respecto del mismo período del año 2019. El aumento está generado principalmente por el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital, y por el efecto de la revaluación del sol peruano respecto del peso chileno generando un mayor gasto.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado principalmente con el aumento de las capacidades de transmisión, despliegue selectivo de la red, proyectos de transformación digital.

Por otra parte, los estados financieros individuales de Americatel Perú presentan una variación negativa de un 12% en sus ingresos alcanzando los 25 mil millones de pesos. El Ebitda aumenta en un 24% llegando a una utilidad de 5 mil millones de pesos, básicamente por servicios intercompañía combinado con menores gastos.

Resultado antes de Impuesto Consolidado y Ganancia (Pérdida) Consolidado

Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados al mayor stock de obligaciones reajustables por arriendos de torres y bonos locales denominados en UF, mayores gastos por intereses también afectados por el mayor stock de obligaciones reajustables señalado anteriormente, compensados parcialmente por intereses ganados en instrumentos financieros debido a mayores saldos de caja invertidos.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente. Estos ascienden a 94 mil millones de pesos.

En relación a los gastos por impuestos, presentan una disminución asociados principalmente a la menor utilidad antes de impuestos y por la baja del tipo de cambio peso/dólar entre diciembre de cada año que afectan a las inversiones en el exterior.



2. Comentarios sobre el estado de flujos de fondos

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó una disminución de los flujos netos de la operación por 55 mil millones de pesos, al disminuir de 615 a 560 mil millones de pesos.

Esta disminución en los flujos por las actividades de operación, fue dado por el efecto de un aumento de los pagos de la operación en 434 mil millones (27%), afectado en parte por un mayor pago de proveedores y de IVA asociado a la venta de torres. También, hubo un mayor pago de impuestos a la renta por 140 mil millones de pesos. Por otra parte, compensando en parte los efectos anteriores, hubo un aumento en los importes cobrados a clientes en 520 mil millones de pesos (23%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos en 380 mil millones de pesos, debido principalmente por la menor entrada de flujos a la venta de torres en 379

mil millones de pesos. Adicionalmente, hay mayores egresos por 80 mil millones de pesos asociados principalmente a inversiones en depósitos a plazo a más de 90 días. Compensando en parte lo señalado anteriormente, se observa una disminución de los egresos en el rubro “Compras de Propiedad Planta y Equipo” por 75 mil millones de pesos (16%).

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 274 mil millones de pesos al 31 de diciembre del 2020, presentando un aumento de 177 mil millones respecto de diciembre del 2019, dado principalmente por mayores prepagos de préstamos, arriendos y dividendos, parcialmente compensados por mayores ingresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos derivados de cobertura cambiaria.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada periodo, las disponibilidades finales al cierre de dichos periodos en “Efectivo y equivalentes al efectivo”, ascienden a 202 y 447 mil millones de pesos, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, manteniendo así una alta liquidez al cierre del periodo.

3. Análisis de mercado y riesgo de mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias en la operación.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del periodo, la marca “Entel” mantiene un fuerte posicionamiento

to, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos), e ingresos promedio (ARPU), son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

En Chile, el confinamiento comenzó a flexibilizarse a partir del tercer trimestre. En este escenario, se ha aumentado progresivamente el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes, donde los principales canales de ventas se adaptaron anticipadamente a los servicios digitales permitiendo la continuidad de las ventas y el servicio al cliente. El canal de ventas físicas ha tenido restricciones de apertura de tiendas debido al distanciamiento social, y a fines de septiembre se encuentra operando con ciertas restricciones de aforo. La Compañía continuó expandiéndose en clientes de alto valor respaldados por plataformas digitales junto con la expansión en áreas residenciales seleccionadas a través de Entel Hogar. La evolución de las ventas de canales digitales continuó expandiéndose, alcanzando un 35% de las ventas móviles. Por otra parte, la robusta infraestructura de red permitió soportar el crecimiento del tráfico y el cambio en los patrones de uso, asegurando una conectividad altamente confiable.

La Sociedad mantiene un permanente análisis res-

pecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción y se ha mostrado resiliente ante la pandemia. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo un aumento del 2% alcanzando los 9.300.322 abonados. En un ambiente de alta competitividad, en los clientes del segmento de postpago se produce una variación positiva impulsada por mayores ventas brutas, mayor portabilidad neta, mayor migración de prepago y una mejor retención de clientes. Entel ha crecido un 17% en su base de clientes de postpago (voz, banda ancha móvil e IOT) en los últimos doce meses, representando un 62% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce una baja comparado con el mismo período del año anterior, presentando una disminución del 15% (voz, banda ancha móvil e IOT), debido a menores ventas brutas, a mayores migraciones a postpago y a la desconexión de clientes no activos.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su oferta de planes que incluyen para aquellos de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir a sus clientes acceder a plataformas de contenido digital para el univer-

so de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con una red moderna y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva la cual se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

Durante el último trimestre, la industria móvil se centró en el levantamiento de ciertas medidas de confinamiento que afectaban la actividad comercial, lanzando promociones controladas de portabilidad y segundas líneas en postpago, junto con una atractiva oferta de terminales incluyendo planes de financiamiento, OT-T's y servicios de valor agregado mejorados.

Por el lado de prepago, la oferta continuó enfocada en programas de retención e incentivos para clientes con mayor recarga aplicando tarifas especiales, y con el modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales con "recargas en un clic".

El proceso de transformación digital en toda la Compañía continuó generando una experiencia eficiente y simplificada, y ha sido clave durante el período de confinamiento al apoyar las necesidades de los clientes, facilitando el proceso de recargas, la compra de dispositivos y la flexibilidad para los pagos de la facturación. Durante el período de cierre de tiendas, las actividades presenciales, como ventas, se realizaron en forma remota a través de plataformas digitales.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI y servicios digitales, transformándose en un socio tecnológico para los clientes.

El confinamiento aceleró la adopción de la transformación digital en todas las industrias, abriendo oportunidades en los negocios digitales. Se incrementó la demanda de dispositivos móviles dadas las mayores necesidades del sector educación, gobierno y clientes para mantenerse conectados. Por otra parte, la menor movilidad y la coyuntura económica afectaron a las empresas, especialmente en el segmento PYME, afectando parte de los servicios fijos. En esta línea, la Compañía, brindó asistencia a los clientes, otorgando cierta flexibilidad en las condiciones comerciales. La apertura del canal de soporte para contingencias fue una palanca clave para ayudar a los clientes a mantener sus servicios dando condiciones especiales de pago. Asimismo, producto del COVID-19, las restricciones de movilidad han retrasado las implementaciones de contratos en el segmento de clientes empresariales.

Relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales, se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red de fibra óptica GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier IV Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia

"Entel Ocean" continúa capturando nuevas oportunidades de negocios enfocadas a desarrollar soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, provee servicios sobre la banda 3,5

Ghz. Al 31 de diciembre se han alcanzado 393 mil UGI (~10%) en la modalidad de suscripción, buscando así mejorar la oferta para aquellos hogares situados donde la penetración de este servicio es baja, o bien no cuentan con otras alternativas en términos de oferta.

Adicionalmente, en los servicios de “Entel Hogar”, la Compañía se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar a hogares de alta densidad y o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre principalmente en ciertos sectores de la región Metropolitana, y al 31 de diciembre se han alcanzado 141 mil UGI (+87%) en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción. Este crecimiento fue posible debido a los esfuerzos de despliegue de la cobertura de servicios de fibra óptica con 368 mil hogares pasados a la fecha, y una cobertura potencial de 1,5 millones de hogares.

Durante el mes de septiembre se lanzaron los servicios “Entel TV”, este servicio de streaming transformará la experiencia del usuario entregando un completo “hub de entretenimiento”, agregando a la oferta el primer decodificador con Android TV en Chile. Este servicio está disponible para clientes de cualquier operador de internet.

En materia de asignación de frecuencias, Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia de espectro por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC, tan-

to Entel, como los otros dos operadores que debían cumplir el fallo, Claro y Movistar, ya informaron y publicaron en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, y con plazo máximo en octubre de 2021 para materializar dichos ajustes en su explotación.

En relación a la revisión de los límites de espectro realizada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) mediante su Resolución Núm. 59 de 4 de diciembre de 2019, revisada por la Corte Suprema, además de establecer Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje del total de espectro en la Macrobanda respectiva) estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos caps o límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia relacionada al uso del espectro, mediante Resolución N°62 de 31 de agosto de 2020, el TDLC resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la

Comisión Resolutiva). La Resolución N°62 contiene otras consideraciones formuladas por el TDLC sobre el caso que en definitiva serán revisadas por la Corte Suprema como consecuencia de un recurso de reclamación interpuesto por parte de Telefónica y respecto del cual Entel y otros intervinientes en la gestión se han hecho parte ante dicha Corte.

Por último, y en materias de Libre Competencia, Telefónica Chile presentó ante el TDLC una consulta no contenciosa con relación a los Concursos de Espectro 5G, en actual curso. El TDLC si bien no accedió a la suspensión cautelar de dichos certámenes solicitada inicialmente por Telefónica Chile, dio curso al proceso no contencioso. Con fecha 23 de diciembre de 2020, Entel se hizo parte de dicha consulta no contenciosa aportando los antecedentes respectivos.

Concursos 5G

Determinados los límites de Espectro por operador conforme a lo reseñado anteriormente, Subtel publicó durante el mes de agosto el Llamado a Licitación y las Bases de cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad:

- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 703-713 MHz y 758-768 MHz (20 MHz).
- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 1.755-1.770 y 2.155-2.170 MHz (30 MHz).

- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en, 3,30 - 3,40 GHz y 3,60 - 3,65 GHz (150 MHz).
- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en la banda de frecuencia 25,90 - 27,50 GHz (1600 MHz).

El cronograma para el desarrollo de estos cuatro concursos públicos permitió a Entel realizar consultas a las Bases de los Concursos, y desde Subtel generar las respuestas que aclararon el sentido y alcance de estas. Adicionalmente se emitieron por Subtel resoluciones modificatorias de estos Concursos que rectifican o modifican las citadas Bases.

Con fecha 18 de noviembre de 2020, los interesados (postulantes) presentaron sus propuestas para los diferentes concursos, y a través de un acto de apertura se consignaron los interesados en cada banda de espectro.

- Concurso en Banda 700 MHz: Borealnet y Wom.
- Concurso en Banda AWS: Borealnet, Claro y Wom.
- Concurso en Banda 3, 5 GHz: Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom.
- Concurso en Banda 26 GHz: Claro (34 comunas), Entel (20 comunas) y Wom (15 comunas)

Durante diciembre, y conforme a bases, la Comisión Evaluadora solicitó aclaraciones a los interesados respecto de los antecedentes presentados en sus postulaciones. Se confirmó para Entel que sus postulaciones cumplieron los requisitos generales, legales, administrativos, financieros y técnicos exigidos

en las Bases del Concurso, no habiendo reparos que formular al respecto por la Comisión Evaluadora de los respectivos certámenes.

Finalmente con fecha 15 de enero de 2021, la Ministra del ramo emitió resoluciones respecto de cada Concurso:

700 MHz. Empate entre Borealnet y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 08 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

AWS. Empate entre Borealnet, Claro y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 11 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

3,5 GHz. Empate entre Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el próximo día 16 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado pero bajo un proceso combinatorial de bloques de frecuencias conforme a las bases oportunamente publicadas.

26 GHz: Se resuelve adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas. En este caso, considerando que la elección del bloque de frecuencia respectivo corresponde a los postulantes en el orden decreciente del número de comunas que se adjudicaron, deberán presentar sus preferencias de bloque en el siguiente orden previo a la asignación: Claro (34 comunas), luego Entel (20 comunas); y, finalmente Wom (15 comunas).

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú y Direcnet, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center. Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar de mejor manera el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos.

En Perú, a lo largo del año la dinámica de la industria móvil se vio reducida a partir del confinamiento por el COVID-19, manteniendo promociones de voz y datos en planes de alto valor, con promociones de ventas de equipos que ahora incluyen planes de financiamiento bancario directo, roaming y contenido digital OTT.

Producto de la pandemia, la actividad de ventas estuvo detenida hasta mediados de mayo. Medidas regulatorias limitaron los procesos de cobro de clientes del segmento personas y se otorgaron facilidades a los clientes con dificultades de pago. Adicionalmente, la compañía comenzó a entregar un plan solidario de emergencia sin costo por 90 días con servicios limitados, que incluye un paquete con voz, datos y SMS.

En este contexto, la actividad de ventas de equipos se vio profundamente afectada, mientras que en el segmento de pospago se continuó con la captura de clientes en forma leve, y las recargas de prepago crecieron independientemente de la disminución de la base de clientes.

A partir del tercer trimestre, la industria móvil mostró una mejora en la actividad de ventas debido a la mayor flexibilidad en las restricciones de movilidad. En general, la mayor parte de la actividad se realizó en el mercado de gama baja, a través de canales mayoristas, aumentando GB en planes de entrada. Asimismo, se continuó ofreciendo planes especiales de emergencia y condición de pago diferido para apoyar a los clientes por la contingencia económica. En este escenario, Entel Perú avanzó sólidamente, compitiendo de manera efectiva en todos los segmentos del mercado. Las ventas se recuperaron durante el trimestre con foco en clientes de valor, creciendo en clientes de pospago (+20%), recargas y venta de terminales impulsando los ingresos y márgenes.

El proceso de migración de clientes de postpago a las nuevas plataformas digitales concluyó.

En el segmento prepago, la Compañía fortaleció el canal mayorista en regiones ampliando su cobertura y retomando los canales físicos de "Entel Pay", permitiendo mejorar la actividad de recarga. Los acuerdos de uso compartido de la red con otros operadores del mercado han mejorado la cobertura en las regiones.



● Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

Producto de la contingencia nacional generada por el brote del virus COVID-19, declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, la empresa ha establecido y aplicado planes de contingencias, que se ajustan a las propias realidades de cada unidad de negocio, que permitan mantener la continuidad operacional y la protección de la salud de sus colaboradores, sin afectar la calidad del servicio con sus clientes. A nivel de la Industria de Telecomunicaciones y en coordinación con el Ministerio, se ha diseñado un Plan Solidario de Conectividad para el 40% más vulnerable de la población. Este plan se actualizó para dar cobertura al 60% de la población más vulnerable. En nota N°31. ADMINISTRACION DE RIESGOS, en el apartado de riesgos regulatorios se describen en detalle los planes de acción indicados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo

en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

4. Cumplimiento de compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

5. 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 2020, examen que ha resultado son 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 28 de 2021



Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19
ACTIVOS																										
Activos Corrientes	327.306.261	360.552.005	5.307.011	23.442.974	10.309.830	12.419.935	-	15.493.566	28.232	55.674	51.751	50.397	42.638	36.580	17.814.938	29.597.317	283.187.883	487.815.989	35.291	5.290.307	-	-	4.659	4.536	12.934	154.738
Activos No Corrientes	994.330.097	1.045.836.399	1.410.798	20.297	61.505.014	25.405.593	-	22.777.797	1.460.538	1.408.593	3.225.250	3.095.242	19.585.313	22.839.925	29.966.660	17.752.283	1.557.107.646	1.777.873.746	-	14.391	-	320.298	-	-	341.462.276	445.211.390
TOTAL ACTIVOS	1.321.636.358	1.406.388.404	6.717.809	23.463.271	71.814.844	37.825.528	-	38.271.363	1.468.770	1.464.267	3.277.001	3.145.639	19.607.951	22.876.505	47.781.598	47.348.600	1.840.295.529	2.265.689.735	35.291	5.304.698	-	320.298	4.659	4.536	341.475.210	445.366.128
PASIVOS																										
Pasivos Corrientes	348.650.012	398.721.715	4.174.412	3.205.026	11.880.416	9.685.714	-	40.115.170	96.246	108.515	13	-	-	447.940	12.292.241	11.420.292	285.839.601	295.048.252	(55.928)	1.439.624	-	-	421	421	-	21.845
Pasivos No Corrientes	352.227.581	361.080.230	-	-	1.426.143	8.153.557	-	-	-	-	-	-	-	-	9.608.573	10.808.394	824.896.566	993.776.352	0	2.246.220	-	-	937.809	911.828	77.345	-
TOTAL PASIVOS	700.877.593	759.801.945	4.174.412	3.205.026	13.306.559	17.839.271	-	40.115.170	96.246	108.515	13,00	-	-	447.940	21.900.814	22.228.686	1.090.736.167	1.288.824.604	(55.928)	3.685.844	-	-	938.230	912.249	77.345	21.845
PATRIMONIO NETO																										
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	-	15.823.693	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	13.867.175	13.867.175	1.184.754.108	1.184.754.108	1.920.380	2.946.401	-	25.211.353	2.969.432	2.969.432	559.751.871	559.751.871
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	-	(1.293.213)	(57.525)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	4.635.621	7.573.338	(2.334.768)	(1.381.928)	(106.892.862)	56.824.666	140.316	184.292	-	5.222	(242.681)	(242.681)	(178.920.357)	(104.436.408)
Resultados Acumulados	502.833.217	528.662.773	1.379.180	19.094.028	46.982.117	8.494.019	-	(16.374.287)	36.772	57.977	(526.116)	(657.465)	12.101.482	11.984.379	14.342.674	12.631.859	(328.301.884)	(264.713.643)	(1.969.477)	(1.511.839)	-	(24.896.277)	(3.660.322)	(3.634.464)	(39.433.649)	(9.971.180)
Participación no controladora	53.861	51.999	-	-	37.080	3.150	-	-	-	-	-	-	-	-	5.703	3.808	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	1.321.636.358	1.406.388.404	6.717.809	23.463.271	71.814.844	37.825.528	-	38.271.363	1.468.770	1.464.267	3.277.001	3.145.639	19.607.951	22.876.505	47.781.598	47.348.600	1.840.295.529	2.265.689.735	35.291	5.304.698	-	320.298	4.659	4.536	341.475.210	445.366.128

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19
Ingresos Ordinarios	1.326.773.789	1.238.867.738	-	94.621.990	290.448.086	257.607.642	-	31.504.459	228.568	264.991	-	-	-	-	88.286.427	62.320.407	631.497.177	582.558.954	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Ingresos de Operación	32.030.556	122.386.839	705.946	532.274	10.485	10.183	-	137.577	68.927	72.369	-	747	-	-	95.142	6.939.936	13.204.790	13.830.752	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de Personal	(54.674.776)	(61.834.983)	(513.997)	(763.826)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(49.420.352)	(43.889.284)	(58.660.879)	(59.316.827)	(38.236)	(110.886)	-	-	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(196.848.915)	(196.692.931)	(2.444)	(914.099)	(775.518)	(762.984)	-	(379.909)	-	-	-	-	-	-	(3.655.472)	(2.988.523)	(129.819.194)	(92.901.410)	(15.281)	53.448	-	-	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(1.002.992.195)	(961.392.036)	(479.353)	(68.675.250)	(237.095.820)	(223.147.941)	-	(26.715.731)	(278.011)	(292.291)	131.349	126.340	(1.044.350)	(530.954)	(12.670.597)	(12.156.551)	(524.036.244)	(463.468.401)	(404.120)	1.319.483	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	(9.971.179)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	104.288.459	151.334.627	(289.848)	24.801.089	52.587.233	33.708.900	-	4.546.496	19.484	45.069	131.349	127.087	(1.044.350)	(530.954)	2.615.148	10.225.985	(67.814.350)	(19.296.932)	(457.637)	1.262.045	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	(9.971.179)
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(24.040.860)	(41.317.106)	95.769	(6.493.559)	(14.065.210)	(9.139.770)	-	(1.059.478)	17.288	12.908	-	-	887.468	(488.574)	(902.403)	(2.893.336)	4.226.109	(533.130)	-	(284.707)	-	-	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	80.247.599	110.017.521	(194.079)	18.307.530	38.522.023	24.567.130	-	3.487.018	36.772	57.977	131.349	127.087	(156.882)	(1.019.528)	1.712.745	7.332.649	(63.588.241)	(19.830.062)	(457.637)	977.338	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	(9.971.179)
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	80.245.737	110.015.708	(194.079)	18.307.530	38.522.023	24.567.130	-	3.487.018	36.772	57.977	131.349	127.087	(156.882)	(1.019.528)	1.710.814	7.330.246	(63.588.241)	(19.830.062)	(457.637)	977.338	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	(9.971.179)
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	1.826	1.813	-	-	(33.925)	(19.824)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.931	2.403	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	80.247.563	110.017.521	(194.079)	18.307.530	38.488.098	24.547.306	-	3.487.018	36.772	57.977	131.349	127.087	(156.882)	(1.019.528)	1.712.745	7.332.649	(63.588.241)	(19.830.062)	(457.637)	977.338	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	(9.971.179)
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																										
Acciones Comunes	1.000,82	1.372,09	(11,18)	24.614,93	2.218,21	1.414,64	-	375,64	11.349,37	17.894,14	13.134,90	12.708,70	(14.146,27)	(91.932,20)	180,07	771,52	(19.627)	(6.121)	(8,21)	17,54	-	(475,58)	-	-	(36,10)	(12,20)



Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	300.797.863	230.586.297	39.254	334.361	43.068.658	34.072.343		22.341.589	(47.755)	22.486	(16.663)	(13.814)	(620.360)	(52.020)	12.563.983	(12.343.452)	151.981.190	41.933.790	3.119.930	(11.064.510)	-	23.779	(1.489)	(1.423)	(225.552)	170.835
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(67.551.213)	18.646.945	-	-	-	-	-	(990.511)	-	-	16.663	13.814	281.811	546.365	(70.003)	8.449.251	(105.787.190)	88.611.380	0,000	8.898.920	-	-	-	-	-	559.751.871
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(233.434.622)	(248.449.864)	(727.919)	-	(43.068.658)	(34.073.574)	-	(21.351.078)	(32.926)	(50.694)	-	-	338.549	(494.345)	(11.573.840)	3.411.157	(207.763.732)	77.435.648	(3.296.896)	1.938.419	-	(44.206)	1.489	1.423	83.748	559.751.871
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(187.972)	783.378	(688.665)	334.361	-	(1.231)	-	-	(80.681)	(28.208)	-	-	-	-	920.140	(483.044)	(161.569.731)	207.980.818	(176.966)	(227.171)	-	(20.427)	-	-	(141.804)	170.835
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	80.667	28.208	0	-	-	-	(171.658)	17.668	(7.420.330)	15.667.919	148.876	8.428	-	-	-	-	-	(16.097)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.896.306	1.112.928	805.037	470.676	-	1.231	-	-	156	156	-	-	-	-	950.106	1.415.482	227.827.927	4.179.190	45.748	264.491	-	20.427	-	-	154.738	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.708.334	1.896.306	116.372	805.037	-	-	-	-	142	156	-	-	-	-	1.698.588	950.106	58.837.866	227.827.927	17.658	45.748	-	-	-	-	12.934	154.738

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A.	EPH1 S.A. y Filiales	EPH2 S.A.	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones SPA	Entel Call Center S.A. y filiales	Entel Perú S.A	Direcnet S.A.C	Entel Internacional BVI Corp.	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	Entel Internacional SPA
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2019	646.586.459	20.258.245	19.986.257	(1.843.807)	1.355.752	3.145.639	22.428.565	25.120.914	976.865.131	1.618.854	320.298	(907.714)	445.344.283
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	80.247.599	(194.079)	38.522.023	-	36.772	131.349	(156.882)	1.708.883	(63.588.241)	(457.638)	-	(25.857)	(29.462.469)
Distribución de Dividendos definitivos	(115.006.284)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(24.073.721)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.026.021)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	33.004.712	(17.520.769)	5	-	-	-	(2.663.732)	(949.013)	(163.717.528)	(43.976)	(320.298)	-	(74.483.950)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2019	620.758.765	2.543.397	58.508.285	(1.843.807)	1.392.524	3.276.988	19.607.951	25.880.784	748.559.362	91.219	-	(933.571)	341.397.864
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2018	587.224.462	30.286.025	13.438.951	17.669.175	2.286.693	3.018.552	21.920.526	17.059.423	350.553.016	519.433	296.519	(882.480)	-
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	110.017.521	(28.335.310)	24.547.306	3.487.018	(988.918)	127.087	(1.019.528)	7.332.649	(19.830.059)	977.338	23.779	(25.234)	559.751.871
Distribución de Dividendos definitivos	(26.476.218)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendo Mínimo	(33.004.712)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	8.825.406	18.307.530	(18.000.000)	(23.000.000)	57.977	-	1.527.567	728.842	646.142.174	122.083	-	-	(114.407.588)
Saldo Final al 31-12-2018	646.586.459	20.258.245	19.986.257	(1.843.807)	1.355.752	3.145.639	22.428.565	25.120.914	976.865.131	1.618.854	320.298	(907.714)	445.344.283



Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.267.832
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.p.A.: 0,001%	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	16,85%	0,07%
Resultados del Ejercicio 2020	M\$ 80.247.563	M\$ (194.079)
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Telefonía Personal 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.	EntelPhone S.A. provee a ENTEL S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M\$ 169.906.560. Adicionalmente, Entel PCS 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 Data Center, por M\$ 12.449.959. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M\$ 21.736.410.	ENTEL S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M\$ 13.814.766. EntelPhone S.A. entregó a ENTEL S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M\$ 852.521.



Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	EPH1 S.A. y filiales	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
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.	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.
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.	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 12.511.617	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.413.277
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%	ENTEL S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.p.A.: 8,58%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	1,57%	0,03%
Resultados del Ejercicio 2020	M\$ 38.488.098	M\$ 36.772
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Mario Núñez P.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a ENTEL S.A. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entelfónica S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M\$ 200.776. Entelfónica S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M\$ 218.066.



Sociedades Filiales de Entel S.A.

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.
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 cualquiera 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 2019	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 90,00% Entel Inversiones S.p.A. 10,00%	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,63%	0,09%
Resultados del Ejercicio 2020	M\$ 1.712.745	M\$ 131.349
Directorio	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL 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 M\$ 555.182. Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M\$ 20.349.639.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.	ENTEL Inversiones S.p.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	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.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 559.751.871	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00%	ENTEL S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	9,27%	0,43%
Resultados del Ejercicio 2020	M\$ (29.462.469)	M\$ (156.882)
Directorio	No tiene.	No tiene.
Gerente General	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	Direcnet S.A.C
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Direcnet S.A.C se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública de 23 de diciembre de 2016, conforme a las leyes de la República de Perú.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Tiene por objeto dedicarse a prestar el servicio público de distribución por cable en la modalidad de difusión directa por satélite, los servicios de portador local, servicios de valor añadido y en general, todo tipo de servicio públicos de telecomunicaciones permitidos por las normas que regulan las actividades de telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado M\$ 1.184.754.108	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.920.380
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional S.p.A. 44,8847% Entel Inversiones S.p.A. 0,9928%	ENTEL S.A. 99,9999% Entel Inversiones S.p.A. 0,0001%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	11,02%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2020	M\$ (63.588.241)	M\$ (457.637)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Mario Nuñez P., Director Martín Pérez M., Director	No tiene.
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	Luis Torrealba F.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M\$ 7.497.079. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M\$ 4.277.761.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



Sociedades Filiales de Entel S.A.

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.
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 2019	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,00%
Resultados del Ejercicio 2020	M\$ (25.857)
Directorio	No tiene.
Gerente General	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



Memoria Integrada **2020**



#Cuidarnos es una buena señal

Edición
Corporate Citizenship

Proyecto desarrollado por DA Estudio Creativo © • 2021