



Autor: Matías Pinto, obra: Escalera al cielo, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

GOBIERNO CORPORATIVO

ENTEL

GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

2,1 – 2,4 – 2,6 – 2,8

Empresa ENTEL (Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.) se constituyó como sociedad anónima en 1964. Su Gerencia General se encuentra domiciliada en Santiago de Chile (Avenida Andrés Bello #2687 Piso 14, Las Condes).

Empresas ENTEL es una Sociedad Anónima abierta que cotiza en la Bolsa de Comercio de Santiago y, al 31 de diciembre de 2008, el 100% de las 236.523.695 acciones que componen el capital de Empresas ENTEL se encuentran pagadas y distribuidas en 2.290 accionistas.

Nombre o Razón Social	Porcentaje de Propiedad
Inversiones ALTEL Ltda.	54.7642%
AFP PROVIDA S.A.	6.8815%
AFP CAPITAL S.A.	6.0213%
AFP HABITAT S.A.	5.9967%
Banco de Chile por cuenta de terceros CA	5.7238%
AFP CUPRUM S.A.	4.7941%
Industria Nacional de Alimentos S.A.	2.9004%
Banco ITAU por cuenta de inversionistas	1.3602%
BanChile Corredores de Bolsa S.A.	1.1848%
AFP PLANVITAL S.A.	0.8012%
LarrainVial S.A. Corredora de Bolsa	0,7617%
CELFIN Capital S.A. Corredores de Bolsa	0.7277%
Accionistas Minoritarios	8.0824%
Total Suscrito	100.00%

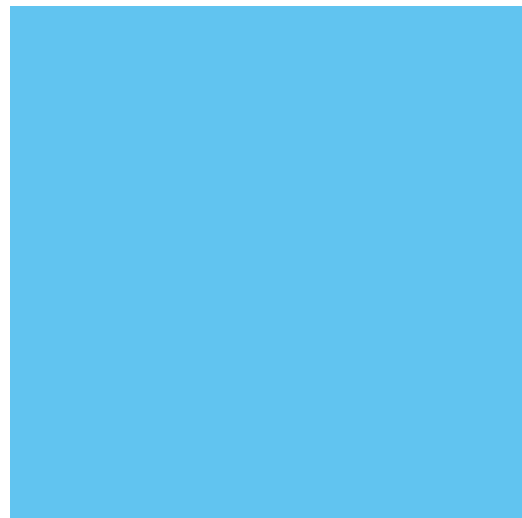
DIRECTORIO

4,1 – 4,2 – 4,3

El Directorio de Empresa ENTEL es el responsable de la administración de la sociedad y está compuesto por nueve miembros, quienes pueden tener o no calidad de accionistas y duran un período de dos años en su cargo con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente. Tanto el presidente del directorio como todos sus miembros no ocupan cargos ejecutivos en la compañía y, de acuerdo a la ley chilena, todos los directores son independientes. El directorio designa al Gerente General y delega en él todas las facultades y obligaciones propias de su función.

En abril de 2007 la Junta Ordinaria de Accionistas designó a los miembros del Directorio para el período 2007 – 2009.

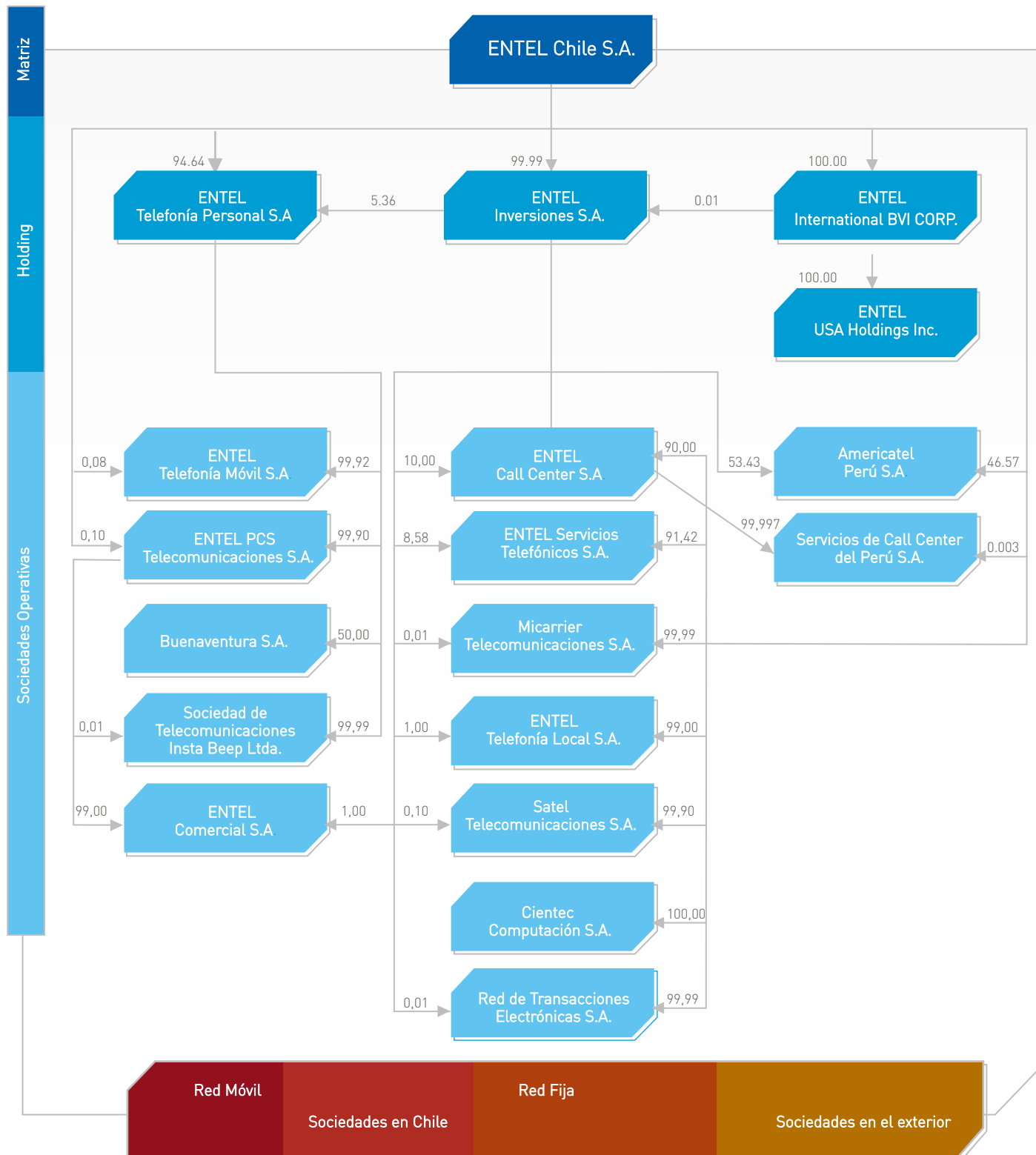
CARGO	NOMBRE
Presidente	Juan José Hurtado Vicuña
Vicepresidente	Luis Felipe Gazitúa Achondo
Director	Juan Bilbao Hormaeche
Director	Bernardo Matte Larraín
Director	Juan José Mac-Auliffe Granello
Director	Juan Claro González
Director	Rodrigo Vergara Montes
Director	Alejandro Jadresic Marinovic
Director	José Luis Daza Narbona



Autor: Matías Pinto, obra: corte y fuga, fragmento, libro: Cuño y Estampa.



ESTRUCTURA SOCIETARIA



COMITÉ DE DIRECTORES

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Sociedades Anónimas N° 18.046 y sus modificaciones, Empresas ENTEL cuenta con un Comité de Directores, el que estuvo compuesto hasta el 26 de marzo de 2007 por los señores Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente), René Cortázar Sanz y Ricardo Fischer Abeliuk y, con posterioridad a esa fecha, por los señores Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente), Rodrigo Vergara Montes y Alejandro Jadresic Marinovic.

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

4,4

El área de Relaciones con Inversionistas – dependiente de la Gerencia de Finanzas Corporativa – tiene como misión ser la cara visible de Empresas ENTEL frente al mercado de accionistas. Entre sus responsabilidades se encuentra mantener las relaciones activas con inversionistas y analistas nacionales e internacionales del mercado de capitales y difundir los resultados y estrategias globales de Empresas ENTEL a fin de consolidar los niveles de inversión.

Su principal objetivo es proveer información financiera –permanente y oportuna– a los inversionistas, accionistas y analistas de mercado para facilitarles el conocimiento del negocio y sus alcances; esto se realiza a través de publicaciones periódicas de los resultados financieros y de toda la información de interés para el mercado en página web institucional, realización de presenta-

ciones trimestrales a los analistas e inversionistas y participación en conferencia específicas.

Asimismo, el área de Relaciones con Inversionistas es la encargada de cumplir con las exigencias establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, de modo de acatar los requerimientos establecidos para las sociedades anónimas abiertas, en lo referente a adopción de políticas y normas internas referidas, por una parte, al tipo de información que es puesta a disposición de los inversionistas y, por otra, a los sistemas implementados para garantizar que dicha información sea comunicada en forma oportuna.

CONTACTOS ÁREA DE RELACIONES CON INVERSIONISTAS:

SANTIAGO DE CHILE

Carmen Luz De La Cerda C.

Investor Relations Officer
Tel: (562) 360 31 76
Fax: (562) 360 68 86
cdelacerda@entel.cl

Mauricio Seguel Ioohs

Investor Relations Senior Analyst
Tel: (562) 360-2036
Fax: (562) 360-6886
miseguel@entel.cl

NUEVA YORK

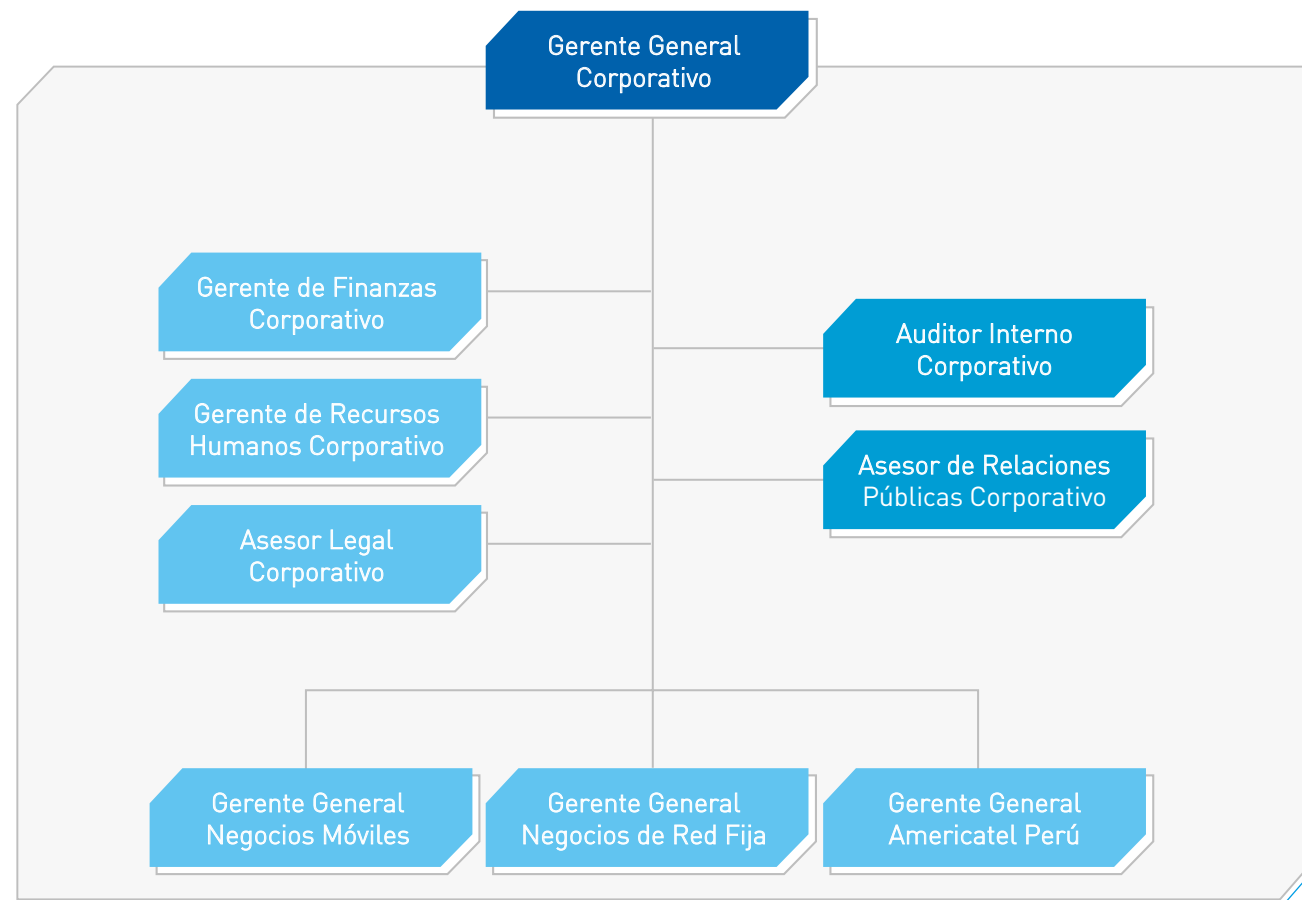
María Barona

i-advize Corporate Communications, Inc.
Tel: (212) 406-3691
entel@i-advize.com

Melanie Carpenter

i-advize Corporate Communications, Inc.
Tel: (212) 406-3691
entel@i-advize.com

ORGANIGRAMA CORPORATIVO



PRINCIPALES EJECUTIVOS



SR. RICHARD BÜCHI BUC
C.I. 6.149.585-1
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
MBA Wharton School of Business,
University of Pennsylvania.
GERENTE GENERAL CORPORATIVO

NEGOCIOS RED FIJA

SR. ANTONIO BÜCHI BUC
C.I. 9.989.661-2
Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile.
Master en Economía, The University of Chicago.
Gerente General de Negocios de Red Fija ENTEL S.A.

SR. JULIÁN SAN MARTÍN ARJONA
C.I. 7.005.576-7
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de las Américas.
Vicepresidente Mercado Corporaciones ENTEL S.A.

SR. ALFREDO PAROT DONOSO
C.I. 7.003.573-1
Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile.
Gerente General Entelphone S.A.
Vicepresidente Comercial ENTEL S.A.

SR. ÁLVARO GALLEGOS BRESLER
C.I. 9.167.521-8
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile.
MBA Universidad Adolfo Ibáñez.
Gerente de Abastecimiento y Administración ENTEL S.A.

SR. VÍCTOR HUGO MUÑOZ ÁLVAREZ
C.I. 7.479.024-0
Ingeniero Civil Electrónico,
Universidad Federico Santa María.
Gerente de Operaciones ENTEL S.A.

SR. PATRICIO OLIVARES DE LA BARRA
C.I. 9.578.390-2
Ingeniero Ejecución Electrónica,
Universidad Católica de Valparaíso.
Gerente de Redes ENTEL S.A.

SR. HERNÁN SAAVEDRA WALKER
C.I. 7.736.518-4
Ingeniero Civil de Industrias, Universidad Católica de Chile.
Post Grado Universidad Católica de Chile, ESAB.
Gerente de Sistemas ENTEL S.A.

SR. ÁLVARO GARCÍA LEIVA
C.I. 6.920.404-K
Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile.
Gerente General ENTEL Call Center

SR. SEBASTIÁN DOMÍNGUEZ PHILIPPI
C.I. 10.864.289-0
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile.
Master of Philosophy in Economics, University of Cambridge.
Gerente de Planificación y Desarrollo de ENTEL S.A.

SR. RICARDO CORTÉS BALLERINO
C.I. 9.291.738-K
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile.
MBA Universidad Adolfo Ibáñez
Gerente BPO

NEGOCIOS MÓVILES

SR. HERNÁN MARIÓ LORES
C.I. 7.019.964-5
Ingeniero Comercial,
Universidad de Santiago de Chile
Gerente General de Negocios Móviles ENTEL PCS

SR. JOSÉ LUIS POCH PIRETTA
C.I. 7.010.335-4
Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile.
Gerente de Marketing y Desarrollo

SR. JUAN BARAQUI ANANIA
C.I. 7.629.477-1
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
Gerente de Finanzas y Administración ENTEL PCS

SR. LUIS URIBE LARA
C.I. 9.794.318-4
Ingeniero Civil Eléctrico, Universidad de Chile.
Post Grado en Administración de Empresas CDEP-INSEAT.
Gerente de Operaciones Técnicas ENTEL PCS

SR. MARIO NÚÑEZ POPPER
C.I. 8.165.795-5
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad Católica de Chile.
Gerente de Ventas ENTEL PCS

SR. ENZO LEPORI MONROY
C.I. 8.128.080-0
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad Federico Santa María.
Gerente de Servicios al Cliente ENTEL PCS

SR. CRISTIÁN SEPÚLVEDA TORMO
C.I. 8.821.213-4
Abogado, Universidad de Chile.
Master of Arts in International Commercial Law, University of California
Gerente Legal

SRA. CATALINA GARCÍA NAVARRETE
C.I. 8.513.441-8
Ingeniero Comercial,
Universidad de Santiago de Chile.
Gerente de Recursos Humanos ENTEL PCS

AMERICATEL PERÚ

SR. EDUARDO BOBENRIETH GIGLIO
C.I. 5.801.691-8
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
Executive MBA London Business School.
Gerente General Americatel Perú S.A.

EJECUTIVOS CORPORATIVOS

SR. FELIPE URETA PRIETO
C.I. 7.052.775-8
Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile.
Gerente de Finanzas Corporativas

SR. CRISTIÁN MATURANA MIQUEL
C.I. 6.061.194-7
Abogado, Universidad de Chile.
Asesor Legal Corporativo

SR. RAFAEL LE-BERT MONTALDO
C.I. 6.245.545-4
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
Gerente de Recursos Humanos Corporativo

SRA. MARLEN VELÁSQUEZ ALMONACID
C.I. 10.258.794-4
Licenciada en Historia, Universidad Católica de Chile.
Master en Marketing y Gestión Comercial, Escuela Superior de Estudios de Marketing de Madrid, España
Asesor de Relaciones Públicas Corporativas

SR. LUIS CERÓN PUELMA
C.I. 6.271.430-1
Contador Auditor,
Universidad Católica de Valparaíso.
Auditor Corporativo

SR. RODRIGO SOLAR REINMANN
C.I. 10.380.367-5
Ingeniero Comercial
Universidad Adolfo Ibáñez
Asesor Corporativo de Marketing

ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

4,9

La Gerencia Divisional de Auditoría Interna Corporativa tiene como misión evaluar en forma permanente e independiente que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente en Empresas ENTEL, identificando oportunamente los riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

Al respecto, Auditoría Interna Corporativa, desde el año 2002, ha efectuado evaluaciones de riesgos de sus operaciones bajo la metodología ERM (Enterprise Risk Management) y CSRA (Control and Risk Self-Assessment), las que permitieron identificar y dar a conocer a la dirección cuáles son los principales riesgos del negocio.

Estas metodologías son la base fundamental para planificar las revisiones anuales del área de Auditoría Interna Corporativa, las cuales se desarrollan aplicando la metodología COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

En relación con los riesgos del negocio, a contar de noviembre 2007 Auditoría Interna Corporativa, en conjunto con otras gerencias de Empresas ENTEL y la asesoría de consultores externos, ha estado participando en el proceso de apoyo al diagnóstico e implementación del Plan de Estrategia y Recuperación Tecnológica en caso de desastre.

La utilización de las mejores prácticas internacionales como BCP (Business Continuity Plan) y DRP (Disaster Recovery Plan) son pilares fundamentales de este trabajo, que deberá estar terminado en noviembre 2009 y que dejará a Empresas ENTEL en óptimas condiciones de preparación frente a eventuales riesgos, más allá de los actuales planes de contingencia que por muchos años ya tiene la compañía.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

4,8

Durante 2008 se conformó un Comité de Gerentes con el objetivo de desarrollar un Código de Ética y Conducta en los Negocios común para Empresas ENTEL. El Comité de Gerentes estuvo conformado por ejecutivos de todas las filiales.

Si bien el documento fue aprobado por las instancias superiores de la compañía a fines de 2008, ya han sido considerados algunos aspectos de él en este Reporte de Sustentabilidad, éste será publicado y distribuido durante el 2009.

Este código considera especialmente a los diferentes Grupos de Interés con los que se relaciona la compañía y, en función de ello, propone una serie de directrices y políticas asociadas a cada uno de ellos y a los temas relevantes que definen la interacción en cada caso.

La principal fortaleza de contar con un documento de este tipo es que ha sido generado en un proceso de elaboración

consensuado por todas las compañías de Empresas ENTEL, lo que significa un gran avance en materia de gobierno corporativo al poder plasmar en un único documento una serie de políticas, prácticas y lineamientos relacionados con el actuar ético y comercial de toda la compañía y sus colaboradores.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Certificación SAS 70

Con el ánimo de entregar calidad en las operaciones y satisfacción constante de sus clientes, ENTEL efectúa mejora continua de su control interno, adoptando desafíos de nivel mundial, como es el caso de la certificación SAS 70 que consiste en un estándar de auditoría internacionalmente reconocido, que ha sido desarrollado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA - y que tiene la finalidad de medir la eficacia de los controles internos.

Al respecto, desde el año 2006 ENTEL S.A. ha obtenido la certificación SAS 70 tipo II para los servicios de Administración de Redes LAN y WAN relacionados, Administración de seguridad IP, Help Desk, Servicio Housing y Servicio Call Center.

En forma complementaria, durante el año 2008 ha obtenido la Certificación SAS 70 tipo II para el servicio de administración POS de nuestro cliente Transbank, que abarca los servicios, Equipamiento, Atención de fallas de equipos POS, Instalación de equipos POS, Cambio de tecnología de equipos POS y Retiro de equipos POS.

ENTEL PCS recibe certificación ISO 9001

ENTEL PCS fue la primera compañía operadora de telefonía móvil en recibir la certificación ISO 9001 por la creación de un sistema de gestión de calidad en la habilitación de nuevas estaciones base.

Esta certificación acredita el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que cumple con estándares internacionales en el diseño, desarrollo y generación de la configuración de radiofrecuencia, suministro de inmuebles, construcción de obras civiles y eléctricas, instalación, integración y puesta en servicio de equipos de telecomunicaciones para la habilitación de sitios nuevos (o nuevas estaciones base) para la red.

La obtención de la certificación ISO 9001 significa el punto de partida desde el cual la compañía se compromete a continuar trabajando sistemáticamente en la búsqueda de la excelencia, sobre la base de sucesivos ciclos de mejora continua de los procesos, consolidando el compromiso permanente por optimizar un sistema de gestión de calidad, y comprobando la actitud de nuestro personal técnico por desarrollar buenas prácticas profesionales y superarse constantemente, en base a valores éticos y corporativos.

De este modo, todos los procedimientos para el diseño, construcción y ampliación de la red de acceso de telefonía móvil de ENTEL PCS se rigen ahora por los estándares internacionales de calidad de la norma ISO 9001:2000.

Implementación de la metodología PMI para la gestión de proyectos

ENTEL Call Center decidió implementar una metodología de Gestión de Proyectos basada en el estándar internacional del Project Management Institute (PMI®) con el objetivo de lograr un ordenamiento completo de los procesos de implementación, definiendo roles y responsabilidades más claras para cada uno de los miembros del equipo de trabajo y permitiendo controlar las tres variables principales de todo proyecto de implementación: plazos, costos y alcance.

Como efecto de este ordenamiento, se logró incrementar la satisfacción de los clientes respecto a las nuevas implementaciones, principalmente en plazos y costos, mejorar el control y los trasposos documentados de los nuevos servicios, ya estabilizados, a operaciones.

La aplicación de la metodología PMI® a la gestión de proyectos en ENTEL Call Center ha reportado múltiples beneficios:

- Ordenamiento y estandarización de procesos para la implementación de nuevos proyectos.
- Aumento del nivel de eficiencia en la gestión de los proyectos en la compañía, lo que redundó en mejora en los indicadores de dichos proyectos, en términos de costos, riesgo, tiempo, calidad y alcance.
- Establecimiento de un lenguaje común para las actividades relacionadas con proyectos en toda la compañía y sus clientes.

Para la segunda fase de implementación de la metodología del PMI se busca lograr la certificación Project Management Professional (PMP®) para miembros del equipo de proyectos, revisar y mejorar el flujo de procesos que define la metodología de proyectos y fomentar la creación de una cultura de excelencia en la gestión de proyectos.

Certificación Six Sigma

ENTEL Call Center decidió certificarse en la metodología de calidad Six Sigma en el área de Resolución de Problemas, con el fin de aplicar un enfoque estructurado y sistemático de resolución a lo largo de toda la compañía.

Este enfoque estructurado implica definir, medir, analizar, mejorar y controlar los indicadores de los principales procesos clave que interactúan con los usuarios finales de nuestros servicios de atención, quienes son los clientes de nuestros clientes.

El objetivo de esta certificación en Six Sigma es lograr mejoras significativas en las métricas de estos procesos clave, las cuales serán medidas en términos de ahorro de costos, aumento de ingresos o sustanciales mejoras en las mediciones de satisfacción de nuestros clientes y usuarios finales.

El proceso de capacitación comenzó a fines de diciembre de 2008 y concluirá a fines de mayo 2009, una vez que se tengan los resultados concretos de nuestros proyectos de mejora aplicada según la metodología Six Sigma en ENTEL Call Center.

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

2,2 - 2,8

ENTEL
www.entel.cl

Empresas ENTEL ofrece servicios de red fija a través de su filial ENTEL, la que presta servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, integración de servicios de tecnologías de la información (Data Center, Business Process Outsourcing y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista.

Estas operaciones se encuentran estructuradas según el segmento de mercado al que atienden: Corporaciones, Empresas (grandes, medianas y pequeñas), Residencial y Operadores de Telecomunicaciones (Negocios Mayoristas).

ENTEL se encuentra evolucionando a la integración de servicios de Tecnologías

de la Información en su oferta tradicional de telecomunicaciones y así contar con una oferta integrada y diferenciada, en especial para los segmentos de Corporaciones y Empresas.

ENTEL PCS
www.entelpcs.cl

ENTEL PCS desarrolla los servicios de telefonía móvil de Empresas ENTEL y es líder en la industria local. Con más de seis millones de clientes, se mantiene a la vanguardia de la tecnología, satisfaciendo a sus usuarios y ofreciendo servicios de valor agregado innovadores.

El éxito y la calidad de ENTEL PCS no está determinada sólo por los premios y reconocimientos recibidos en el último período, sino que además, por quienes realmente están detrás de ellos: los seis millones de clientes que prefieren sus servicios y que justifican el casi 90% de penetración que tiene la te-

lefonía móvil en Chile, cifra ampliamente superior al promedio de Latinoamérica (71%) y una de las más altas del mundo, incluso superior a Estados Unidos, México, España y Japón entre otros países donde las telecomunicaciones gozan de un gran desarrollo.

Dentro de las empresas a la vanguardia en la industria mundial de las telecomunicaciones, ENTEL PCS fue el operador líder en Chile en ofrecer servicios y productos de Banda Ancha Móvil, los que marcaron un auge significativo durante el 2008 y demostraron ser motor de crecimiento para la industria junto a los servicios de voz.

ENTEL CALL CENTER
www.entelcallcenter.cl

Creada en el año 2000, esta filial es el principal proveedor de servicios de Call Center del país y aliado estratégico de importantes empresas dentro y fuera de Chile.

INFRAESTRUCTURA DE EMPRESAS ENTEL

PA4

ENTEL

Los servicios de telefonía local de ENTEL tienen cobertura desde Arica a Punta Arenas, incluyendo la Isla de Pascua, por medio de accesos tradicionales (TDM, ISDN, tramas), IP (NGN, WIMAX), y dedicados (conectados a MPLS). En la actualidad, cuenta con redes de acceso y centrales de conmutación para una capacidad cercana a las 350.000 líneas.

ENTEL también presta servicios de redes de datos e Internet, donde implementa y opera las redes privadas de comunicaciones de grandes empresas e instituciones, permitiendo una amplia cobertura y calidad de servicios a sus clientes, interconectando los sitios del cliente geográficamente dispersos. Estas redes utilizan medios de acceso propios, como la red troncal de transporte y redes de servicios ADSL, NGN en accesos de cobre, WIMAX y WILL y están basadas en tecnología MPLS y NGN full IP.

En cuanto a sus servicios de tecnologías de la Información (TI), los centros de datos de ENTEL cuentan con personal altamente calificado y certificado para la explotación de servicios TIC, con infraestructura y modelo de operación para satisfacer las necesidades de todo tipo de empresas. Con edificios habilitados especialmente para este propósito y una superficie actualmente utilizada

de más de 3.700 mts², la infraestructura, conectividad y seguridad de los centros de datos se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001-2000.

La inversión de ENTEL en infraestructura durante el período fue de USD 228 millones, de los cuales USD 116 correspondieron al año 2007 y USD 112 al año 2008.

ENTEL PCS

ENTEL PCS – la filial del grupo dedicada a los negocios móviles – cuenta con dos licencias nacionales de 30 MHz cada una en la banda de 1900 MHz del espectro electromagnético, a través de las cuales opera una red 2,5G GSM/GPRS/EDGE, cubriendo a casi toda la población del país, inclusive Isla de Pascua y la Antártica. Desde diciembre de 2006, ENTEL PCS opera la primera red comercial de Tercera Generación UMTS de Latinoamérica denominada 3.5G, superpuesta a la red 2G en el mismo espectro, dando cobertura a Chile urbano.

La expansión de la red, tanto 2,5G como 3.5G, es parte fundamental de la inversión de la compañía, comparten la misma infraestructura central o Core. Sobre la red 2,5G se sustentan los servicios básicos de voz, SVA (Servicios de Valor Agregado) y datos, entregando una velocidad de conexión de datos a Internet de 100 Kbps promedio. La red 3.5G, además de servicios de voz, mensajería y video-llamadas, entrega velocidades teóricas

ALIANZA CON VODAFONE

Dada la afinidad que ENTEL PCS y Vodafone comparten en cuanto a una visión orientada al cliente y a la constante preocupación por entregar siempre la mejor calidad en el servicio, en mayo de 2008 ambas compañías firmaron una Alianza Estratégica que permitirá a ENTEL PCS beneficiar a sus clientes con toda la experiencia y vanguardia tecnológica de un protagonista de la industria de la telefonía móvil en el mundo, aportando un valioso intercambio de conocimiento para todas las áreas de la compañía.

Vodafone Group cuenta con más de 289 millones de clientes directos y participación directa en los mercados de 25 países, además de una red de alianzas estratégicas en otros 38 mercados distribuidos en los cinco continentes, constituyendo la comunidad móvil más grande del mundo con más de 1.100 millones de clientes.

Contar con una alianza de estas características permite a ENTEL PCS compartir las mejores prácticas para seguir fortaleciendo la atención a sus clientes; acceder a nuevos productos de voz y datos para ampliar el acceso a servicios internacionales; potenciar el acceso a servicios innovadores, mayor cobertura y calidad en el servicio de Roaming; y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado y avanzados de tercera generación 3.5G.





Autor: Benjamín Lira, obra: Vital, fragmento, libro: Galería Personal.



máximas de 7,2 Mbps con un promedio de entre 400 kbps y 700 Kbps; gracias a esto se ofrecen servicios de banda ancha móvil diferenciados en planes por velocidad (200 kbps a 700 Kbps) o Internet en terminales móviles, lo que permite mejores servicios de valor agregado.

101

ENTEL PCS basa su estrategia competitiva en proveer servicios de alta calidad a sus clientes. Para ello, durante 2007 y 2008 efectuó importantes inversiones en su infraestructura para cumplir dicho objetivo: complementó la cobertura de la red GSM e implementó la red 3.5G/HSPA para la prestación de servicios móviles de datos.

En el período se han invertido USD 644 millones orientados fundamentalmente a la expansión de cobertura, capacidad de tráfico 2G y 3G a nivel nacional y terminales. La inversión durante 2007 en infraestructura fue de USD 156 millones, mientras que en equipos móviles alcanzó a USD 116 millones. Para el 2008 la cifra corresponde a USD 240 millones en ampliar la red, en tanto que para terminales se destinaron USD 132 millones.

Esta infraestructura de vanguardia le permite a ENTEL PCS ofrecer servicios de Banda Ancha Móvil (BAM) y Servicio de Valor Agregado de Tercera Generación (Video Call y TV Móvil y Cámara Móvil 3.5G).

ENTEL CALL CENTER

ENTEL Call Center cuenta con un edificio corporativo único en América Latina, equipado con la más avanzada tecnología para una capacidad de 1.900 posiciones de trabajo, distribuidas en una superficie de 12.000 m². Para cubrir las nuevas operaciones de ENTEL Call Center en Perú, el Grupo cuenta con un nuevo centro de llamados con más de 400 posiciones de trabajo.

RED DE SITIOS

108

Dada la naturaleza de la tecnología móvil, las compañías operadoras deben cubrir las áreas urbanas con antenas que aseguren la mayor cobertura de sus servicios en óptimas condiciones. Por esta razón, el impacto visual de la infraestructura constituye un tema relevante para la industria de las telecomunicaciones y las compañías operadoras hacen esfuerzos individuales y colectivos para mitigar este impacto.

Entre las iniciativas individuales se cuentan diferentes tipos de soluciones tecnológicas, urbanísticas y/o arquitectónicas que permiten mitigar el impacto que un sitio puede provocar en su entorno cercano.

Un sitio puede estar constituido por una torre, poste o estructura que soporte a varias antenas a la vez o puede pasar inadvertido al interior de alguna estructura arquitectónica o camuflado como palmera, asta o

mástil, por ejemplo.

Considerando que las dimensiones de las antenas son menores, el impacto visual en sí de la infraestructura radica en los sitios, los cuales pueden contar con una o varias antenas, dependiendo de la demanda de servicios móviles que exista en un área específica. En estos sitios se realizan los esfuerzos colectivos entre las distintas operadoras, compartiendo el espacio para la instalación de antenas de las diferentes compañías.

ENTEL PCS cuenta en total con 2.314 sitios a lo largo del país para el funcionamiento de su red móvil, de los cuales 499 (22%) son compartidos al interior de Empresas ENTEL.

CONTINUIDAD DE SERVICIO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

PA3

Empresas ENTEL, motivada desde su creación por las consecuencias del sismo de 1964, se preocupa por cumplir la promesa de contar con una red de telecomunicaciones que brinde servicios en todo el territorio nacional.

Para ello, cuenta con medidas y programas diseñados para hacer frente

a las emergencias: personal de operaciones en atención las 24 horas y personal de alistamiento a lo largo del país que atienden fallas o emergencias y que cuentan con todos los recursos necesarios para responder con prontitud cualquier emergencia.

Todos los sitios y estaciones de Empresas ENTEL están dotados de sistemas de alimentación de respaldo (grupo electrógeno y/o baterías) que les dan autonomía de funcionamiento frente

a anomalías de la red pública (cortes temporales, variaciones de voltaje u otros). De la misma manera, la compañía está preparada para asegurar el abastecimiento por medio de grupos electrógenos, los que se activan automáticamente, siendo capaces de abastecer a más de 150 sitios, ubicados en las principales ciudades y redes troncales del país.

Las redes troncales de fibra óptica están respaldadas con fibras ópticas de

otras compañías (respaldo mutuo). En caso de una catástrofe mayor (corte simultáneo de ambas fibras) se dispone de estaciones satelitales VSAT conectadas a diferentes puntos del Norte del país, para comunicación de servicio interno, y de una red de enlaces de radio microondas hacia el Sur.

Gracias a su inversión en tecnología, Empresas ENTEL asegura el respaldo y continuidad de las operaciones de todos sus clientes.

ERUPCIÓN DEL VOLCÁN CHAITÉN

PA6

Frente a la erupción del volcán Chaitén y la inmediata evacuación masiva de la ciudad del mismo nombre, Empresas ENTEL volcó todos los recursos humanos y técnicos posibles para asegurar la comunicación de las personas y mantener la conectividad del área afectada.

En concreto, las medidas abarcaron tanto la red de telefonía móvil como de microondas instaladas en el área de Chaitén; en particular para esta última, la compañía cuenta con dos antenas que actúan como repetidoras para las comunicaciones de las regiones más australes. Sin embargo, también se trabajó en una alternativa de respaldo que ampliara el enlace vía satélite Santiago – Coyhaique, ante la posibilidad de que el escenario de conectividad se volviera más crítico.

En cuanto a las redes móviles y fijas, Empresas ENTEL reforzó los soportes para que las familias de la zona afectada pudieran continuar comunicándose. Es importante destacar que el tráfico de voz por la plataforma de ENTEL PCS aumentó considerablemente en la zona de Chaitén, el que no se vio afectado gracias a la implementación de más canales de voz.

Adicionalmente, Empresas ENTEL entregó a la Intendencia 100 equipos móviles de prepago con recarga gratuita para permitir la comunicación de personas albergadas.

