REVISTA ENTEL/CHILE

AÑO XVII - Nº 42
Octubre de 1984



Sumario

Importantes conclusiones del Primer Seminario de Nuevos Servicios de Telecomunicaciones. . . . . Pág. 4

ENTEL-CHILE transportará señal de Canal 13 hasta Concepción. . . . . Pág. 7

Energía Solar como fuente de electricidad en las radioestaciones del Norte Chico. . . . . Pág. 12

Noticias de las administraciones regionales. . . . . Pág. 14



NUESTRA PORTADA:

Las especiales características de radiación solar de la zona norte han sido aprovechadas por ENTEL-CHILE para modificar el sistema de generación eléctrica de sus radioestaciones, como la repetidora de cerro Moreno en la II Región.

REVISTA ENTEL–CHILE. Publicación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Director: Jefe de Relaciones Públicas, Marcelo Maturana Miranda.
Coordinador y Redacción: Leoncio Rojas Cruzat.
Oficinas de Redacción: Santa Lucía 360, 3er. piso, Teléfono 712121, anexo 266, Santiago de Chile.
Imprime: Taller de Duplicaciones.

DIRECTORIO DE LA EMPRESA VISITA ZONA NORTE

La comitiva visitó las instalaciones de Arica e Iquique.

Nuestro Gerente General, Coronel Gerson Echavarría Mendoza, invitó al Directorio de la Empresa a visitar las ciudades de Arica e Iquique, con el propósito de inspeccionar instalaciones y realizar reuniones de trabajo.

La comitiva estuvo integrada por el Presidente del Directorio, Contralmirante Rolando García; el Vicepresidente, Coronel de Aviación Enrique Morchio; y los Directores: Capitán de Navío Pedro Chiminelli y Jorge Calderón, quienes fueron acompañados por el Gerente de Explotación, Hardy Schmidt; el Gerente de Desarrollo y Gestión, Mario Raúl Domínguez; el Asesor jurídico, Hernán Silva; y el Jefe de Relaciones Públicas, Marcelo Maturana.

La permanencia de los altos ejecutivos de ENTEL-CHILE en la zona norte se realizó entre los días 8 y 11 de agosto, ocasión en que pudieron comprobar en cada una de las unidades que visitaron el buen mantenimiento de las instalaciones - entre ellas, la radioestación Mieres que es accionada por celdas solares -, lo que permite proporcionar un servicio de muy alta calidad y confiabilidad, no solamente para toda la zona norte sino que contribuye al buen servicio de toda la red del país e incluso el internacional.

También se organizaron reuniones de trabajo con el personal de las diferentes unidades, las cuales resultaron muy provechosas para el mejor desarrollo tecnológico y administrativo de la Empresa en esa región.

La comitiva regresó a Santiago muy complacida al comprobar en el buen pie en que se encuentran las instalaciones que visitaron, además de la calidad humana y capacidad de trabajo de los funcionarios.



La visita del Directorio y los Altos Ejecutivos de ENTEL-CHILE a la ciudad de Arica, culminó con una comida de confraternidad con los funcionarios. En la fotografía, el personal departe con el Director, Jorge Calderón, y el Gerente de Desarrollo y Gestión, Mario Raúl Domínguez.



Instantes en que el Presidente del Directorio de ENTEL-CHILE, Contralmirante Rolando García, pronuncia el discurso con el cual dio por inaugurado el Seminario Hispanoamericano de AHCIET. Sentados de derecha a izquierda: el Gerente General de ENTEL-CHILE, Coronel Gerson Echavarría M., Secretario General de AHCIET, Francisco Gómez A.; Director Ejecutivo del Holding ENTEL- CTC, Vicealmirante Raúl López S.; Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, General de Brigada Aérea Enrique Escobar R.; Subsecretario de Telecomunicaciones, Teniente Coronel Italo Seccatore G.; y el Gerente General de CTC, Iván Van de Wyngard.

Importantes conclusiones del Primer Seminario de Nuevos Servicios de Telecomunicaciones

Este encuentro hispanoamericano fue organizado por AHCIET, con el patrocinio de ENTEL-CHILE y CTC.

Entre el 28 de mayo y el 1º de junio, se realizó en Santiago el Primer Seminario Hispanoamericano Sobre Nuevos Servicios de Telecomunicaciones organizado por la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Estudios de Telecomunicaciones (A.H.C.I.E.T.), con el patrocinio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., (ENTEL-CHILE) y la Compañía de Teléfonos de Chile (CTC).

El objetivo fundamental de este Seminario era ofrecer una visión sistemática de los más modernos servicios a nivel mundial y una información actualizada de los planes y perspectivas de desarrollo de estos nuevos servicios en los países hispanoamericanos.

La ceremonia de inauguración fue presidida por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, General de Brigada Aérea Enrique Escobar Rodríguez; el Subsecretario de Telecomunicaciones, Teniente Coronel Italo Seccatore Gómez; el Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, Vicealmirante Raúl López Silva; el Presidente del Directorio de ENTEL y CTC, Contralmirante Rolando García Le-Blanc; el Gerente General de ENTEL-CHILE, Coronel Gerson Echavarría Mendoza; el Gerente General de la CTC, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard; el Secretario General de AHCIET, Francisco Gómez Alamillo; y más de cien delegados representantes de países hispanoamericanos y de entidades nacionales.

La organización de esta reunión obedeció al interés demostrado por las entidades miembros de AHCIET, por conocer y exponer la problemática que impone la introducción de Nuevos Servicios de Telecomunicaciones y su impacto

en las actuales redes.
El temario base versó en los siguientes temas:

SERVICIOS CONVENCIONALES:

- Servicios Telegráficos, Télex. Servicios Telefónicos. Servicios especiales con equipos terminales existentes.
  Servicios suplementarios con equipos centralizados.

SERVICIOS DE TRANSMISION DE DATOS:

- Servicios de transporte por Circuito Dedicado, Punto a Punto, Datel, Conmutación de Paquetes, Conmutación de Circuitos, etc.

SERVICIOS TELEMATICOS:

- Servicios de comunicación de textos e imágenes fijas: Teletex, Telefacsímil, Telescritura, Video de baja velocidad. Servicios terminal-ordenador: Videotex, Guía Electrónica, Telecontrol, etc. Servicios de conmutación de mensajes: Textos informatizados, interfuncionamiento, etc.

SERVICIOS DE RADIODIFUSION Y TELEVISION:

- Servicios videocomunicación. Servicios de videotelefonía. Servicios de teledifusión.

LOS NUEVOS SERVICIOS Y LAS REDES DE TELECOMUNICACION:

- Tipos de redes. Calidad y explotación de los servicios. Necesidades de Conmutación, Transmisión y Señalización. Terminales. La Red Digital de Servicios Integrados como un Sistema Global de Comunicaciones.

De todas las ponencias presentadas, así como de los debates que siguieron a cada una de ellas, se puede deducir una serie de aspectos que centraron la atención y preocupación de los delegados. Existe una patente preocupación por la extensión de los servicios básicos para aquellos sectores de población más aislados, de carácter rural y de bajos recursos. Por supuesto que esta extensión debe planificarse pensando en los nuevos servicios que irán desarrollándose para ser utilizados por gran parte de la población.
Conscientes de la dificultad que esto supone debido a las restricciones económicas que imponen las circunstancias por las que atraviesa el mundo actual, es indispensable fomentar la aparición de ideas nuevas que ofrezcan soluciones de bajo costo, así como de caminos eficientes para orientar subsidios a dichos servicios. En este sentido, se considera indispensable trasladar eficazmente esta necesidad hacia los niveles de decisión, con el objeto de lograr que se asignen altas prioridades a las acciones encaminadas a la extensión y penetración de las telecomunicaciones en dichos sectores.



Un grupo de delegados extranjeros visitó el Centro Nacional de Telecomunicaciones de ENTEL - CHILE, oportunidad en que subieron hasta las plataformas de la torre para observar la ciudad. En la oportunidad fueron acompañados por el jefe de la División Operaciones Terminal Santiago, Mario del Campo, y el Programador de Relaciones Públicas de la CTC, Sergio Barra.

Se reconoce un claro interés en cuanto a actuales tendencias hacia la liberalización de servicios. En este aspecto, se debe analizar cuidadosamente la alternativa que ofrece la solución monopólica, o bien alternativas mixtas, que cumplan el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y la comunidad, en términos económicos y de oportunidad. La fijación de políticas y criterios sobre estos temas es materia de análisis y decisión de cada país. En cada caso, lo fundamental es la claridad y precisión de la normativa correspondiente.

Al referirnos a Nuevos Servicios de Transmisión de Datos y Servicios Telemáticos desde el punto de vista tecnológico, se puede deducir que existe hoy en día tecnología disponible en el mundo para respaldar la mayor parte de los servicios, pero hay problemas en el acceso a ella, por parte de los países en vías de desarrollo. Se hace necesario adecuar las redes de telecomunicaciones existentes en cantidad y calidad para la oferta de los servicios, principalmente la planta externa, en donde radica parte fundamental de la inversión. Por lo tanto, merece un cuidadoso estudio al proceso converso de condicionar los servicios a las redes existentes. Como consecuencia de lo anterior, se enfatiza la necesidad de normas y políticas coherentes para proporcionar ahorro en la implementación de las facilidades, así como, iniciar el cambio de la formación analógica a digital del personal de las empresas de telecomunicaciones. Se estima de interés analizar la perspectiva del desarrollo tecnológico y no decidir, simplemente, influenciándose por el deslumbramiento con nuevas tecnologías, teniéndose siempre presente que en la adopción de servicios y equipos, ella debe adecuarse a la situación socio-económica de los países, en particular, para el caso de aquellos que se encuentran en vías de desarrollo.

Además, se hace necesario conocer lo que quiere la sociedad con respecto a los servicios telemáticos y cuanto está dispuesta a pagar por ellos. Para eso es necesario hacer experiencias piloto, considerando que el asunto no es sólo un problema de ingeniería y que debe, también, consultarse a especialistas en ciencias del comportamiento humano, ya que las decisiones que se adopten, son responsabilidad de la sociedad y no sólo una decisión tecnológica.

Igualmente, existe la clara necesidad de preservar la cultura propia de los países, elaborando bancos de datos locales en el idioma del país, siempre que sea posible, para evitar una eventual "contaminación cultural".

Como conclusión final, se estima que todos estos problemas podrán resolverse más sencillamente mediante el intercambio de la adecuada información, recopilación sistemática de ideas, sugerencias y experiencias; en ello AHCIET puede y debe sumplir un papel importante, al servir de nexo entre las distintas entidades miembros.

Creemos que se ha cumplido en plenitud con los objetivos trazados inicialmente al organizar este Seminario. La Empresa Nacional de Telecomunicaciones y la Compañía de Teléfonos se enorgullecen de manifestar que Chile ha tenido el privilegio que esta primera reunión se haya efectuado en su territorio y que de ella empiecen a emerger importantes consideraciones, que esperamos contribuirán al desarrollo equilibrado y racional de nuevos servicios de telecomunicaciones, en nuestros respectivos países.

EL INSTITUTO PROFESIONAL DE VALDIVIA PREPARA SEMINARIO DE TELECOMUNICACIONES

Se llevará a efecto entre el 21 y 24 de noviembre próximo.

Bajo el patrocinio de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Consejo de Rectores, la Comisión Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICYT) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. (ENTEL-CHILE), el Departamento de Electricidad del Instituto Profesional de Valdivia está organizando un Seminario Nacional de Telecomunicaciones, el que se realizará en la ciudad de Valdivia entre el 21 y 24 de noviembre próximo.

El objetivo principal de estas reuniones es promover el contacto y el intercambio de información y conocimientos teóricos y prácticos entre profesionales del área de las comunicaciones eléctricas del país, canalizadas a través de las exposiciones, análisis y discusión de los temas presentados en reuniones técnicas.

La Comisión Organizadora está integrada por los ingenieros: Juan C. Rebolledo, Fredy Ríos, Jorge Arancibia, Lorenzo Parra, Luis Seguel y Franklin Castro.

ENTEL-CHILE TRANSPORTARA SEÑAL DEL CANAL 13 HASTA CONCEPCION

Se suscribió convenio entre ambas instituciones.



Los altos ejecutivos de ENTEL-CHILE y Canal 13, Coronel Gerson Echavarría y Eliodoro Rodríguez, respectivamente, firman el convenio entre ambas instituciones. Al costado derecho observa el Gerente Comercial de nuestra Empresa, Francisco Pérez.

Un acuerdo por tres años firmaron, el 1º de agosto pasado, el Gerente General de ENTEL-CHILE, Coronel Gerson Echavarría, y el Director Ejecutivo de la Corporación de Televisión de la Universidad Católica, Eliodoro Rodríguez, que se traducirá en la extensión directa del Canal 13 a Concepción y otras ciudades del sur.

Según este convenio, ENTEL transportará la señal de televisión desde Santiago con servicio a Canal 5 de San Fernando, Canal 8 de Talca, Canal 5 de Concepción y en el futuro a Canal 13 de Chillán.

En la oportunidad el Coronel Echavarría destacó la contribución de nuestra Empresa para que el canal católico se extienda a otras ciudades del territorio nacional, cumpliendo así con un sentido anhelo expresado por la comunidad. Además, ENTEL-CHILE proporcionará a Canal 13 los medios disponibles de la Red Troncal Nacional, y la Corporación de Televisión de la Universidad Católica ha instalado los equipos necesarios para irradiar sus señales entre Santiago y la zona sur, alcanzando así una amplia cobertura.

El Director Ejecutivo de la Corporación, Eliodoro Rodríguez, junto con expresar sus agradecimientos a ENTEL-CHILE, informó que Canal 13 en el futuro se extenderá a otras ciudades más distantes, ya que este convenio es por tres años renovable y susceptible de incorporar nuevas localidades en el futuro. En seguida agregó, que con la autorización obtenida hace algunos meses para extender las transmisiones a las ciudades de Talca y Chillán, a lo cual ahora se agregan las facilidades para poder usar la Red Troncal de ENTEL-CHILE; venciendo una limitación que durante mucho tiempo había impedido a importantes sectores del país recibir las transmisiones de Canal 13.

ANIVERSARIO DEL CENTRO DE MANTENCION METROPOLITANO

Con un almuerzo de camaradería, que se efectuó el miércoles 13 de junio en el Bowling Pau, el personal del Centro de Mantención Metropolitano (C.M.M.) celebró el cuarto aniversario de su creación.

Por primera vez se realizaba esta festividad, que tuvo muy buena acogida entre los funcionarios de la unidad, a la cual concurrió casi la totalidad de ellos, con excepción del personal que debió cumplir turnos normales.

Eduardo Carrasco, Jefe Subrogante del C.M.M., en una breve alocución dio a conocer los motivos que se tuvieron para organizar dicho festejo y además hizo votos para que esta iniciativa tenga el mismo apoyo los próximos años.

Posteriormente, hizo uso de la palabra el Jefe de la Administración Metropolitana, Claudio Spencer, quien también elogió el éxito de la manifestación y se congratuló por el hecho que dentro de sus dependencias existiera tanta camaradería y compañerismo.

Después del almuerzo se realizó un campeonato de bowling que resultó muy atractivo. En damas ganó el conjunto formado por: Luz M. Espejo, Mónica Villalón, Blanca González, Patricia Parra y Blanca Ramírez, y en varones los triunfadores fueron: Pedro Contreras, Benjamín Kunst, Raúl Riveros, Bernardo Carrasco y Orlando Sepúlveda. El mejor puntaje individual fue logrado por Pedro Contreras.

Culminó esta alegre reunión con la entrega de premios a los vencedores.



Durante el almuerzo con que se celebró el 4° aniversario del C.M.M. podemos observar a Claudio Spencer, jefe de la Administración Metropolitana, en animada charla con Carlos Aranda y Pedro Alvear, entre otros funcionarios.

Longovilo y operadoras telefónicas cumplieron nuevo aniversario

Obra benéfica de ayuda a niños del Centro Nutricional Ternura de La Florida.

Con la tradicional alegría de todos los años se celebró en Santiago y provincias el "Día de la Operadora Telefónica de ENTEL-CHILE". Como es sabido, este aniversario se festeja el 22 de julio de cada año, pero como en esta oportunidad la fecha cayó en día domingo acordaron realizarlo el martes 24.

Las funcionarias del Centro de Conmutación de Tráfico Internacional (C. C. T. I.) iniciaron su celebración el día anterior haciendo una obra social, yendo en ayuda de los niños del Centro Nutricional Ternura de La Florida, y que apadrinan desde hace varios años.

En esa oportunidad una delegación de operadoras, en representación de sus compañeras de trabajo, viajaron a la vecina comuna para llevarle a los pequeños: ropas, alimentos, juguetes, golosinas y más que nada, amor, mucho amor.

Al día siguiente, las operadoras del C.C.T.I. prosiguieron la celebración con su sala de trabajo engalanada; dispuestas a recibir a las visitas que anualmente llegan a saludarlas, entre las que se cuentan delegaciones de colegas de otras instituciones, jefes, compañeros de trabajo, etc.

Posteriormente, las festejadas se dirigieron al restaurante La Estancia de Las Condes, en donde la Administración de ENTEL-CHILE las agasajó con un almuerzo de camaradería, y que además contó con la asistencia de altos ejecutivos de la Empresa.



Sin descuidar la atención de los abonados las funcionarias del C.C.T.I. celebraron "su día", con una sala de trabajo engalanada con flores, globos, serpentinas y cintas multicolores.



Con un almuerzo de camaradería, que les ofreció la administración de la Empresa, culminó la alegre celebración de las operadoras telefónicas de ENTEL-CHILE.



En el Centro Nutricional Ternura de La Florida las operadoras entregaron atención y mucho cariño a los niños de ese hogar benéfico.

El aniversario en Longovilo

En la misma fecha la Estación Terrena de Comunicaciones por Satélite de Longovilo cumplió el 16º Aniversario. Su personal también festejó este acontecimiento, pero ellos lo hicieron en privado el 27 de julio con competencias deportivas y actividades recreativas, que culminaron con un almuerzo de confraternidad servido en el Casino de la Estación.

SERVICIO INTERNACIONAL DA LOS MAYORES INGRESOS A ENTEL-CHILE

- Así lo declaró nuestro Gerente General en declaraciones formuladas a un diario matutino de la capital.
- En las actuales condiciones el servicio de larga distancia nacional significa un margen negativo para la Empresa.

En días pasados el Gerente General de ENTEL-CHILE, Coronel Gerson Echavarría Mendoza, fue entrevistado por un diario matutino de Santiago; oportunidad en que desestimó los cargos en el sentido de que la Empresa estuviera obteniendo una participación desmedida en las tarifas de larga distancia nacionales. Dada la importancia que revisten sus declaraciones hemos creído conveniente reproducirlas. He aquí lo dicho:

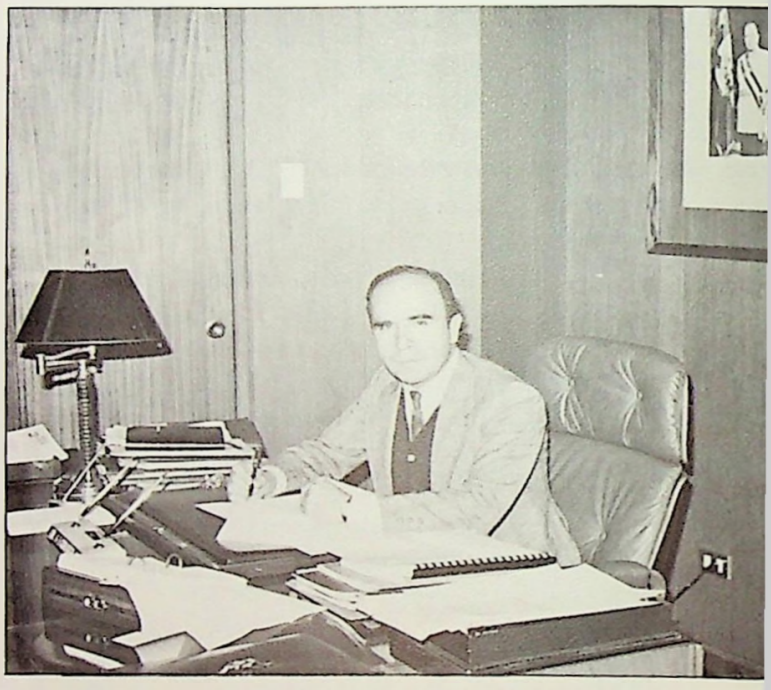
En primer lugar, precisó el ejecutivo de la empresa estatal, ENTEL no establece las tarifas de larga distancia. Estas son fijadas por las compañías telefónicas, con aprobación de la autoridad pertinente. La ingerencia de ENTEL en ella se da a través de convenios de participación sobre esas tarifas.

"Dado que no hay tarifas sino participación en todo el tráfico, no es posible calcular el costo de cada enlace en particular ya que, de hacerlo, se puede incurrir en errores graves que irían, justamente, en perjuicio de los sectores de menores ingresos", señaló Echavarría.

Explicó que por esa razón ENTEL aplica un promedio para todo el país, no sólo porque se subsidia a algunas zonas sino que, además de proporcionar servicio en las zonas de mayor tráfico, también entrega enlace con todo el país, con puntos alejados con los cuales la comunicación tendría un precio prohibitivo".

"De las tarifas establecidas por las propias compañías telefónicas, éstas entregan un porcentaje a ENTEL. Y las cifras indican que este porcentaje ha evolucionado siempre en forma favorable a las empresas telefónicas, acrecentándose la participación de las primeras en desmedro de la segunda", señaló Echavarría.

"En lo que se refiere a CTC, del total de lo recaudado por llamadas de larga distancia nacional, ENTEL se queda sólo con el 22%. Es decir, la CTC se queda con el 78%. A su vez, ENTEL provee del 82,5% de los kilómetros-circuitos para que CTC pueda proporcionar el servicio de larga distancia, corriendo por cuenta de ella el porcentaje restante", puntualizó el gerente general de la empresa de telecomunicaciones estatal.



Coronel Gerson Echavarría Mendoza.

"En las actuales condiciones el servicio de larga distancia nacional significa un margen de contribución negativa para ENTEL", sostuvo Echavarría.

Al respecto, proporcionó antecedentes sobre la situación de 1983 en los que los ingresos provenientes de las operaciones nacionales de ENTEL fueron de $ 2.188 millones, mientras que los gastos sumaron $ 2.382 millones. Las proyecciones para este año también indican que se mantendrá esta situación negativa, ya que se estiman ingresos nacionales por $ 2.101 millones (incluyendo la operación de larga distancia

nacional) y gastos por $ 2.203 millones.
"Las cifras señalan, entonces, que el servicio internacional de ENTEL en buenas cuentas está subsidiando al servicio nacional", expresó Echavarría.

OPERACION NACIONAL

El gerente general de ENTEL precisó que del total de los ingresos de la compañía, sólo el 43,1% proviene de las operaciones nacionales y el 49,4% de este porcentaje representa los provenientes de la CTC. "Esto demuestra que los ingresos que vienen de la CTC equivalen más o menos al 12% del total de los ingresos de ENTEL. El resto corresponde a las restantes compañías telefónicas, a los servicios telegráficos, transmisión de datos, televisión, radiodifusión, facsímil y otros, en lo que se refiere al movimiento nacional", dijo.
"Para nosotros el gran movimiento lo constituyen los servicios internacionales. Durante el primer semestre significaron el 56,8% del total de las ventas. Para este año esperamos que por este concepto nos ingresen $ 2.993 millones, mientras que los costos sólo ascenderán a unos $ 1.072 millones", señaló.
Respecto a las críticas que se han formulado en el sentido de que la participación de ENTEL en el tráfico nacional estaría saliendo a costos superiores a lo que se estima "normal" en este negocio, debido entre otras razones a la obsolescencia de equipos, políticas de depreciación equivocadas y factores de administración. Echavarría desvirtuó tales apreciaciones resaltando, en primer lugar, que la empresa es la primera en instalar una red de comunicaciones "satelitales" en América latina y el menor valor que tienen los nuevos equipos permite que se facilite la compra y renovación de éstos con los recursos propios de la empresa o bien recurriendo a créditos.
Echavarría concluyó afirmando que las críticas que se han hecho contra ENTEL se deben al buen nivel de utilidades y la alta rentabilidad que exhibe la compañía, y al deseo de tratar de ligar estos resultados a situaciones "que no tienen relación alguna", ya que las cifras demuestran que factor importante en estos avances responde a las mayores ganancias que se han obtenido en el tráfico internacional y no en el movimiento nacional.

AHCIET llama a participar en el Concurso "Premio Investigación"

La Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Estudios de Telecomunicaciones (AHCIET) hace un llamado a participar en el concurso Premio de Investigación AHCIET. Este certamen, que se realiza anualmente, tratará sobre el avance tecnológico de las telecomunicaciones, cuyas bases damos a conocer a continuación:

1.- Podrán optar a este Premio personas individuales o grupos de los países de entidades miembros de la Asociación.

2.- Los trabajos deberán ser presentados por la entidad miembro asociado de AHCIET del país de que se trate, mediante carta dirigida a la Secretaría General que incluya como Anexo una memoria del trabajo concursante que deberá haber sido desarrollado en el país de la entidad miembro que lo presenta.

3.- Este premio es anual y los trabajos deberán recibirse en la Secretaría General antes del 1º de julio de cada año. (Para este año el plazo se amplió hasta el 20 de septiembre).

4.- El Consejo Técnico que decidirá el resultado del premio tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Originalidad.
- Incidencia de los resultados en el desarrollo de las telecomunicaciones en los países de la A. H. C. I. E. T.
- Calidad tecnológica que será evaluada en función de su aporte al desarrollo nacional, teniendo en cuenta el estado de las telecomunicaciones en el país.

5.- Los trabajos que versarán sobre el tema Telecomunicaciones, podrán consistir en:

- Desarrollo
- Proyectos de investigación
- Ideas plasmadas en una memoria descriptiva
- Estudios

6.- El importe del premio (US$ 5.000) se destinará a completar la formación de la(s) persona(s) ganadora(s) en una de las entidades de A.H.C.I.E.T.

ENERGIA SOLAR COMO FUENTE DE ELECTRICIDAD EN LAS RADIOESTACIONES DEL NORTE CHILEN

(por Alvaro

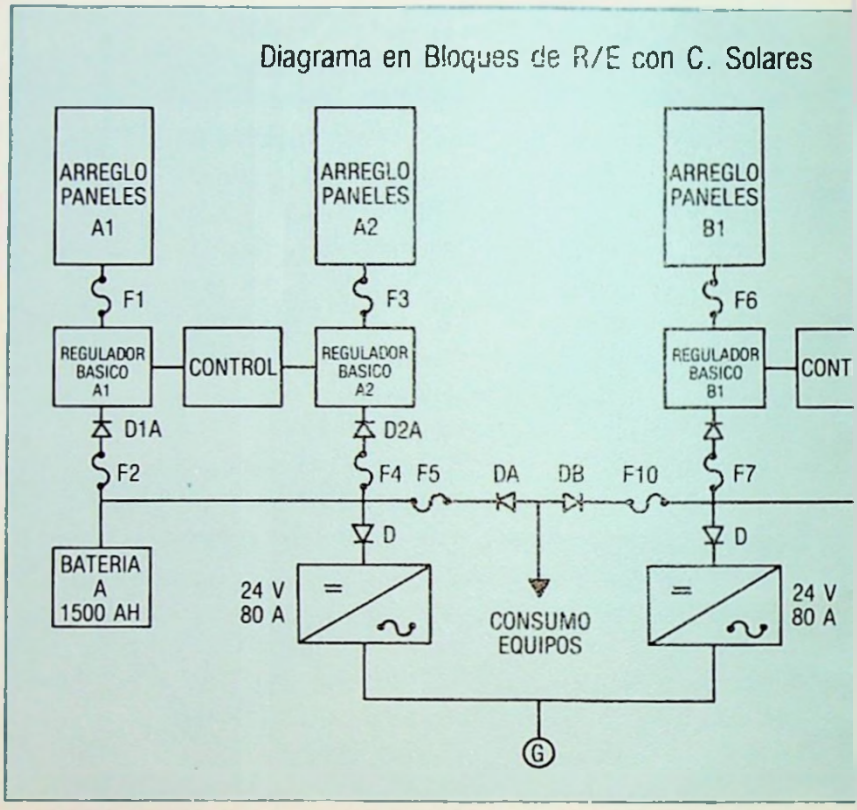
Nuestra Empresa se pone a la vanguardia en estos sistemas, lograndc una acentuada economía.

INTRODUCCION

La energía solar hoy por hoy ha pasado a ser un recurso más, que aunque sin costo, varía en su abundancia de un lugar a otro del planeta. Así es, que bien podemos decir que al respecto Chile posee innegables "ventajas comparativas" (para usar una palabra de moda) en términos de radiación solar. Efectivamente, nuestro desierto de Atacama presenta valores de radiación, sólo superados por algunas zonas de California y superiores a las registradas en las regiones del Norte de Africa.

En la red troncal de microondas norte existían hasta el año pasado un total de nueve radioestaciones que por estar excesivamente alejadas de las líneas de alimentación eléctrica, se autoabastecían con grupos electrógenos a petróleo que de a dos por lugar se alternaban en uso.

El costo creciente del petróleo cuyo valor se er carecía en un 50% aproximadamente puesto en la radioestación (flete, horas hombre y viáticos), sumado a los elevados gastos de mantención de estas radioestaciones (llamadas "duales" por tener dos grupos electrógenos) y a las consideraciones iniciales sobre radiación, llevaron a decidir el reemplazo de la fuente generadora de petróleo por energía solar.



Antecedentes Técnicos

La generación de electricidad a partir de la energía solar se basa en el efecto fotoeléctrico que era conocido ya durante el siglo pasado, aún cuando la explicación del mismo fue dada por la mente brillante de Einstein debido a lo cual ganó el Premio Nobel de Física el año 1921. El profesor Einstein postuló que la luz manifiesta simultáneamente comportamientos ondulatorios y corpusculares, llamando a la partícula de luz "fotón". Cada fotón posee una cantidad fija de energía aún cuando ésta depende de la frecuencia de la fuente generadora de luz. Cuando un fotón impacta un átomo cuyos electrones no están fuertemente retenidos al núcleo (metales), puede variar el estado energético del electrón haciéndolo saltar de su órbita.

Las celdas solares actualmente en uso aprovechan las características de substancias semiconductoras como el silicio que adecuadamente dopado (con impurezas que varían su población de electrones), forma un sandwich que al ser impactado por fotones, permitirá un desplazamiento de electrones en su interior, el que por medio de conductores puede ser llevado a circuitos exteriores.

Así una celda solar será una placa generalmente circular de silicio (la sílice es la arena común de playa, uno de los materiales de mayor abundancia en la tierra) con diferentes niveles de impurezas y un par de cables conductores que

Paneles
la radic

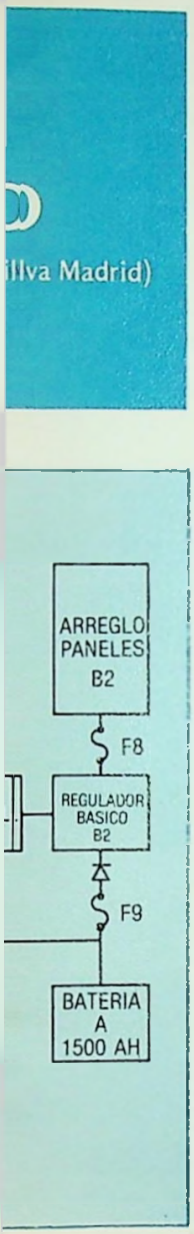


Figura 1.

permite la circulación de la corriente generada al exponer la superficie de la celda a la luz. La tensión generada es independiente de la superficie de la celda e igual a medio volt aproximadamente. La corriente máxima permisible es directamente proporcional al área de la celda.

Un conjunto de celdas adecuadamente unidas forma un panel y un conjunto de éstos un arreglo.

Un panel como los usados en las radioestaciones de ENTEL genera aproximadamente 17 volts a 2,3 amperes, pero como se necesitan 24 volts para alimentación de equipos y corrientes del orden de 25 amperes como promedio por radioestación deben disponerse arreglos de paneles.

La figura 1 muestra un diagrama en bloques típico del sistema de alimentación solar usado en nuestras radioestaciones.

Cada uno de los cuatro arreglos posee entre 22 y 28 paneles dependiendo del consumo, hay también radioestaciones con seis arreglos.

Cada par de arreglos se conecta a un regulador que limitará la corriente máxima entregada por los mismos al banco de baterías y equipos que constituyen ambos la carga del sistema. De esta forma dos arreglos alimentan un banco de baterías más la mitad del consumo de equipos.

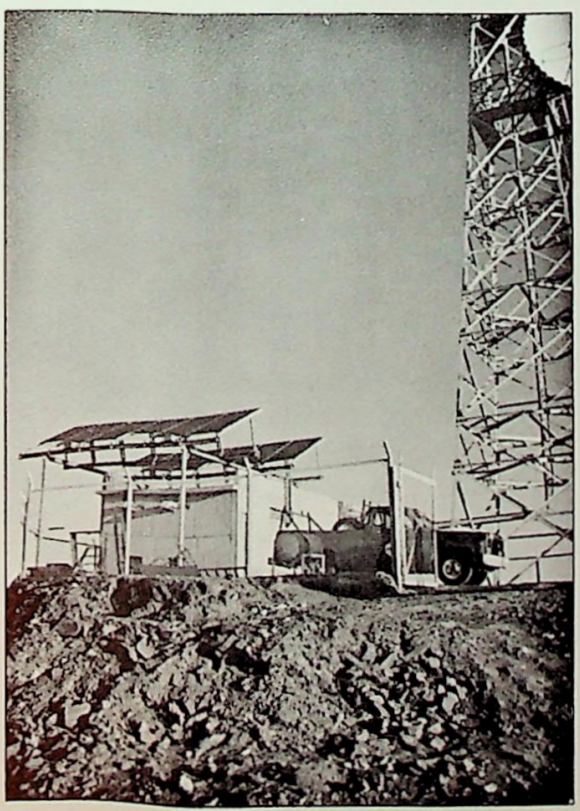
Así, aún cuando un arreglo de por ejemplo 22 paneles puede generar hasta 50 amperes en horas de máxima radiación, esta corriente es limitada a 15 A para evitar un exceso de tensión sobre los equipos de radio.

El ciclo diario entonces es el siguiente: desde las primeras horas de la mañana, cuando el sol ilumina los paneles, la tensión por arreglo aumentará paulatinamente, drenando estos una fuerte corriente hacia las baterías que se descargaron durante la noche y una corriente constante hacia los equipos. Cuando el regulador detecte una tensión igual a un valor preespecificado operará en él un relé que limitará la corriente (y por ende la tensión). Así, los equipos son alimentados con una tensión que va de 24 V al amanecer a 28 V en el momento de actuar la limitación. A partir de ese instante las celdas alimentan los equipos más baterías, cargando éstas últimas para que durante la noche puedan tomar a cargo la alimentación del sistema.

Además, el regulador ordenará la partida del grupo electrógeno si detecta voltajes anormales sobre el banco de baterías.

Si hubieran días sucesivos nublados o fallas en la generación solar y de grupo, las baterías por si mismas pueden alimentar durante 4 días a los equipos, tiempo más que suficiente para arreglar la falla.

Las baterías, con los regímenes de carga y descarga actuales, deberían durar aproximadamente 16 años (6.000 ciclos).



e celdas solares de
tación Quillagua,
en la II Región.

Costos

La antigüedad de los grupos electrógenos de las radioestaciones duales hacía aconsejable su reemplazo. Las alternativas evaluadas, celdas y grupos, implicaban una inversión de KUS$ 650 versus KUS$ 140 respectivamente. Sin embargo, los gastos anuales disminuían de KUS$ 164 para grupos a KUS$ 18 para celdas. De esta forma la fuerte inversión inicial era recuperada al cabo de menos de seis años, teniéndose en un período de 10 años un Beneficio Actualizado Neto de US$ 170.000.

Resumen:

Aprovechando las especiales características de radiación solar en el norte chileno, nuestra Empresa modificó el sistema de generación eléctrica de ocho radioestaciones en un proyecto de adecuada rentabilidad.

La ingeniería de proyecto así como la construcción de los equipos reguladores y la instalación del sistema, fue íntegramente nacional. Se importó paneles y baterías.

Cursos de entrenamiento

Finalizó la primera parte del curso "Transmisión Digital", que fue dictado internamente en la sala de entrenamiento del C.R.M. de Arica. También se efectuó un curso de "Transmisión de Televisión" dictado por Ricardo Salazar, de la Sección Estudios y Normas.

Como parte de un ciclo organizado por el Comité Paritario y el apoyo de la Asociación Chilena de Seguridad, se exhibieron el 17 de agosto las películas "Conducción Nocturna" y "El Rincón desordenado".

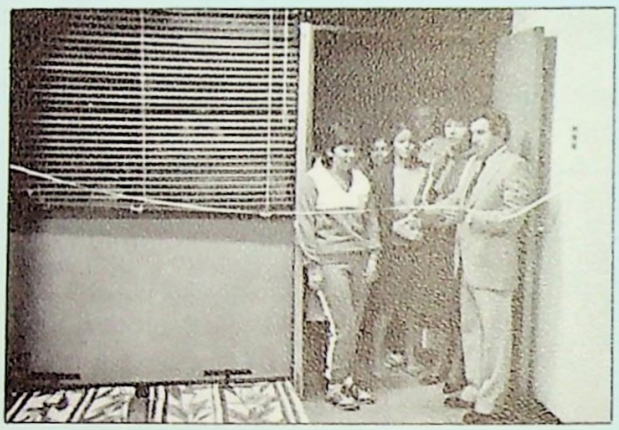
Con la presencia del Gerente Regional de la Asociación Chilena de Seguridad de Antofagasta, Guillermo Silva Guerrero, se llevó a efecto la ceremonia de entrega de diplomas a 10 funcionarios del C.R.M. de la misma ciudad, que aprobaron satisfactoriamente el curso de primeros auxilios que dictó dicha institución.

En el mes de julio se efectuó en Antofagasta el curso "Toma de Decisiones en la Gestión Personal" dictado por el psicólogo de la Universidad Católica, Hugo Bustamante Vergara. Asistieron todos los jefes de las diferentes unidades de la Administración Regional Norte. También se hicieron presentes Adolfo Mellado, Jefe del Departamento Personal, y Mario Barros, jefe de la Sección Entrenamiento. Se aprovechó la oportunidad para efectuar reuniones de coordinación y conocimiento entre las distintas áreas, las cuales fueron calificadas como de gran utilidad por los participantes.

CENTRO RECREATIVO DE ARICA YA CUENTA CON EQUIPADO GIMNASIO

Coincidiendo con el "Día Mundial de las Telecomunicaciones" fue inaugurado el gimnasio del Centro Recreativo de Arica, ubicado en las dependencias de la radioestación El Loa.

Este recinto deportivo, que fue refaccionado y acondicionado por los propios funcionarios du-



El jefe de la Administración Regional Norte, Nelson Verdugo, cumple con la tradicional ceremonia de cortar la cinta, dando por inaugurado el gimnasio del Centro Recreativo de Arica.

ADMINISTRACION REGIONAL CENTRAL

Curso de Transmisión de Datos

En conformidad al convenio de asistencia mutua entre ENTEL-CHILE y la Universidad Católica de Valparaíso, se llevó a efecto en la Escuela de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de esa casa de estudios un curso de Transmisión de Datos que fue dictado por el ingeniero de nuestra Empresa, Hugo Zamora.
Participaron en estas jornadas, que se iniciaron el 30 de julio y finalizaron el 3 de agosto, ocho profesores, catorce alumnos y siete funcionarios de ENTEL-CHILE.

Instalación de Proyectos

Se encuentra en pleno proceso de instalación el Proyecto 216 consistente en la habilitación de un nuevo sistema de supervisión marca Thompson en el tramo de las radioestaciones Bramador hasta el Salado.
Aprovechamos esta oportunidad para recordar que durante el año pasado se terminaron otros proyectos:

A) El Proyecto 202, consistente en los cambios de equipos de radio en Bramador Copiapó; que era un GEC de 300 canales y se reemplazó por un Fujitsu de 960 canales y en los equipos Multiplex de canales de la radioestación Copiapó se cambió un MUX GEC a un MUX Fujitsu, lo que permitió un aumento hasta 960 canales.

B) El Proyecto 185 consistió en subtituír los rectificadores de alterna a continua, tableros de distribución, grupo electrógeno y bancos de baterías.

NORTE

rante sus horas libres, cuenta con variados elementos aptos para ayudar a mantener un buen estado físico.

La ceremonia de inauguración fue presidida por Nelson Verdugo, jefe de la Administración Regional Norte, y la asistencia de la mayoría de los funcionarios entelinos acompañados de sus familiares.

Después de la tradicional y simbólica ceremonia del corte de la cinta, los concurrentes disfrutaron de un cóctel que resultó muy grato, por la alegría y cordialidad que prevaleció en todo momento.

COPIAPO: AMPLIO TRIUNFO ENTELINO

Para disfrutar de una agradable tarde de confraternidad deportiva se reunieron en el complejo de la Planta Matta de ENAMI de Copiapó los conjuntos de baby-fútbol de ENTEL-CHILE y la Compañía Minera Sierra Morena.

En el preliminar se enfrentaron los segundos equipos, animando un lucido y disputado partido, que finalizó con un justo empate a 4 tantos por lado.

En el encuentro de fondo, entre los primeros equipos, los entelinos obtuvieron un merecido triunfo por el amplio marcador de 16 goles contra 5 de los mineros.

Esta reunión deportiva finalizó con un refrigerio en donde hubo mucha cordialidad y alegría.

En Iquique

El año pasado, después de aprobar exitosamente un prolongado curso para futuros oficiales de reserva del ejército, Homero Van Camps, jefe del C.L.M. de Iquique, recibió sus presillas de subteniente.

El 9 de julio le correspondió jurar a la bandera, con la tradicional vela de armas, en una ceremonia realizada en el Fuerte Baquedano, que fue presidida por el Intendente de la Primera Región, Brigadier General Jorge Dowling Santa María, con asistencia de los comandantes de las unidades militares de Iquique.

Gerente de Explotación en la II Región

Una visita de inspección efectuó a la II Región el Gerente de Explotación, Hardy Schmidt.

Entre el 11 y 14 de agosto recorrió las radioestaciones y dependencias del C.R.M. de Antofagasta, incluyendo las instalaciones de Calama y Tocopilla. Además, realizó reuniones técnicas con los funcionarios de las distintas unidades.

En plena recuperación

Después de una delicada intervención quirúrgica practicada en el Hospital J.J. Aguirre, se recupera satisfactoriamente Guillermo Hidalgo Montt, electrónico del C.R.M. de Antofagasta.

(Continúa en la página 23)

DESDE LA ADMINISTRACION

SUR

"Día de la Operadora"

Con una cena servida el 26 de julio en los comedores de la Piscina Municipal de Temuco, las operadoras del Centro de Atención Directa (C.A.D.) de la ciudad de la frontera celebraron "su día", a la que también concurrió todo el personal del C.L.M.

Este festejo fue por partida doble, ya que ese mismo día se cumplía el quinto aniversario del C.A.D.

Dinámica de Grupo

Entre los días 31 de julio y 1º de agosto se desarrolló en el Hotel Araucano de Concepción un curso de "Dinámica de Grupo", cuyo relator fue el profesor graduado en Administración Rolando Zúñiga, master en ciencias del trabajo Universidad de Leuven de Bélgica.

A este curso asistieron los jefes de la Administración Regional Sur, de los C.R.M. de Chillán y Puerto Montt, Oficina Comercial Sur y de los C.L.M., dependientes de esa Administración.



Ejecutivos de la Administración Sur que participaron en el curso "Dinámica de Grupo", posan junto al jefe del Departamento Personal, Adolfo Mellado, y al profesor, Rolando Zúñiga.

ADMINISTRACION **SUR**

Planta telefónica en Quellón

Felices están los habitantes de Quellón desde el 26 de julio, ya que ese día la Compañía Nacional de Teléfonos de Valdivia inauguró una moderna planta automática con capacidad para 100 abonados.

Esta localidad ubicada al sur de la isla grande de Chiloé, en la X Región, contaba hasta esa fecha con una cabina pública sólo para llamadas a larga distancia.
En la ceremonia estuvieron presentes las más altas autoridades regionales y del sector de telecomunicaciones.

ADMINISTRACION AUSTRAL

Deportes

El Deportivo ENTEL-CHILE viajó a Cerro Sombrero para compartir con el Club Talleres de ENAP, en las disciplinas de baby-fútbol y básquetbol por el trofeo Confraternidad Deportiva.

Después de cada una de las confrontaciones los resultados fueron los siguientes:

Baby-fútbol - Talleres 10 - ENTEL 4
Básquetbol - Talleres 24 - ENTEL 52

Osvaldo Yáñez González, jefe del C.L.M. de Tierra del Fuego, haciendo pareja con la señora Zoraila Rodríguez de Gallardo, se titularon campeones de bowling en un campeonato realizado en la isla.
Muy activos se han visto últimamente Francisco Pérez, Miguel Cares y Osvaldo Yáñez cumpliendo distintas actividades del Club de Pesca y Caza de Cerro Sombrero.

Once Infantil

En el Centro Recreativo se realizó, el sábado 21 de julio, una once infantil para los hijos de los funcionarios, que fue animada con una exposición de diapositivas y películas para niños.

EMOTIVA FUE LA DESPEDIDA A LUIS AGUIRRE EN COYHAIQUE

Todo el personal del C.R.M. de Coyhaique y sus esposas, incluyendo a Juan Valenzuela, jefe del C.L.M. de Chile Chico, quien viajó especialmente, se reunieron en el Centro Recreativo para despedir a Luis Aguirre Araya, quien fue trasladado al C.L.M. de Castro.

La manifestación, que resultó muy agradable y emotiva, dio oportunidad para apreciar todo el afecto y cariño que Luis Aguirre supo granjearse entre sus compañeros de trabajo y amigos durante su dilatada permanencia en esa austral región.

"Los Chumanguitos"

Dos destacadas actuaciones realizó durante el mes de julio el Grupo Folclórico "Los Chumanguitos", conjunto formado por funcionarios de ENTEL-Punta Arenas y familiares.
Con motivo del "Día de la Infantería" se presentaron en un festival realizado en el Regimiento de Telecomunicaciones, días después, a solicitud de las Damas de Rojo, actuaron en el Hospital Psiquiátrico de esa austral ciudad.
El Grupo logró cosechar muchos aplausos y elogiosos comentarios por su extraordinaria calidad de sus interpretaciones musicales y de bailes, lo que le dieron especial realce a ambas reuniones.



Conjunto musical del Grupo folclórico "Los Chumanguitos", de Punta Arenas.

VISITA DE DIPLOMATICOS A LA ESTACION TERRENA DE LONGOVILO

Un grupo de Embajadores de naciones amigas y funcionarios de nuestra Cancillería realizaron una visita de conocimiento profesional a las instalaciones de la Estación Terrena de Comunicaciones por Satélite que posee en Longovilo la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. (ENTEL-CHILE).

Llamó poderosamente la atención de los visitantes el alto grado de eficiencia y confiabilidad de estas instalaciones, tal como lo expresara el Embajador de Guatemala, Enrique Castellanos quien, en representación de todos los diplomáticos presentes, dijo, que era un orgullo para Chile, América y el mundo tener esta Estación Terrena de tan alto nivel conducida exclusivamente con capacidad y tecnología chilena.

En el grabado se observa a los Embajadores de Guatemala, Enrique Castellanos; de Honduras, Augusto César Coello; de Filipinas, Rodolfo Arizala; de Países Bajos, Patrick Sjoerd Jan Rutgers; de Jordania, Samed El Faraj; de Alemania, Hermann Holzheimer; la Encargada de Negocios a. i. de Gran Bretaña, Maeve G. Fort; y de Noruega, Helge Vindenes y funcionarios de la Cancillería y de ENTEL-CHILE.



INVESTIGACION Y DESARROLLO

(Resúmenes de libros)

EMANUEL FTHENAKIS
Manual of Satellite Communications
New York Mc. Graw-Hill Book Company
350 p. (*TE F949)

En este Manual se describen las características principales de los subsistemas y técnicas de modulación que se asocian a las telecomunicaciones por satélite.
Además, los elementos más importantes que se distinguen, tanto en la estación terrena como en la estación espacial, para lo cual el autor dedica el 30% del libro.
En el resto se revisan los aspectos más relevantes desde el punto de vista de procesamiento y codificación de las señales y las características fundamentales de las técnicas de modulación tanto análogas como digital.
El texto está orientado a aquellos que se inician en la industria de comunicaciones por satélite para lo cual se enfatizan los principios fundamentales de red y de teoría de comunicaciones.
En resumen, podemos reafirmar que, como su nombre lo dice, este manual es un excelente texto de referencia para comprender los fundamentos de las comunicaciones por satélite.

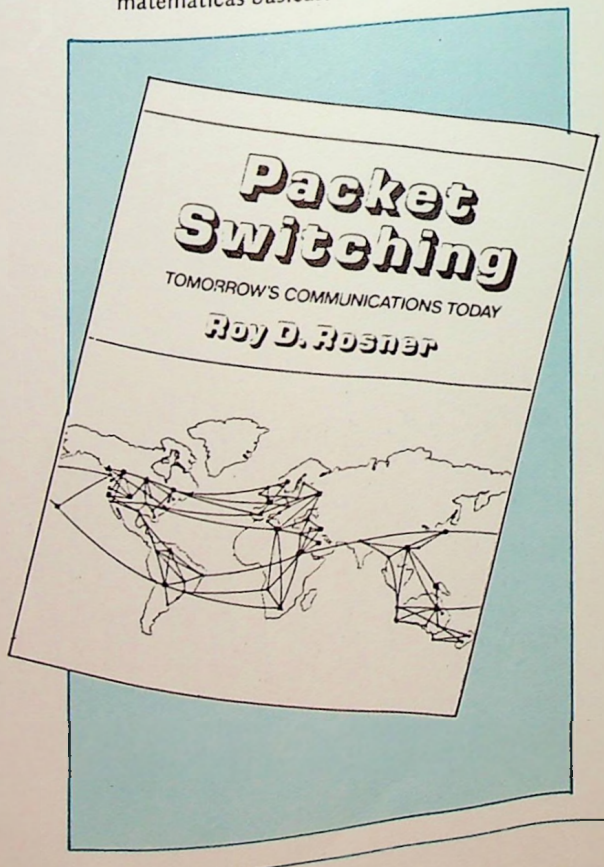
ROSNER, ROY D.
Packet Switching tomorrow's communications today, 1982
371 p. (*TE R822)

La obra está destinada a todos aquellos que necesitan conocer las alternativas de diseño para sistemas y redes eficientes de comunicación de datos, así como para quienes requieran una fuente de información actualizada en este tema.
Se presenta una descripción detallada de la conmutación de paquetes mostrándola como una técnica del futuro que, sin embargo, está disponible hoy. Se enfatizan los principios de operación y las ventajas relativas de la conmutación de paquetes comparada con otras técnicas.
Entre otros temas se analizan los siguientes:

- Redes de conmutación de datos empaquetados actualmente en operación.
- Cómo operan las redes de paquetes.
- Cómo se comparan con técnicas alternativas.
- Cómo elegir entre las muchas configuraciones posibles de red.
- El protocolo X25.
- Tecnologías de conmutación.

Adicionalmente, el libro cubre el uso de satélites en lo referente a su operación en redes de paquetes. Otros rasgos especialmente útiles del presente volumen son:

- Un tratamiento práctico del tema, orientado a las aplicaciones.
- Cobertura de transmisión de voz, video y facsímil, así como comunicaciones de datos entre computadores.
- Discusión de servicios proveedores de equipos disponibles.
- Referencias técnicas útiles para diseñadores de redes.
- Principios fundamentales explicados con matemáticas básicas.

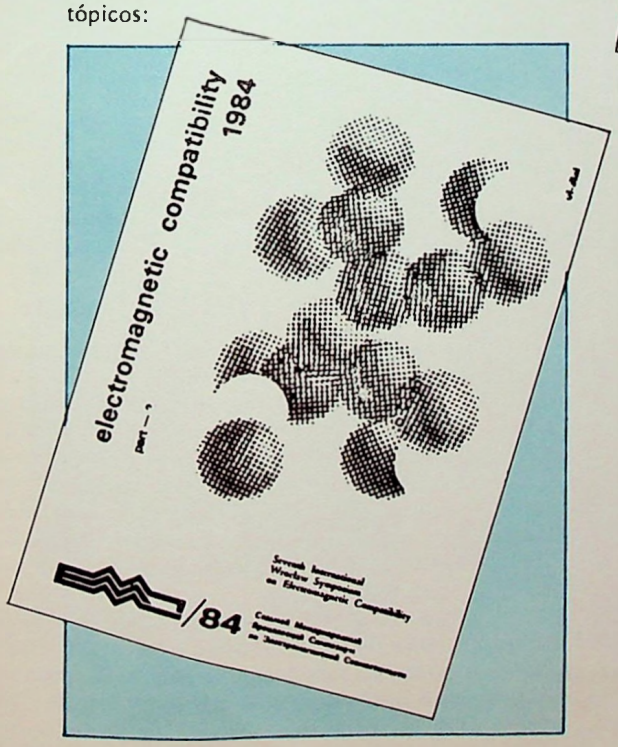


Electromagnetic Compatibility
Seventh International Wroclan, 1984
2 vol. (*TE E391)

La utilización de ondas electromagnéticas en radiocomunicaciones, radar, radionavegación, radiodifusión comercial y cualquier otra aplicación, puede ser efectiva sólo cuando la señal deseada no es afectada en forma significativa por la interferencia electromagnética y el ruido causados por otros sistemas.

Se dice que los dispositivos eléctricos y electrónicos son compatibles electromagnéticamente cuando el ruido de origen eléctrico generado por cada uno no interfiere en el funcionamiento normal de cualquiera de los otros. La compatibilidad electromagnética (EMC) es aquella situación en la cual los sistemas trabajan según lo proyectado, tanto dentro de sus propios límites como en sus alrededores. Se dice que existe interferencia electromagnética (EMI) cuando están presente voltajes o corrientes indeseadas que influyen adversamente en el funcionamiento de un dispositivo. Estos voltajes o corrientes podrían alcanzar el dispositivo en cuestión por conducción o radiación de un campo electromagnético.

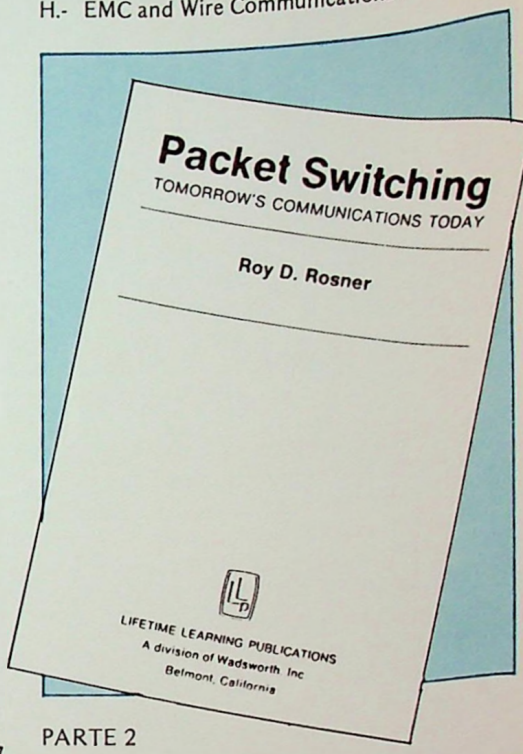
La presente obra, en dos volúmenes, es una recopilación de diversos trabajos sobre la materia, expuestos en relación a los siguientes tópicos:



PARTE 1

Plenary Session

A.- EM Environment I
B.- Measurements
C.- Spectrum Management
D.- EMC - Active Line Models
E.- EMC and Biology
F.- Mobile Radiocommunication
G.- Radiowave Propagation
H.- EMC and Wire Communications I



PARTE 2

J.- Statistical Concepts
K.- Lightning and EMC
L.- EMC of Radio Systems
M.- EMI Sources
O.- EM Environment II
P.- Immunity
Q.- Antennas
R.- Modelling Techniques
S.- EMC and Wire Communications II
T.- EMC and Radio Amateur Service

LATE PAPERS

Los trabajos se presentan en idioma inglés y ruso, e incluyen ilustraciones y gráficos que facilitan su comprensión. Se incluyen además referencias bibliográficas, de gran utilidad para el lector que desee adquirir un conocimiento acabado en la materia.

(*Se pueden consultar en el Centro de Documentación de ENTEL-CHILE, Santa Lucía 360, Santiago).



Durante la Clínica de Fútbol un grupo de niños escuchan atentamente las instrucciones de Francisco "Chamaco" Valdés. Al fondo, observan Carlos Carrasco, presidente del Club Deportivo, y Jorge Castillo, de la Sección Resguardo.

CLINICA DE FUTBOL SE REALIZO EN EL ESTADIO DE ENTEL-CHILE

La Escuela de Fútbol del Club Deportivo realizó el 15 de agosto recién pasado, en el Estadio de la Empresa, una clínica de fútbol con la participación de destacadas figuras del popular deporte, como lo son: Francisco "Chamaco" Valdés, Leonardo Véliz, Julio Crisosto, Daniel Díaz y Caupolicán Peña, entre otros.

El día señalado, desde muy tempranas horas se congregaron en las canchas del estadio un número aproximado de 300 niños de la Liga Metropolitana (ENTEL-CHILE participó con ocho equipos), acompañados de sus padres que fueron a presenciar la participación de sus retoños. Los conocidos deportistas ofrecieron charlas y demostraciones prácticas de las diferentes técnicas futbolísticas, que fueron del total agrado de quienes los presenciaron. Además, estuvieron presentes y cooperaron en estas instrucciones: Carlos Carrasco, presidente del Club Deportivo; Arnaldo Abrigo, presidente de la Rama Cadetes; Manuel Espinoza, director técnico de Cadetes; y Edgardo Arancibia, técnico de la Escuela de Fútbol.

Finalizadas las prácticas se sirvió un refrigerio a todos los asistentes, y como un homenaje y agradecimiento a las populares figuras del fútbol chileno se les hizo entrega de un recuerdo del Club Deportivo.

Ayudemos a rehabilitar al niño Manuel Antonio

Una favorable acogida ha tenido la circular N° 84 del Sindicato de Trabajadores de ENTEL-CHILE, en relación a la campaña de solidaridad en favor del niño Manuel Antonio; es así como ya son muchos los funcionarios que han hecho llegar sus aportes para tan humanitaria labor.

Este pequeño, que cuenta en la actualidad con 9 años de edad y se supone que proviene de la zona sur, requiere de un prolongado tratamiento médico, tanto físico como mental, debido a los malos tratos recibidos durante su primera infancia y el posterior abandono a su propia suerte.

Manuelito fue encontrado por las autoridades y actualmente permanece transitoriamente a cargo de la Casa de Menores, en calle San Francisco 1152. Se está gestionando la posibilidad de ubicarlo en un hogar protegido.

El caso ha conmovido y emocionado a quienes tuvieron la oportunidad de imponerse a través de un informe especial dado a conocer por el Canal 7 de Televisión Nacional, repercutiendo en el bondadoso corazón de un grupo de funcionarios de ENTEL-CHILE, quienes se constituyeron en un Comité para abocarse a una amplia campaña humanitaria para rehabilitar a este pequeño que tanto lo necesita.

Para financiar esta benévola ayuda es necesaria la máxima colaboración posible y, si usted aún no lo ha hecho y desea cooperar en esta cruzada puede hacer llegar sus erogaciones al Sindicato de Trabajadores, Merced 753, oficina 1008.

PRIMERA TRANSMISION DE TELEVISION LA EFECTUO CANAL 8 DE VALPARAISO

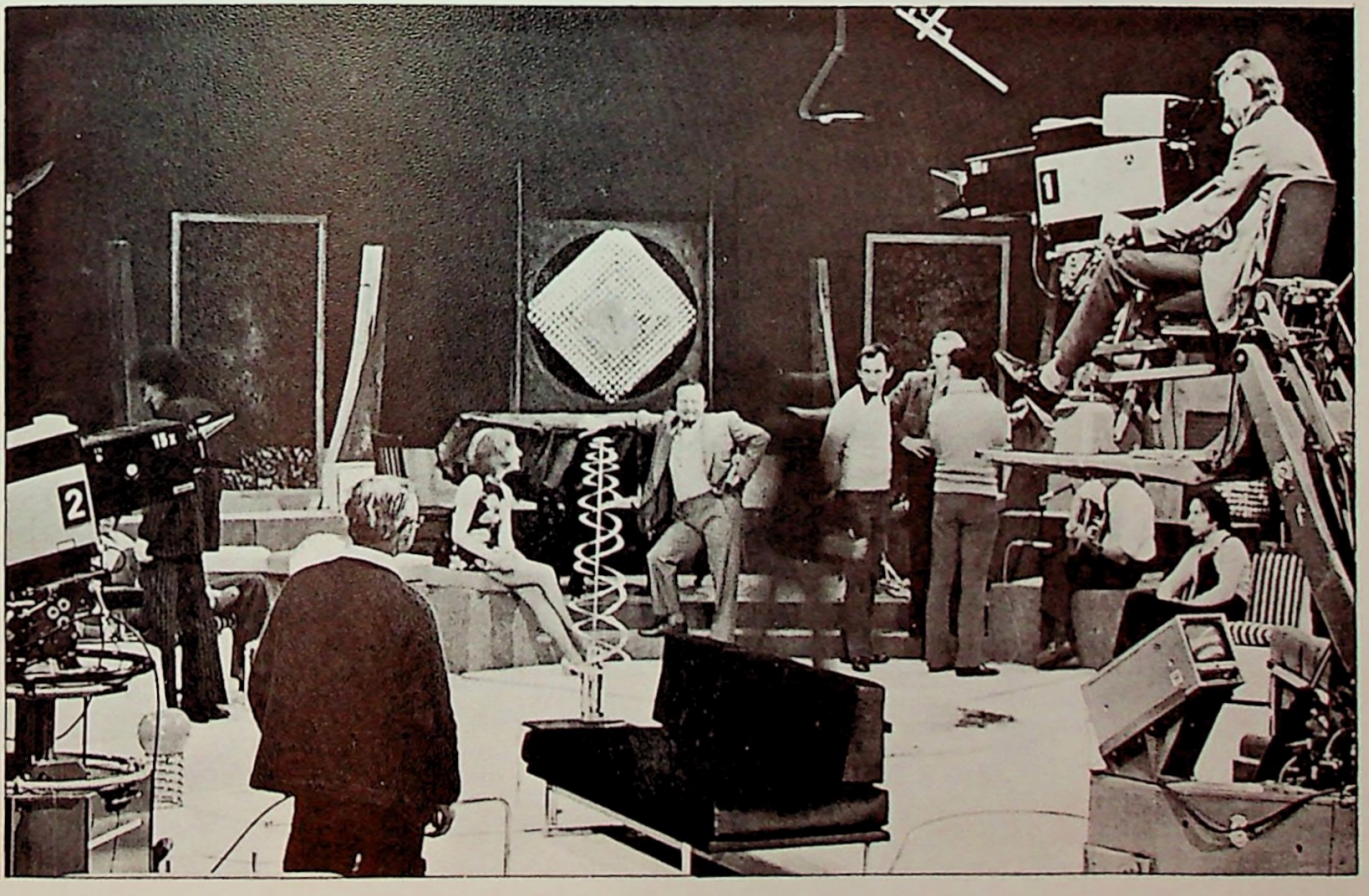
El 22 de agosto de 1959 se iniciaron las programaciones periódicas..., cuando no se perdía la imagen.

(por Leoncio Rojas C.)

En Estados Unidos la televisión se había iniciado oficialmente en la Feria de Nueva York en 1939, sin embargo, fue en la década del 40 - terminada la guerra mundial - cuando se comercializó y convirtió en el fenómeno que es hoy en día. En cambio, en Chile solamente se iniciaron los primeros ensayos 10 años más tarde. En la década del 50 - en la Escuela de Electrónica de la Universidad Católica de Valparaíso -, el ingeniero Carlos Meléndez Infante junto a un equipo de técnicos, entre los que se cuentan Amadeo Pascual y Erwin Lauer, y algunos alumnos son considerados los precursores de la televisión en nuestro país.

Este grupo, después de un prolongado período de experimentación, estudio, esfuerzo y espíritu de superación que los animaba, el 5 de octubre de 1957 realizó la primera transmisión inalámbrica experimental, efectuada desde la Casa Central de la Universidad Católica porteña hasta el desaparecido diario "La Unión", frente a la Plaza Victoria.

Esta primera experiencia a larga distancia y sin hilo realizada en Chile consistió en transmitir la ceremonia inaugural de un nuevo pabellón científico y varias salas de clases realizada aquel día por la escuela de estudios superiores de ese puerto, que contó con la asistencia del Presiden-



En junio de 1962 -con motivo del Campeonato Mundial de Fútbol- los canales nacionales de televisión recibieron el impulso necesario para pasar de la etapa experimental a la profesional.

Empresa
Nacional de
Telecomunicaciones
S.A.
ENTEL-CHILE



RELACIONES PUBLICAS

ENCUENTRO

Segundo Trimestre 2008 Revista Institucional, distribución gratuita



Entel Summit

Nuestro Ahorro de Energía



Además:
Bibliotecas para Chile
Desplegando Redes
Proyecto Evol en la VP Corp.

ENTEL en Chaitén
Superamos lo imposible

Nº 146

ENTEL
Vivir primeros el futuro

Proyecto BiblioRedes:
Crónica de un Buen Negocio

Desde hace varios años, ENTEL se mantiene como un socio fundamental de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam). En esta nueva etapa de su evolución, vuelve a jugar un rol preponderante.

Presente a lo largo de todo el país, BiblioRedes es un programa de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, Dibam, que nació en noviembre de 2002 con el objeto de convertir a las personas en agentes activos del desarrollo cultural y social de su localidad, superando las barreras de aislamiento. Ello, mediante el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información que, a través de la red de ENTEL, interconectan las bibliotecas públicas de todo Chile.

Hoy, el programa está presente en 387 bibliotecas públicas de todo el territorio nacional, incluidas Isla de Pascua y Juan Fernández. Todas, con equipamiento computacional de última generación y una red de banda ancha -que requiere en algunos casos conexión satelital-, que brinda a los usuarios acceso gratuito a Internet y capacitación en nuevas tecnologías.

El programa estrena ahora un moderno equipamiento tecnológico, con el recambio de más de 1.700 computadores, 44 notebooks, 77 impresoras láser y la entrega de 387 cámaras fotográficas digitales. Este proceso se lleva a cabo mediante el nuevo contrato de servicios tecnológicos suscrito con ENTEL.

El contrato no es tan "nuevo", en todo caso, pues el negocio se adjudicó hace prácticamente un año atrás y demandaba tenerlo terminado al 30 de octubre de 2007. Se exigía a ENTEL que la plataforma estuviera operativa en más de un 90%, en términos de servicio y se cumplió, especialmente con lo más importante: la Mesa de Ayuda, que era lo más gravitante, por ser el punto único de contacto entre los usuarios y Dibam.

Nos cuenta Claudio Labarca, Jefe de Proyecto en la Dirección de Proyectos Mercados 2: "Se trató de un desafío importante en el aspecto logístico, al distribuir casi 2 mil máquinas; y segundo, el hito más relevante de esto, fue implementar una Mesa de Ayuda, que estaba en manos de otro proveedor, y sobre la cual no teníamos ningún conocimiento formal".

Para organizar de mejor manera el trabajo, y otorgar labores específicas a las áreas competentes, el proyecto Biblioredes en realidad, fue la suma de 4 subproyectos: **Mesa de Ayuda y Continuidad Operacional; Comunicaciones; Seguridad y Data Center**. "Supimos manejar las acciones de este proyecto en paralelo, realizando actividades separadas, pero cuidando sus efectos de manera coordinada", enfatiza Labarca.

El ámbito de las Comunicaciones tuvo un fuerte despliegue territorial y contempló aumentos en los anchos de banda para 126 bibliotecas (desde 256 Kbps hasta 1 Mega), donde se proyecta que en el 2010 se agreguen otras 52 entidades. Además, las 64 bibliotecas que cuentan con conexión satelital aumentaron su ancho de banda desde 128 Kbps a una velocidad de 512.

Lo anterior, sin duda, que es un gran aporte para los usuarios, ya que en la práctica significa que podrán acceder con mayor calidad, rapidez y facilidad a todos los contenidos de la web, en especial a las aplicaciones multimedia de audio y video (como el ya tan famoso Youtube). Por ejemplo, hay páginas de conocimiento público, tales como "Memoria Chilena", que se han visto potenciadas.



Nivia Palma, Directora de Dibam, se muestra muy satisfecha del resultado del proyecto.

Para el subproyecto Seguridad "se renovó la plataforma tecnológica de seguridad que está presente en el Data Center; el esfuerzo tuvo que ver con lo tecnológico, con las configuraciones -que son complejas-, y hay que ajustarlas de manera fina", explica Francisco Serrano, Jefe de Proyectos de la Dirección de Proyectos Mercados 2.

La cuarta parte estuvo centralizada en el Data Center, y consistió en la renovación de la plataforma de hardware informática, esto es, los servidores que prestan los servicios a todo este proyecto (ubicados en el zócalo del Complejo Corporativo), que conforman una granja bastante robusta.

La concreción de este negocio para Dibam ha sido crucial, pues "el volumen de información que ellos almacenan es considerable: todo su negocio está metido acá. Lo que se logró, de una vez por todas, es concentrar todos los servicios que les prestamos", explica Serrano.

Algo respaldado por Claudio Labarca: "La ventaja es más que clara: tenemos mayor capacidad de reacción. Dibam lleva con nosotros 5 años, desde que instalamos la red de comunicaciones, el primer negocio. En ese tiempo, ENTEL no tenía mucha experiencia ni en Data Center, ni en servicios informáticos, y es por eso que tuvo que asociarse con otro proveedor. En algún momento ENTEL se metió en ese negocio, y su crecimiento natural era abarcar esa área".

Cuando existe una amplia gama de servicios contratados en distintos nichos, y cada uno depende del otro, la integración se hace compleja. Ahora no hay excusa, la responsabilidad de ENTEL es mucho mayor.

La Mesa de Ayuda tiene similitudes con la utilizada en Codelco, en cuanto a integración. Sin embargo, se trata de negocios totalmente distintos, aclara Labarca: "las bibliotecas son puntos de encuentro público, con gente que tiene conocimientos muy heterogéneos. Y el encargado puede ser un *computin* o una señora que lleva 20 años guardando información en fichas".

El desafío era ponerse en el lugar de gente común, para poder entregarles información entendible y fácilmente aplicable.

Físicamente, esta Mesa de Ayuda está ubicada hoy en el piso 15 del Edificio Corporativo, funcionando de manera "especial" dentro del área Operaciones. Con el tiempo, la idea es que todas esas "mesas" que están dispersas se unan en una gran plataforma.

En líneas generales, Biblioredes deja mucho para rescatar: "Lo más bonito de este proyecto es que hubo innovación. Muchas veces lo nuevo se asocia a la tecnología dura, pero no es tan así. También hay innovación cuando hablamos de procesos, gestión, formas de hacer las cosas", explica, entusiasmado, Labarca.

El proyecto, en ese sentido, marcó un hito, puesto que las áreas comerciales recibieron de buena forma la propuesta de valor que hizo Operaciones frente a diversas decisiones.

"Suele haber una desconexión entre el papel, y cómo terminan haciéndose las cosas en la práctica. A veces, se hacen supuestos que en la realidad no calzan. Nuestra misión es aterrizar y encuadrar las expectativas, con respecto a lo que se paga y lo que se puede hacer. Es una pega permanente entre nuestra área y la comercial para aterrizar un poco lo que se entrega", concluye Labarca.



Claudio Labarca, Jefe de Proyecto, Gerencia de Operaciones



Francisco Serrano, también Jefe de Proyecto, de la misma Gerencia

Hoy, el proyecto está en una etapa de cierre, prácticamente en un 100% terminado. Explica Serrano: "quedaban bibliotecas, por ejemplo en el extremo sur, que por problemas de recursos de ancho de banda, que es más escasa, tuvieron que esperar un tiempo considerable para hacerse acreedores de este beneficio".

Según las cuentas, se hizo una muy buena administración de los presupuestos. Es más, a raíz de eso, hoy existe un excedente que se está utilizando en mejoras. En definitiva, "con este proyecto, ENTEL tuvo las tres B: bueno, bonito y barato", argumenta Serrano.



El proyecto abarca conexión para bibliotecas tan emblemáticas como la de Santiago

La directora de Dibam, Nivia Palma, también se manifiesta conforme con la implementación: "con ENTEL ha habido una relación de crecimiento mutuo, y en todo momento hemos sentido un alto nivel de compromiso. Siempre tienen la voluntad de dialogar cuando surgen pequeñas dificultades, que se explican dentro de un país tan complejo como el nuestro. Espero que para ENTEL también haya sido una oportunidad para aprender, porque esto también es cultura, y pienso que deben sentirse orgullosos de formar parte de un programa que en una de cada tres comunas es el único punto de acceso a Internet".

Según las proyecciones de DIBAM, a marzo de 2010, los servicios de BiblioRedes estarán presentes en 28 bibliotecas públicas adicionales a las actuales. En este contexto, el nuevo contrato de servicios tecnológicos permitirá abordar de una manera pronta y eficiente este crecimiento, que aumentaría en 10% el equipamiento computacional que el programa tiene al servicio de sus usuarios.

Entel provee a DIBAM de la siguiente tecnología:

- Hosting de aplicaciones, infraestructura computacional y servicios de Outsourcing
- Mesa de Ayuda, provisión PC, impresoras, Scanner y Continuidad Operacional
- Red WAN con BW asegurado y QoS
- Seguridad en todos los niveles de la arquitectura TI (Perimetral, F.W, Antivirus, IPS, Antispam, NAC, Host IPS).
- Plataforma e-learning

BiblioRedes
Abre tu mundo

Tiempos de crisis

ENTEL y el manejo de la energía

La compleja situación energética que atraviesa el país nos obliga a generar un cambio en la forma de hacer las cosas. Nuestra Compañía, conciente de aquello, ha concretado importantes medidas para mitigar el consumo de este recurso, e invita a todos sus colaboradores a comprometerse con dicho objetivo.

En nuestra rutina diaria hay acciones que realizamos en forma inconciente y mecánica, porque las hemos repetido tanto, que finalmente se convierten en hábitos profundamente arraigados, que no reparamos en analizar. Es así como, por ejemplo, conducimos un vehículo o atamos nuestros zapatos.

De la misma manera, existen malos hábitos: acciones inconcientes que parecen no molestar a nadie, ni causar mayores inconvenientes pero que, si se suman, pueden convertirse más que en un dolor de cabeza, en un problema serio, que afecta tanto al que las comete, como a su entorno. La buena noticia es que las malas costumbres se pueden sustituir por otras buenas.

Es así como, desde hace algunos meses, ENTEL realiza una campaña, a través de distintos frentes, para concientizar y generar un aporte significativo a la crisis energética que atraviesa el país, con acciones concretas que, hasta el momento, han arrojado notables resultados, disminuyendo considerablemente el consumo eléctrico en sus dependencias a lo largo de Chile.

Generando conciencia

"Nos preocupamos y tomamos medidas tendientes a ahorrar energía, básicamente, porque preveíamos la posibilidad de que se produjeran cortes de luz obligatorios, como sucedió hace algunos años", explica Carlos Fabres, Subgerente de Administración Inmobiliaria de ENTEL, una de las áreas que participa activamente en esta Campaña de Ahorro de Energía.

Si bien las últimas precipitaciones registradas en el país alejan más la necesidad de un racionamiento, aún no se puede cantar victoria, ya que el tema no se ha solucionado. Y es que existe esa sensación de que ya pasó la emergencia, y por ende, las personas tienden a relajarse; sin embargo, las gestiones deben ser permanentes.

Bajo esta misma premisa, y como parte de este gran plan de ENTEL es que, desde febrero a la fecha, se ha intentado difundir por todas las vías de comunicación disponibles, las medidas tomadas para esta campaña, además de variadas recomendaciones para el debido uso de la electricidad, apelando al compromiso y responsabilidad de los colaboradores, que utilizan diariamente esta valiosa energía en sus puestos de trabajo.

Así es como se planeó una lista de gestiones respecto a los edificios. "Por ejemplo, el Corporativo tiene una serie de procedimientos de control, que permiten ir centralizadamente prendiendo y apagando sistemas climatización, luces, ascensores, etc. Si antes las luces del edificio estaban programadas para encenderse a las 6.30 de la mañana, en esta oportunidad es desde las 7.00", detalla, sobre las tareas realizadas, dejando claro que se trató de manejar el tema, afectando lo menos posible el confort y funcionamiento de nuestras oficinas.

Importante, además, fue informar lo que se estaba realizando: "enviamos correos en donde explicábamos que si notan que el aire acondicionado se está apagando más temprano, es por tales y tales motivos, para que así la gente supiera, comprendiera y nos ayudara con acciones e ideas propias".

Existen numerosos aportes individuales que se pueden hacer para disminuir el consumo de energía, algunos bastante sencillos, como apagar los computadores cuando no se utilizan. "Se detectaron muchas situaciones de colaboradores, que a las 18 horas se iban a sus casas y dejaban el computador encendido". Tal situación, cuenta, sólo puede suceder cuando el equipo realiza procesos importantes o críticos, imposibles de interrumpir. "En esos casos, solicitamos que pongan un letrero que diga no apagar, para que todos sepan que el computador está encendido por algún motivo".



Desde sus inicios, ENTEL ha utilizado la energía solar como fuente de abastecimiento para muchas de sus radio estaciones.



Raúl Sagredo, uno de los precursores en la incorporación de la energía solar en nuestra Compañía.

Algo parecido sucede con el gasto innecesario de luces: "estamos incentivando a apagar las que no se utilizan, en oficinas, salas de reuniones y baños, evitando un gasto inútil de electricidad", explica, no sin antes mencionar que "por nuestra parte, hemos ido cambiando las ampolletas normales, que consumen 100 watts, por las de ahorro de energía, que gastan solo 15 watts".

El uso de artefactos de alto consumo también es un tema crucial. Es así como, por ejemplo, los hervidores eléctricos, reconocidos por ser verdaderos "devoradores" de electricidad, se han retirado gradualmente de nuestras dependencias. "Lo hicimos tomando en cuenta que en la mayoría de los pisos hay máquinas expendedoras de agua fría y caliente, además de las máquinas de café, a las que todo colaborador tiene acceso con su tarjeta".

A estas alturas, resulta evidente que la campaña se enfoca en generar cambios no solamente dentro de la Compañía, sino que en los hogares de cada colaborador, a partir de la conciencia de las reales dimensiones de esta crisis. Así lo respalda esta Subgerencia, en la voz de Carlos: "el objetivo es que se cambie el chip de las personas, aplicando todas estas ideas y difundiéndolas en su entorno".

Y aunque muchas de estas modificaciones, reconoce, pueden ocasionar más de alguna incomodidad en el desarrollo cotidiano de las actividades entelinas, en general, se ha demostrado apoyo y disposición a esta iniciativa: "tuvimos miedo frente a los reclamos, pero la gente entendió, lo tomó muy positivamente e incluso ayudó con más sugerencias; se nota que se han preocupado y han tomado cartas en el asunto".

Las Gestiones de O&M Poder y Clima

Otro de los actores importantes dentro de las gestiones emprendidas por ENTEL para disminuir y optimizar la energía eléctrica, es la Subgerencia de Operación y Mantención Poder y Clima, cuya serie de medidas, a lo largo de Chile, han significado un aporte contundente a esta causa.

José Antonio Hormaechea, Subgerente del área mencionada, detalla las gestiones y avances en esta materia, que no han sido pocos: "Hemos contratado una empresa que nos lleva el control de la facturación eléctrica, lo que ha permitido que hoy sepamos exactamente cuánto estamos consumiendo y dónde se ha incrementado su uso". Esta medida -destaca- ha sido un buen punto de partida, posibilitando la búsqueda de mejores alternativas para administrar recursos y disminuir gastos.

Y si de consumo hablamos, no existen dudas de que Santiago se lleva la tajada más grande de la torta, con una cifra sorprendente. Y es que solamente el Complejo Corporativo (que comprende la Torre Entel, el CNT y el Edificio Corporativo) abarca aproximadamente el 40% del consumo energético de toda la Compañía. Algo que, claramente, concentra en este lugar parte importante de las medidas en torno al ahorro.

"Hemos procurado que los equipos de aire acondicionado, en las radio estaciones tengan un menor rango de operación, estrictamente durante horarios de oficina, sin que queden funcionando toda la noche" nos cuenta Hormaechea, que además destaca, dentro de las gestiones, el apagado de equipos que ya no se utilizan. "Dentro de la historia reciente de ENTEL hay equipos que quedaron obsoletos, tecnologías que estaban siendo utilizadas sin dar servicio, que fue indispensable apagar o migrar a sistemas más modernos".

El ejecutivo enfatiza, además, que estas medidas, sumadas al apagado de la antigua central telefónica de calle Amunátegui, conocida como ENTEL 1, entre otras sucursales, han registrado un positivo impacto de consumo, que se ha reflejado en los números, "el año pasado calculamos que el ahorro fue de más de 50 millones de pesos, solamente en apagado de equipos", destaca, optimista.

Es importante señalar, que la desconexión de equipos obsoletos y reubicación de otros a lo largo de todo el país, también es posible gracias a las recientes tecnologías que utiliza ENTEL y sus nuevos enfoques de negocio. Por ejemplo, actualmente, el hecho de no depender tanto de su transmisión vía microondas, sino que de su red de fibra óptica, ha permitido apagar numerosas centrales repetidoras, muchas de ellas fuera de servicio, y que seguían gastando electricidad.

Pero las acciones suman y siguen (aunque en este caso, sería adecuado decir que "restan y siguen"): "se han establecido buenos convenios con empresas distribuidoras de energía, en relación a ser considerados clientes libres o regulados, lo que nos ha permitido seguir las tarifas reguladas por la autoridad y una continuidad del servicio en este periodo de crisis", explica.

Es indudable que mientras exista un consumo, se debe seguir velando por cambios y perfeccionamientos para su eficiente uso: "estamos evaluando un proyecto para que los equipos de aire acondicionado, sobretodo de las radio estaciones en regiones, tengan un sistema que los desconecte cuando la temperatura exterior sea más baja, y así poder inyectar aire desde afuera, sin ocupar el equipo. No podemos aplicarlo en todas partes, por temas de contaminación, pero esto también significará un ahorro", destaca Hormaechea.

Finalmente, el ejecutivo nos comenta las concesiones que la Compañía ha debido hacer con su aporte: "todos estos esfuerzos que estamos haciendo para ahorrar se encuentran con una especie de contradicción, respecto al crecimiento propio de los negocios de ENTEL, pues en el último tiempo, éstos se han basado principalmente en lo que tiene relación con la transmisión de datos, los llamados Data Center, que representan un fuerte gasto energético", concluye.

Lo positivo y concreto, por ahora, es que se han visto resultados y el consumo ha disminuido. Pese a que aún queda mucho por hacer, con creatividad, constante innovación y, especialmente, la buena disposición y compromiso de todos los Entelinos, existirán muchas cosas interesantes por hacer, aportando con bastante más que con un grano de arena.

ENTEL, pionero en el sustento propio de energía

El estrecho vínculo que nuestra Compañía tiene con la energía eléctrica proviene desde su nacimiento. Y es que estar presente desde Arica a Punta Arenas, satisfaciendo todo tipo de necesidades de telecomunicaciones, significa un importante consumo de este recurso. Por ello, la Compañía ha sido pionera en la generación su propia de energía y, aunque no sea de conocimiento masivo, en varias regiones existen centrales que se sustentan completamente en base a equipos electrógenos.

Pero, sin duda, uno de los grandes hitos en autogeneración de electricidad es el funcionamiento de estaciones alimentadas con energía solar fotovoltaica; tecnología en la que ENTEL fue pionero (su uso se remonta al año 1978).

Así lo confirma Raúl Sagredo, Jefe Área Técnica de la Subgerencia O&M Poder y Clima y uno de los precursores de esta iniciativa: "el año 1976 y 1977 fui becado por ENTEL para estudiar sistemas alternativos de obtención de energía para telecomunicaciones en Alemania. En dicha oportunidad, conocí de los sistemas solares fotovoltaicos y pudimos hacer una primera instalación experimental en ENTEL, al interior de Antofagasta" nos cuenta.

Desde esa fecha en adelante, se continuaron instalando celdas solares en todo país, incluso en lugares tan apartados como "Laguna Barrosa", ubicada en la Carretera Austral de Chile, dejando fuera de servicio centrales que representaban un alto costo operativo.

En la actualidad son más de 40 los sitios que funcionan de forma autónoma gracias a esta tecnología, principalmente en las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, incluyendo algunas repetidoras de la red de fibra óptica. Sin duda un importante avance, que puede ser el punto de partida para dar el gran salto a un total sustento de nuestro consumo de energía.



José Antonio Hormaechea, Subgerente de O&M Poder y Clima.



Carlos Fabres, Subgerente de Administración Inmobiliaria

La Torre ENTEL en penumbras

Un clásico que nunca pasa de moda. Alta, magnífica e imponente, nuestra Torre ENTEL saluda al cielo de Santiago como su emblema más reconocido. Y no es para menos, su elegante y estilizada apariencia, más que un símbolo histórico de la evolución de nuestra Compañía, representa el progreso de un país que crece y se desarrolla.

Concientes de la incuestionable identidad que esta construcción aporta a Santiago, es que a fines del año pasado, se realizó una importante inversión para mejorar la iluminación ornamental de su estructura, que resultaba imposible no detenerse a admirar. Hoy, como muestra del compromiso y responsabilidad social de ENTEL frente al ahorro de energía, las nuevas luces de su emblema permanecen apagadas, siendo una de las primeras empresas en tomar esta opción.





Proyecto Entel PCS:
Creciendo, junto a un cliente fraterno

Rafael García López, Jefe Área Proyectos de la Gerencia de Redes, relata los pormenores de un proyecto que ha permitido que operen novedosas sinergias que, finalmente, han beneficiado a nuestro Grupo ENTEL.

Entel PCS, a no dudarlo, es nuestro principal cliente. Como actor dominante de la industria, posee la responsabilidad de desplegar máxima cobertura y calidad de servicio a lo largo y ancho del país. En esa labor, ENTEL Negocios Red Fija se ha convertido ser su principal socio estratégico.

Evolución y expansión

Durante este año, Entel PCS está desplegando cerca de mil nuevos sitios 2G (segunda generación de celulares, con protocolo digital y no analógico como la primera) cuando, normalmente, esta cifra se cubría en un periodo de 4 años.

Adicionalmente, está en desarrollo la implementación de 470 sitios, que deben estar habilitados en agosto de este año, y que darán cobertura 3G (tercera generación de celulares, que proporcionan la posibilidad de transferir tanto voz como datos) a todo el país.

El año pasado se inició el despliegue de esta red, con la presencia en 256 sitios y cubriendo, en un principio, solamente la Región Metropolitana y de Valparaíso. En este período, también se están realizando expansiones, que constituyen un aproximado de 300 sitios, principalmente, congestionados.

¿Cómo enfrentar este Desafío?

Este explosivo crecimiento representa un gran desafío para ENTEL y ha exigido un importante esfuerzo, concentrado principalmente en las Gerencias de Redes, Operaciones y de Abastecimiento y Administración.

La labor requerida se traduce en: ingeniería de acceso; instalación de accesos de última milla (alrededor del 55% con enlaces inalámbricos, 40% cobre y el resto entre fibra óptica y enlace satelital); ampliación de la red de transporte (incluyendo redes troncales, derivaciones y laterales); mantención de stock de equipos, entre otras diversas actividades relacionadas.

Para cumplir con lo anterior, se han reforzado las diferentes áreas y procesos, demandando un fuerte trabajo en equipo, con presencia de áreas de abastecimiento, ingeniería de red, asignaciones, instalaciones de acceso de cobre (Gerencia de Operaciones), supervisores de redes regionales, etc.

Control y Seguimiento

La unidad de control se reúne semanalmente con Entel PCS y, en conjunto, coordinan y planifican cada una de estas instalaciones. Ello, para resolver las dificultades que pueden presentarse. Uno de los factores críticos del proyecto, es el traspaso de información en forma clara a los involucrados, tanto de ENTEL como de Entel PCS.

Este proyecto ha requerido cambiar cierta manera de enfrentar los procesos. En la práctica, personal de ENTEL ha debido trabajar en forma permanente junto a colaboradores de Entel PCS, formando un equipo donde las acciones fluyen en forma natural y donde se comparte información actualizada de todo lo que está pasando en cada lugar donde se realiza algún tipo de instalación.



El equipo humano de ENTEL, tras el desarrollo de esta importante tecnología.

Proyecto VTR:
Una nueva "autopista" para Chile

Eugenio Cánepa O., Gerente Departamento Ingeniería Desarrollo Redes, nos cuenta detalles de esta oportunidad que tuvo ENTEL para demostrar las competencias y capacidad de un gran equipo.

Corría septiembre de 2007, cuando se materializó un importante acuerdo con VTR, según el cual ENTEL se comprometía a construir, para dicha empresa de telecomunicaciones, una gran "autopista" a lo largo del país, para el transporte de la señal de TV y el tráfico de Internet.



Entelinos a cargo de desarrollar esta moderna plataforma de transporte.

Ya en 2005, ENTEL había construido para VTR una red DWDM capaz de transportar hasta 5.000 Mb/s, entre Antofagasta y Concepción. Esta vez, el acuerdo implicaba cuadruplicar la capacidad de transporte en un horizonte de 5 años.

El nuevo proyecto consistía ampliar nuestra infraestructura DWDM de transporte, en algunos tramos ubicados entre Antofagasta y Concepción, e incorporarla donde no la teníamos, de manera que nuestra red DWDM hoy se extiende desde Arica a Puerto Montt.

La nueva "autopista" es ampliable -marginalmente- hasta una capacidad de 40.000 Mb/s. En febrero de este año, ya se entregó a VTR una capacidad de 10.000 Mb/s, y en abril se entregaron 8.000 Mb/s entre Chillán y Puerto Montt. Próximamente, estaremos entregando 7.000 Mb/s entre Antofagasta y Arica.

La red DWDM es la que permite el transporte de grandes volúmenes de tráfico (Gb/s), a los costos más convenientes, gracias al uso de la tecnología de multiplexación (esto es, la combinación de dos o más canales de información en un solo medio de transmisión, usando un dispositivo llamado multiplexor) de las portadoras de luz en una única fibra.

Se cumplieron plazos y presupuestos establecidos, con el concurso de profesionales y técnicos de diversas áreas de la Gerencia de Redes y el apoyo logístico de la Gerencia de Abastecimiento y Administración. Para cumplir, hubo profesionales que pospusieron sus vacaciones de verano, hecho que el director del proyecto, por cierto, reconoce y agradece.

El proyecto está próximo a concluir en su fase de implementación. Para 2009, de acuerdo a las estimaciones de VTR, será necesario duplicar las capacidades de transporte. Llegado ese momento, se agregarán tarjetas sobre los actuales equipos.

Curso de Bordado Crewell

La estética, el buen gusto y la delicadeza son, sin lugar a dudas, características arraigadas al género femenino. Nuestra Empresa, consciente de este gran potencial, ha puesto a disposición de sus colaboradoras el curso gratuito de Bordado Crewell, que tiene por objetivo desarrollar todas sus capacidades creativas, plasmarlas en variadas telas, verdaderas obras de arte realizadas con aguja e hilo. La actividad, además, es una buena instancia de recreación e interacción, que permite evadir el cansancio y el estrés de la rutina diaria. Así es como cada martes y jueves, la profesora Sonia María Sánchez, comparte sus conocimientos a un numeroso grupo de talentosas Entelinas, en las dependencias del Edificio Pacífico y Corporativo.



Taller de Óleo



Con la intención de aprovechar los talentos artísticos entelinos, es que se está realizando la versión 2008 del Taller de Óleo ENTEL, en dependencias del Edificio Pacífico y Corporativo. Es así como un numeroso grupo de colaboradores, sacan a la luz ese artista que llevan dentro y avanzan cada semana en sus propios proyectos, cuyos avances no dejan de ser sorprendentes. Y es que sus creaciones no tienen nada que envidiarle a las famosas obras de Botero o Da Vinci.

Campeonato de Tiro Policía de Investigaciones

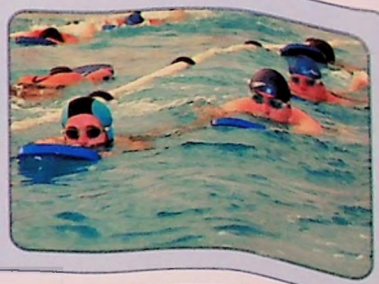
En el marco de la celebración de los 75 años de la Policía de Investigaciones de Isla de Pascua, la institución realizó el pasado mes junio su Campeonato de Tiro, contando entre sus participantes con el Team Femenino de ENTEL Isla de Pascua, que realizó una destacada actuación.



Rama de Natación ENTEL: secos para el agua

El lunes 3 de marzo comenzaron las renovadas actividades de esta entusiasta rama, que cuenta ya con 30 entelinos, fanáticos de la vida en el agua. Esta vez, eso sí, en la piscina del Stade Français, dado el cierre de Santa Rosa de las Condes. A cargo de los entrenamientos, dos profesores de gran prestigio: Cristian Gonzoira, con 8 años haciendo clases de natación en dicho espacio deportivo, y Pedro Nieto, quien además de profesor de natación es instructor de buzos.

La piscina del Stade es semi olímpica, de 25 metros de largo con una profundidad de hasta 2.50 metros, dividida en 8 pistas, de las cuales nuestros colegas tienen 3 a disposición. Alejandro Rivera, Director de Atención Clientes Senior de nuestra Empresa, nos cuenta respecto a su experiencia: "Para mí el ser miembro activo de la Rama de Natación ha sido una gran oportunidad de continuar practicando esta actividad que me apasiona desde mi juventud, contribuyendo a mejorar mi calidad de vida y permitiéndome compartir intereses comunes con un grupo de colegas y amigos. Considero tremendamente importante esta oportunidad que nos brinda ENTEL e invito a otros colaboradores para que se unan a esta espectacular iniciativa".



Rama Infantil de Fútbol ENTEL:
Compitiendo para ser mejores

La Rama Infantil de Fútbol del Grupo ENTEL está conformada por hijos y familiares de colaboradores de ENTEL y sus Filiales, entre los 7 y los 17 años de edad. Sus entrenamientos se realizan en el Club de Campo, los días sábado por la mañana y, los días domingo, los muchachos, en cuatro categorías, se la juegan participando en el campeonato Liga Interestadios de Fútbol Infantil (LIFI).

El cuerpo técnico es del más alto nivel, y lo conforman los señores Cristián Olguín, Jaime Cortés, Marcos Cornez y Mauricio Jiménez, todos ex jugadores de fútbol profesional. Liderando su funcionamiento se encuentra el señor Arnaldo Abrigo, a quien pueden contactar al e-mail aabrigo@entel.cl

Las imágenes demuestran que la cantidad de niños que participa de esta iniciativa es inmensa, y sigue creciendo semana a semana. Más información, pueden obtenerla en su página web: **http://ramainfantilgrupoentel.blogspot.com**



Serie Peque



Serie Mini



Serie Intermedia



Serie Infantil



ENTEL Summit:
Un Evento de Clase Mundial

Con gran éxito se realizó la primera versión de ENTEL Summit, una instancia de actualización en torno a la tecnología. En el balance, resalta nuestro rol como anfitriones de uno de los encuentros que marcará la agenda de 2008.











Nuestros ejecutivos de ENTEL, junto a nuestros clientes más importantes reunidos en este evento, que contó con la presencia de Jonas Ridderstrale, entre otros expositores.

La idea era realizar un evento de gran envergadura, que contribuyera a reforzar el liderazgo e innovación que siempre ha propuesto el Grupo ENTEL. Qué mejor que un encuentro tecnológico con un invitado de clase mundial y las empresas más importantes del rubro como nuestros partners.

Así resultó el "ENTEL Summit", evento convocado por nuestra Compañía, que acaba de marcar un hito en las actividades del ámbito tecnológico este año en nuestro país.

Realizado la mañana del jueves 3 de julio, en Casa Piedra, contó con la asistencia de más de 500 personas, principalmente, clientes de nuestra Compañía.

Para ENTEL Negocios Red Fija, significó una oportunidad para reunir a sus clientes de los mercados Corporaciones y Grandes Empresas, y transmitirles el nuevo enfoque de la Compañía para este segmento.

La apertura, estuvo a cargo de nuestro Gerente General Corporativo, Richard Büchi Buc, quien tuvo palabras para referirse a las actuales preocupaciones que hoy tiene la industria de las telecomunicaciones, como la regulación. También destacó la importancia del transporte en telecomunicaciones: "la realidad es que la red fija nunca va a ser sustituida, porque tiene el poderío del cable. Siempre va a tener la capacidad de dar velocidades y ampliar información".

El programa, además, contempló tres sesiones plenarias:

"Sobrevivencia Corporativa en este Siglo", con la participación de Sergio Melnick, Presidente de Anticipa S.A. y panelista estable del programa "Tolerancia Cero" de Chilevisión. En su alocución, apostó fuerte por su visión de lo que está por venir: "en el futuro, todo lo que pueda ser digital, lo será y todo lo que sea digital, se externalizará".

"La visión estratégica de un aliado tecnológico para las Corporaciones y Grandes Empresas de Chile", con la participación de Antonio Büchi Buc, Gerente General Negocios de Red Fija de ENTEL y, a través de la cual nuestro máximo ejecutivo se refirió a la expansión de nuestros tradicionales servicios para las grandes corporaciones: "Nuestro compromiso es dar continuidad a las plataformas tecnológicas de los clientes", expresó.

"Innovación Empresarial en la Era de la Información", a cargo de Jonas Ridderstrale, coautor del famoso libro de gestión y talento, "Funky Business: El Talento Mueve el Capital" y de "Karaoke Capitalism", recientemente publicado. Asesor, ponente y consultor de un importante número de corporaciones internacionales, es profesor asistente en el Centro de Estudios Avanzados de Dirección en la Universidad de Ciencias Económicas de Estocolmo. Su estudio se centra en los nuevos modelos organizativos y estilos de dirección en la era de la información y ha sido publicado en destacadas publicaciones académicas, revistas y periódicos.

Durante su intervención, Ridderstrale, dejó un mensaje claro: "los Líderes que triunfarán son los que son capaces de anticipar la escasez. Pero lo que será escaso, cambia de una sociedad a otra".

El Valor de Nuestras Alianzas

Adicionalmente, participaron del encuentro algunos aliados estratégicos de ENTEL, tales como: Siemens, SAP, Oracle, Huawei, Cisco y Ericsson. Todos ellos, involucrados en la realización de *tracks* simultáneos, junto a nuestra Compañía.

- ENTEL, Soluciones Telco de Última Generación
- ENTEL: Propuesta de Valor en un Mundo Convergente
- ENTEL PCS, Soluciones Móviles para los Negocios de Hoy
- SAP, Negocios sin Límites
- Ericsson: Banda Ancha y Conectividad, Claves
- Oracle, Visión Estratégica como Aliado Tecnológico
- Huawei, Una gran alianza en Soluciones Corporativas de Datos
- Cisco, Acelerando el Desarrollo Tecnológico de Chile

Primera Convención de Distribuidores

En un ambiente de camaradería, la alta plana ejecutiva de ENTEL se reunió con su red de distribuidores externos, en lo que se denominó la Primera Convención de Distribuidores. En el encuentro, se expusieron estrategias, desafíos y compromisos para los años venideros en materias de productos, sistemas y operaciones; además, se dio cuenta del exitoso desarrollo que han venido experimentando durante el último año, quedando en abril pasado como la segunda fuerza de venta más importante de nuestra Compañía.



De izquierda a derecha. Alfonso Emperanza, Alexis Licci, Pablo Guerrero, Francisco Javier Opazo, Robert Barr, Bernardo Barrantes, Ítalo Tesser y Patricio Ovalle, ejecutivos de la Vicepresidencia Comercial.

Plataforma de acceso para minusválidos

Permitiendo que el ingreso al Edificio Corporativo CNT no se convierta en una dificultad para ninguna persona, es que ENTEL instaló una rampa de acceso para minusválidos en las escaleras que dan a la calzada de la Alameda y frente a la entrada de la estación de metro Moneda. Sin duda, un gran aporte que beneficia a muchos que lo necesitan.



Proyecto Evol:

La nueva aventura de Corporaciones

Desde hace varias semanas, la Vicepresidencia Corporaciones se encuentra inmersa en un proceso que llevará a todo su equipo a enfrentar, de la mejor manera, los desafíos que se avecinan, principalmente relacionados con los nuevos productos y servicios que están ofreciendo a sus clientes.

El puntapié inicial para esta iniciativa se dio mediante un encuentro en el Salón SOFOFA (Edificio de la Industria), encabezado por Julián San Martín, Vicepresidente Corporaciones, en el que se mostraron las principales líneas de acción y metas que se pretenden lograr.

El pasado 9 de mayo se invitó a toda la División a concursar para dar un nombre al proyecto, en que la Vicepresidencia está apoyada por Birchman Consultores.

Muchos se la jugaron con talento y creatividad. La decisión fue difícil, dada la gran cantidad y calidad de las propuestas recibidas por parte de representantes de todos los estamentos de la VP Corporaciones. Finalmente, el nombre escogido fue: Proyecto EVOL.

¿El motivo? Porque cumplió con los requisitos solicitados, además de incorporar un argumento que refleja plenamente el espíritu del proyecto. EVOL es la abreviatura de EVOLUCIÓN, pues la VP Corporaciones está evolucionando en busca de sinergias entre sus diferentes áreas, para llegar al cliente con una oferta de valor y diferenciada. Asimismo, la sigla EVOL significa: Especialización Vertical, excelencia en la Operación y Liderazgo de mercado.

Jorge Barreto, creador de esta propuesta, se adjudicó el primer premio, consistente en un fin de semana para 2 personas en las Termas de Jahuel. Adicionalmente, se premió a los otros dos finalistas, Lorena Peña y Johnny Aravena, con menciones honrosas.

La premiación se realizó el jueves 5 de junio, en el hall de acceso del Piso 10, Edificio del Pacífico, y participó de ella toda la Vicepresidencia Corporaciones.



Con motivo de la premiación, Julián San Martín, Vicepresidente Mercado Corporaciones, expuso a su equipo la trascendencia de este proyecto.



El ganador, Jorge Barreto, Subgerente de Comercio, junto a las dos menciones honrosas: Lorena Peña, Directora de Cuentas; Johnny Aravena, Director de Cuentas Senior.

ENTEL en Chaitén:
Más allá de lo evidente

Tras esta catástrofe, ha existido un gran trabajo de profesionales y contratistas de las Gerencias de Administración, Operaciones y Redes de ENTEL, además del aporte anónimo de colaboradores conmovidos con el desastre. Sacamos a flote la historia desconocida de esta tragedia.

Hace poco más de dos meses, nadie podía siquiera imaginar que la erupción de un pequeño e ignorado volcán, sería el comienzo de una tragedia sin precedentes para miles de personas que habitaban a sus pies.

Hoy, la hermosa ciudad de Chaitén, que paradójicamente lleva el nombre del causante de su devastación, está desolada, y es solo el triste hábitat de decenas de animales que recorren sus ruinas, abandonados a su suerte.

ENTEL, conciente de su importante rol social conectando cada rincón del país, no pudo ni quiso desentenderse de esta situación, aportando con lo que mejor sabe hacer: comunicar. Es así como se realizaron todos los esfuerzos técnicos y humanos para mantener conectada la zona. Una misión que no tendría nada de fácil.

Una idea reforzada por nuestro Gerente de Redes, Patricio Olivares, quien nos cuenta de los esfuerzos que ha hecho ENTEL para mantener las comunicaciones en la denominada *zona cero*: "cuando el volcán entró en proceso de erupción, nuestros colaboradores fueron alertados y procedieron a efectuar el chequeo y mantención de poder en nuestras radio estaciones Chaitén y Nueva Chaitén; una ubicada en plena ciudad y otra en las cercanías del macizo."

Cabe señalar que, hasta ese momento, quienes efectuaban tal procedimiento nunca presagiaron lo compleja y peligrosa que se tornaría la situación. Y es que el peligroso incremento en la actividad volcánica obligó al Gobierno a evacuar Chaitén y prohibir el ingreso hasta nuevo aviso. "Hablamos con el intendente Sergio Galilea, además de autoridades de Carabineros y Fuerza Aérea, sobre la importancia estratégica de que nuestra red estuviera funcionando" explica Olivares, destacando que la permanencia de ENTEL era fundamental para el trabajo en la zona, "imagínate que nosotros soportamos todas las redes de Carabineros, entregamos servicios para la Fuerza Aérea y el Ejército. Si se caía eso, se cortaba todo tipo de comunicación hacia el sur", asegura.

La respuesta de la autoridad no se hizo esperar, y fue así como los colaboradores de ENTEL fueron los únicos en permanecer en la zona de catástrofe y casi los últimos en irse. "Algunos se quedaron, incluso, durmiendo en la comisaría y después en el buque que estaba cerca, por si pasaba cualquier cosa", señala Patricio.

Lo cierto es que no fueron pocas las proezas que debieron realizar los Entelinos para mantener la red operativa, y así lo confirma el profesional: "gracias a la colaboración de Carabineros fue posible acceder a Chaitén para determinar el estado de nuestras centrales, cargar combustible y efectuar mantenciones. El acceso se realizó en helicóptero, con ayuda de la FACH, y permitió acarrear bidones de petróleo para cargar la radio estación Nueva Chaitén; acción nada de simple, si consideramos debieron subir a pie el cerro por dos horas", asegura.

Pero las gestiones no se quedaron ahí ya que, en un plazo récord, se habilitó una nueva estación de seguridad en Chiloé, considerando la posibilidad de algún corte inesperado por eventos relacionados al volcán, la que llamaron Nueva Gamboa. "Junto a la gente de Administración, se negoció la utilización de un predio con cierta altura, subimos en carreta las antenas y, en solo 5 días, la pusimos en marcha, quedando con la tranquilidad de tener este importante respaldo. Del mismo modo, en Coyhaique se preparó y dejó ampliada la capacidad del enlace vía satélite con Longovilo".

El mérito no es menor y Olivares lo deja bien de manifiesto: "yo creo que el gran logro de todo el Grupo ENTEL, es que logramos mantener vivo el tema de las comunicaciones, dándole servicio a la zona. Somos los únicos que no hemos tenido ningún corte en la red, algo que no ha hecho nadie". Y esto queda más que claro, cuando nos cuenta





Erick Vélez, debido a su labor en Entel, fue testigo de este dantesco escenario.

sobre la ayuda que se prestó a Empresas de la competencia, que al enterarse de los permisos y disponibilidad de acceso aéreo al lugar, solicitaron un pequeño empujón a ENTEL, quien no tuvo inconveniente en hacerlo; "los subimos, además, porque en general se formó un equipo de trabajo" rescata el Gerente.

Esta emergencia ha demostrado, más que la capacidad de nuestros profesionales, una abnegación y espíritu de trabajo digno de ser aplaudido; y es bajo este mismo ítem, que Patricio Olivares agradece y reconoce a aquellos colaboradores chaiteninos que, sufriendo la pérdida de toda una vida de esfuerzo y la separación de sus familias producto de la evacuación, se mostraron emocionados y dispuestos en formar parte de este gran equipo de ENTEL, realizando un aporte invaluable a su comunidad y el país; "para todos ellos, vayan nuestras felicitaciones y el orgullo de tenerlos en nuestras filas", concluye.

Por ahora, las comunicaciones están controladas, y más que nunca creemos, con orgullo, que parte del ya clásico jingle de nuestra Compañía tenía mucha razón; y no dudamos que más de alguien por allá entonó un "ENTEL está aquí, tan nítido así..."

Chaitén en vivo

Hoy, todo el mundo puede ver en vivo, qué está sucediendo en Chaitén, gracias a tres cámaras ubicadas en nuestra radio estación, que va tomando fotografías cada 5 minutos de la *Zona Cero*. Esto, ha servido no solo como un dramático testimonio del grado de destrucción de la ciudad, sino como un importante apoyo para el Gobierno, cuando resultaba imposible ingresar a la zona.
Para revisar estas imágenes, solo hay que ingresar a **http://www.aipchile.cl** , pinchar en la sección cámaras y luego escoger la ciudad de Chaitén.



La Red Austral de ENTEL.

Testimonios a los pies del macizo

Por más que imaginemos lo ardua y peligrosa que fue esta aventura laboral para muchos entelinos, hay que estar en el lugar para entender qué es lo que realmente experimentaron. A continuación, recogemos interesantes y emotivos testimonios, entregados por algunos de estos colaboradores sureños, dos de ellos algo delicados de salud, que conocieron de muy cerca y como nadie, la furia del Chaitén.

Yuri Loza, Jefe de Área de ENTEL Coyhaique

"La mantención de las dos radio estaciones fue un tema complejo. Por ejemplo, para acceder a Nueva Chaitén, había que caminar hasta la base del cerro y después una hora hacia arriba, donde el mayor riesgo era que el volcan hiciera una erupción más violenta o que cayera ese gigantesco hongo de cenizas y se espaciera con todo ese calor en cosa de segundos, porque era imposible reaccionar, mucho menos en el cerro. El riesgo siempre estuvo latente, incluso hoy, en que tenemos gente haciendo mantenciones ahí".

Nolasco Araneda, Ingeniero de Redes, ENTEL Coyhaique

"Al principio nos sentimos muy presionados y costó un poco la coordinación, ya que éste era un tema excepcional, y nos dimos cuenta de que necesitábamos muchas cosas que no teníamos. Pero lo más complejo fue la naturaleza: cayó un rayo que afectó nuestra radio estación, empezaron los temblores, entró en erupción en volcán, se puso a nevar, el río cortó los accesos y, como ironía, el único corte que presentamos fue en Laguna Barrosa, cuando Chaitén lo teníamos comunicado. Valoro mucho que a la hora de estar todos unidos por una causa, empujamos sin problemas hacia el mismo lado."

Hernán Leiva, Ingeniero de Operaciones de ENTEL Coyhaique

"Lo más difícil fue tratar de entrar a la zona restringida, para mantener operativa las comunicaciones. Cuando caía la lluvia, al parecer era ácida, porque nuestros trajes se quemaban, se hacían pedazos. Tuvimos dos semanas muy caóticas. Alojamos en La Junta, lugar que se llega atravesando una peligrosa cuesta. Para mí lo más impactante, fue ver a tantos animales dando vuelta, que nos seguían. Al final nos hicimos amigos de un perro, lo alimentamos, acompañamos y después rescatamos, llevándolo al refugio de Santa Lucía. Mis hijos me decían que cómo se me ocurría estar ahí; y es que ni a mí, ni a mi familia, se nos pasó por la cabeza que esto iba a durar tanto tiempo. Lo que más valoro de esta experiencia, es que en ningún momento se nos pasó por la mente dejar botada la pega; siempre se trató de sacar el trabajo y mantener la red al aire. Hoy me recupero de un infarto; muchas emociones, tal vez."

Erick Vélez, Asistente Técnico de ENTEL Coyhaique

"La experiencia fue increíble. Concientes del desafío que se nos venía encima, estábamos dispuestos a ganarle al Chaitén de cualquier forma. Personalmente, lo más difícil fue saber que estaba enfermo y que, a medida que pasaba el tiempo, sería peor...obviamente, el apoyo familiar sirvió de mucho. Ingresamos cuando sacaron a la fuerza al último chaitenino; algo fuerte en ese momento. Me tocó entrar nuevamente a Chaitén, después del desborde del río. Y la palabra que describiría lo que sentí fue "impotencia", pues entiendes que no le puedes ganar a la naturaleza. Nuestro trabajo lo realizamos, por momentos, a puro chocolate y bebida; en otros, con un cafecito y pan. La camioneta ya se hacía cómoda para dormir...increíble, uno es un animal de costumbres. La satisfacción más grande es que se cumplió el objetivo. Somos un gran equipo de trabajo en la zona sur... mención especial a Alejandro Millapinda, chaitenino que dejó todo por mantener nuestra conectividad.
Y bueno, después de quedar todo instalado, me tocó el gran día de ir al doc, por un tumor benigno, al parecer, en una de mis cuerdas vocales. Operación exitosa y mínimo 15 días sin hablar."



Toda la logística de ENTEL puesta al servicio de las comunicaciones

Fernando Rolleri, el "aperrado" de ENTEL

Si de acciones desconocidas hablamos, es indudable que existen muchos aportes anónimos de Entelinos que, conmovidos por esta tragedia, han contribuido con un granito de arena a esta causa. En esta oportunidad, queremos destacar la noble tarea de Fernando Rolleri, quien se desempeña como Ingeniero de Estudios, en la Subgerencia de Administración Inmobiliaria, y además, dedica gran parte de su vida a defender los derechos de los que no tienen voz: los animales.



Fernando Rolleri, Ingeniero de Estudios de la Subgerencia de Administración Inmobiliaria

Es así como Fernando, es uno de los fundadores de CEFU, (Control Ético de Fauna Urbana), organización que ha cumplido un importante rol, luchando por el rescate de cientos de animales domesticados, abandonados a su suerte en Chaitén. "No tuvimos apoyo, ni plata, ni tiempo; pero había que hacerlo", nos cuenta este comprometido colaborador, que siempre lleva consigo alimento de perros, para dar a los que se crucen en su camino. "Generamos una serie de alianzas y armamos toda una campaña, en la que me tocó viajar y pelear con autoridades, las que nunca apoyaron ni autorizaron un rescate", nos cuenta.

Los esfuerzos han dado algunos resultados, y es así como centenares de animales, en su mayoría perros, han sido rescatados, alimentados y dados en adopción tras su alta veterinaria. De todos modos, Rolleri aclara con tristeza que "hoy, en la ciudad quedan muchos perros, gatos y caballos abandonados, todos en muy mal estado y necesitamos recursos para ir en su ayuda". Por ello es que, apelando a la solidaridad Entelina, nos señala que es posible hacer aportes a la cuenta del Banco de Chile Nº 039-00737-05, a nombre de Fundación RIMA, RUT: 65621430-1, o contactándose con CEFU a coalicion@cefu.cl.

En el Club de Campo
Los CACE Santiago se reúnen en amena actividad

De esta forma, se aprovechó de conversar y mostrar los grandes desafíos y oportunidades que vienen.

Con la intención de revisar los lineamientos y proyectos de 2008, junto con disfrutar de una amena jornada de recreación y camaradería, es que el grupo de ejecutivas y ejecutivos de los Centros de Atención al Cliente CACE, de Santiago, se reunieron el pasado mayo en el Club de Campo ENTEL.

La actividad se dividió en una parte más "formal", compuesta de una serie de charlas informativas, en la que participó el Director del Área de Evaluación de Riesgos, Jorge Wang, respondiendo dudas relacionadas con las Ventas; y una segunda, más coloquial, con una entretenida "feria de las pulgas" y un exquisito asado.

"Es importante transmitir en forma directa las actividades planificadas para 2008 y los nuevos proyectos, complementando esto con algo de esparcimiento, que sirva de motivación", explica Marcela Yáñez, Jefa de CAT-CACE quien, además, nos cuenta que "todo resultó fantástico: conversamos con los ejecutivos, hicimos compromisos y todos estaban felices, porque fue una oportunidad de salir de la rutina y compartir."

Es importante recordar que, cada año, se realiza "Lealtades", trascendental actividad en que se reúnen todos los CACE del país. "Así es como, ejecutivas y ejecutivos, viajan a distintos lugares de Chile, para compartir de una amena jornada de compañerismo y amistad", concluye.



En este encuentro, hubo espacio para la actualización y también para la recreación.

Gerencia Mercado Empresas se capacita:
Potenciando El Conocimiento y La Productividad

La Gerencia de Mercado Empresas, con el fin de mantener actualizada en forma permanente a la Fuerza de Ventas, en los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo, aplicó en abril una nueva versión de su Examen de Conocimientos.



Esta actividad consiste, básicamente, en la entrega de contenidos relacionados con la actividad comercial, tales como productos (NGN, Telefonía Local, Internet, Larga Distancia), procesos comerciales, conceptos básicos de telecomunicaciones, etc. Dichos contenidos son medidos a través de un examen aplicado en forma simultánea a todos los ejecutivos de mantención y captación del país.

El proceso de capacitación a distancia del primer cuatrimestre, contó con el compromiso de las áreas involucradas: tanto de los "estudiantes" para aprender, como el de los "expertos", para desarrollar y mejorar la claridad de los contenidos y presentación de los materiales de estudio. Ello permitió que ejecutivos con mayor experiencia así como los nuevos colaboradores, adquirieran nuevos conocimientos, lo que se traducirá en una mejor *perfomance* frente a nuestros clientes.

Nuestros próximos pasos incluyen la implementación de un proceso permanente de capacitación, consistente en la aplicación un test de conocimientos a fuerza de venta externa, un nuevo proceso de inducción específica en los temas de interés comercial y el desarrollo de una malla de contenidos permanente, que permita potenciar las capacidades de nuestros colaboradores.

Finalmente, queremos destacar en forma especial a los colaboradores (as) que obtuvieron las más altas calificaciones:

Gerencia Regional Norte: Verónica Buschmann, Juan López y Marcela Rodríguez.
Gerencia Regional Centro: Francisco Cortés, Hans Guzmán y Augusto Trincado.
Gerencia Regional Sur: Gonzalo Antivil, Catalina Melo y Cristopher Morales.

Nuevos convenios

Convenios ENTEL, encuéntralos en Intranet:
http://intranet.corp/rrhh/bienestar/pages/convenios.aspx

Centros Odontológicos:
IGDENT Centro Odontológico
50% de ahorro sobre arancel Unidad del Colegio de Dentistas- UCO.
Clínica Dental OdontoEstética
60% de ahorro sobre arancel Unidad del Colegio de Dentistas.UCO.
Clínica Odontológica NuevaDent / 50% de ahorro sobre arancel
Unidad del Colegio de Dentista-UCO.
Centros Médicos:
Médicos Asociados Las Bellotas / Chicureo – Orden Atención ENTEL
VI Santiago Chile / 5% de ahorro y Orden Atención ENTEL.
Educacionales:
Pre Universitario CEPECH/10% de ahorro en arancel y exento de matrícula.
Gimnasios:
Gimnasio Radisson Wellnes /20 -22 y 25% de ahorro
Club Recrear / 20% de ahorro – La Florida, Macul y La Cisterna.
Terapias Antiestrés:
Serprovent- Cuarzo Terapia /50% de ahorro.
Glow.spa / 30% de ahorro.
WATSU / 25% de ahorro.
Clínica de Belleza:
Esthetic Clinic / 25% de ahorro.
Hoteles:
Rent Home / Tarifas Corporativas
Santiago Clásico Rent Apart/ Barrio Brasil

Casas Comerciales:
Vargas e Hijos Ltda. / 7 y 10% de ahorro.
MotoAcademia / 14% de ahorro.
Joyas Peruanas / 15% de ahorro.
Entretenciones:
Bowling PAU / 15 y 20% de ahorro.
JAPIMAX Bowling / 20% de ahorro.
Convenios Regionales:
Centro Oftalmológico VITAMED - IQUIQUE.
Óptica Hammersley - CONCEPCIÓN
Agua Viva GYM-SPA – RANCAGUA.
CEPECH - Todo Chile
Alto Mantagua – QUINTERO.
Cuarzo Terapia – VIÑA DEL MAR
Rent Home Hotel Boutique – VIÑA DEL MAR

CLÍNICAS DE BELLEZA EN CONVENIO

NOMBRE	DIRECCIÓN	AHORRO	TELÉFONO
ESTHETIC CLINIC	El Bosque Norte 0226 Of. 402	25 %	234-1889
BON SANTE	Holanda 286	15%	231-1398
SLIM CENTER	Las Bellotas 199 Of. 35	40%	232-2779
EVA SPA	Vitacura 2844	15%	333-4547
FULLNES	San Antonio 19 Of.1007	20%	632-2401
DESCANSO URBANO	San Antonio 19 Of. 906	17 a 60%	657-9630

INGRESOS


Ángel Pérez Lizama
Ingeniero De Operaciones
Subgcia. de Gestión de Servicios
GERENCIA DE OPERACIONES


Carlos Ambiado Arroyo
Ingeniero de Estudios Senior
Subcia. Control de Gestión
GERENCIA DE OPERACIONES


David Muñoz Valenzuela
Ingeniero de Proyectos Senior
Subgerencia Gestión de Servicios
GERENCIA DE OPERACIONES


Jorge Perry Rubina
Director de Cuentas
Subgerencia Área Preventa
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL


José Pora
Ingeniero de Operaciones
Subgcia. de Gestión de Servicios
GERENCIA DE OPERACIONES


Julia Orostegui Beovic
Ejecutivo De Ventas Captación
Gerencia de Ventas Santiago
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL


Orietta Ponce Ormeño
Director de Cuentas
Subgerencia Servicio al Cliente
VICEPRESIDENCIA MERCADO CORPORACIONES


Pablo Salinas Espinoza
Ingeniero De Operaciones
Subgcia. de Gestión de Servicios
GERENCIA DE OPERACIONES

NOMBRAMIENTOS


Rodrigo Carvallo Gangas
Ingeniero de Estudios
Subgerencia Control de Gestión
GERENCIA DE OPERACIONES


Sebastián Pacheco Moreno
Jefe Área de Estudios
Subgerencia Evaluación Económica
VICEPRESIDENCIA CORPORACIONES


José Luis Navarro Bravo
Gerente Dpto. Operaciones Comerciales
GERENCIA DE OPERACIONES


Paula Ortega Pinto
Subgerente de Innovación y Desarrollo (I+D)
Geia. Depto. Productos y Marketing Empresas
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL


Sebastián Domínguez Philippi
Gerente de Departamento
Mercado Mayoristas y Regulación
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

GANADORES CONCURSOS INTERNOS


Mauricio Sequel Icoohs
Ingeniero de Estudios
Relaciones con Inversionistas
GERENCIA DE FINANZAS CORPORATIVAS


Leandro Plaza Silva
Ingeniero de Estudios
Subgerencia Aseguramiento de Ingresos
GERENCIA DE FINANZAS CORPORATIVAS


Alejandra Trujillo Ovarzún
Ingeniero de Estudios
Subgerencia de Gestión y Control Comercial
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL


Erna Gómez Nuñez
Jefe Área de Estudios
Subgerencia de Gestión y Control Comercial
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL


Paola Cabrera Contreras
Asistente Comercial
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente
GERENCIA DE OPERACIONES

ENCUENTRO

Tercer Trimestre 2008 Revista Institucional, distribución gratuita





Innovación y Canales en la VP Comercial

Culminan Capacitaciones a todo nivel

Futsal, Olimpíadas y Corrida Accenture

Proyecto Evol en la VP Corporaciones:
Compromiso con el cambio

Nº 147

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial	03
Señales Proyecto EVOL en Corporaciones	04/05
Actualidad Resultados Great Place To Work	06
Responsabilidad Social Conectando los Sueños del Norte Grande	07
Reportaje Subgerencia de I+D Gerencia Area Canales	08
Actualidad Nuevas Certificaciones Proyecto Fénix Gerencia Sistemas	09
Capacitación Fuerza de Ventas Gerencia Mercado Empresas	10
Capacitación Taller de Normativa Taller Liderazgo UC Encuentro anual CACE	11
Celebración Fiestas Criollas Colaboradores y Familia Entelina	12
Celebración Encuentro por la Amistad	13
Deportes Apertura Futsal 2008 Corrida Accenture 2008 Mini Olimpiadas en Puerto Montt	14
Convenios / Personas Ingresos	15
Personas Despedida de dos Queridas Entelinas	16



Publicación interna para los colaboradores de ENTEL S.A., realizada por la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. **Director Responsable**: Rafael Le-Bert. **Dirección y Edición Periodistica**: Rodrigo Toledo M. **Colaboración**: Natalia Alcántara M. **Comité Editorial**: Rafael Le-Bert, Waldo Sarmiento, Álvaro Gallegos, Rafael González, Pablo Guerrero, Soledad Fernández. **Dirección de Arte y Diseño**: Pulso Diseño. **Fotografía**: Francisco Moiroux. **Pre-Impresión e Impresión**: Impresos Lahosa.

Oficina Central: Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Las Condes

Derechos Reservados del contenido textual y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

WWW.ENTEL.CL

EDITORIAL

El final de 2008 se encuentra a la vuelta de la esquina. Para muchos, éste es el tiempo que pasa más rápido y, en ese sentido, la invitación a todos los entelinos es a no perder de vista los objetivos comprometidos a comienzos de año.





Como lo comentaba nuestro gerente general hace algunas semanas: "Estamos avanzando y los números han estado bien, pero lo que queda del año es duro; hay una curva ascendente en el presupuesto (ingresos, EBITDA y EBIT), así como para la captura de nuevas ventas".

A esas metas numéricas se suma una amplia gama de actividades por desarrollar y consolidar para mejorar de manera importante en las áreas estratégicas que nos hemos propuesto (provisión, atención de clientes, innovación, entre otras).

El trabajo que viene es exigente. Pero, ¿qué mejor impulso que lo hecho hasta el momento? Un esfuerzo colectivo que acaba de ser reforzado por un nuevo incremento en la percepción que tenemos respecto al lugar en que trabajamos. Estamos creciendo en resultados, pero también en calidad de hábitat laboral. Una combinación que puede resultar explosivamente exitosa.

El ánimo, la disciplina y la cultura de trabajo en equipo, transparente y colaborativa son parte de nuestra Organización, lo que sumado a las capacidades de todos, orientadas y con foco, nos garantizan seguir avanzando a pie firme hacia un 2009 en que nuevos desafíos nos esperan.

Proyecto EVOL en la VP Corporaciones
Un paso hacia adelante

Los cambios son naturales, pero no por ello, fáciles de incorporar. En la VP Corporaciones entendieron esta idea, y convirtieron su proceso de adaptación en una iniciativa con vida propia, de nombre EVOL, y sobre la cual sus colaboradores ya comentan, de manera informada.

En ENTEL, concientes de la evolución que viven los mercados de las Telecomunicaciones, hemos dado pasos importantes para transformarnos en una empresa de Integración de Negocios, basada en la convergencia de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Esta conversión ha implicado cambios profundos, consecuencia de la inserción en una industria con dinámicas, reglas, actores y una competencia distinta de lo habitual. La adaptación no ha sido fácil: ha requerido de un gran esfuerzo, que permanezca en el tiempo. Necesitamos establecer una nueva forma de responder a los cambios del entorno, mirar el mercado, definir nuestros productos, y efectuar nuestros deliveries en el tiempo y las formas acordadas.

Ello nos invita y obliga a generar nuestro propio conocimiento, que nos permita mantenernos como referentes de industria, relacionarnos internamente, trabajar en equipo, crear y aprovechar las sinergias estructurales. De esta forma, daremos un valor agregado a nuestras tareas cotidianas, y nuestros clientes recibirán productos diferenciados.

El proyecto EVOL, de la Vicepresidencia Corporaciones (con el apoyo de la Consultora Birchmann) formaliza estos esfuerzos, y está permitiendo, desde hace algunos meses, avanzar en la transformación, que se ha focalizado en cuatro frentes de trabajo: **Go to Market** (Cómo vamos al mercado): pretende analizar nuestros mercados, la competencia, las tendencias y, a partir de ello, definir productos adecuados, que estén dentro de las factibilidades internas. Esta etapa ya está finalizando, con la participación activa de las diferentes áreas que conforman la VP Corp, como Ventas, Productos TI, Telco, Control de Gestión. El resultado es la introducción e internalización de la metodología que nos permitirá enfrentar los desafíos producto/mercado que nos plantea el dinámico entorno y desarrollar la oferta de cara a nuestros clientes.*(Customer intimacy)*.

Gestión del Conocimiento (Cómo incrementamos nuestra capacidad de aprendizaje): significa incrementar la capacidad de adaptación y, por ende, el desarrollo de las personas. Para ese fin, la VP Corp se ha organizado en 6 Comunidades de Práctica, cuyo trabajo técnico será clasificado en una biblioteca virtual para consulta general.

Las Comunidades de Práctica están funcionando a plena capacidad, y en ellas participa cerca del 95% de quienes componen esta Vicepresidencia. A través de su trabajo, están permitiendo mejorar en equipo la capacidad de aprendizaje para enfrentar con éxito los desafíos de nuevas tendencias tecnológicas y convertirnos en referentes de industria.

Control de Gestión (Cómo mejoramos e integramos la información para gestionar los procesos críticos): existen procesos críticos, son aquellos fundamentales para las funciones de la Vicepresidencia, como el cumplimiento de SLAs, Delivery, Evaluación de Proyectos, Comportamiento de Productos en el Mercado, entre otros. La idea es definir un cuadro de mando integrado que entregue un adecuado control, permitiendo mejorar el ciclo de negocios, dar un mejor servicio a nuestros clientes y posicionarnos de mejor manera en el mercado



Gestión del Cambio (Cómo logramos que el cambio se produzca en las personas y con las personas): Para lograr que toda la VP participe hemos creado diferentes equipos con integrantes de origen heterogéneo: Comunicaciones (responsables de la imagen, conceptos y mensajes del proyecto), Vocerías y Stakeholders (primera fuente y recepción de información para cada área) y Capacitación (apoyo en los frentes en que aparezcan necesidades).

Gracias al compromiso de toda la Vicepresidencia, Evol ya es una idea consolidada. Primero, porque se están cumpliendo las metas y objetivos definidos para cada una de las etapas. Segundo, porque en los equipos se encuentra participando casi el 90% de las personas de la VP Corporaciones. Tercero, y fundamental, por la participación de las personas.

¿Qué es el Proyecto EVOL?

Se trata de una iniciativa de la Vicepresidencia Corporaciones, que busca reinventar su manera de hacer las cosas ante el escenario que hoy plantean los mercados a los cuales apunta. Dicha intención incluye un trabajo permanente sobre el aprendizaje y la administración del conocimiento como capital; una preocupación respecto a la manera en que salimos a vender nuestros productos y servicios; y finalmente, una manera de gestionar el trabajo, en general, que sea coherente con la nueva mirada.

Visión del proyecto

EVOL pretende ejecutar las acciones necesarias para desarrollar nuestra capacidad de aprendizaje, crear e incrementar permanentemente nuestros conocimientos y experticias internas que nos conviertan en referentes de industria, dotarnos de herramientas de gestión integradas y que crucen todo el ciclo de negocios y nos mantengan dentro de un nivel de excelencia operacional que nos permita visionar e implementar una estrategia de producto y mercado, permanente y recurrente, basado en el conocimiento profundo y cercanía con nuestros clientes, la competencia y las tendencias de la industria local y global.

Valores del Proyecto EVOL

Son los pilares sobre los cuales se apoya el desarrollo de EVOL, y en los cuales se sustentará su buen éxito:

- Incremento permanente nuestra capacidad de aprendizaje, conocimientos y experticia internas.
- Control de nivel de excelencia operacional.
- Estrategia de producto y mercado permanente y recurrente.
- Conocimiento de nuestros clientes, la competencia, las tendencias de industria local y global.

Fundamentos del Concepto EVOL

Respondiendo al llamado que se hizo para bautizar al proyecto, se recibieron más de veinte propuestas, dentro de las cuales debió tomarse la difícil decisión: EVOL, abreviatura de EVOLUCIÓN, pues la VP Corporaciones está evolucionando en busca de sinergias entre sus diferentes áreas, para llegar al cliente con una oferta de valor y diferenciada. Adicionalmente, la sigla EVOL significa: Especialización Vertical, excelencia en la Operación y Liderazgo de mercado.



En la imagen, uno de los Workshops realizados en el Club de Campo ENTEL. Parte de la labor de búsqueda de las mejores herramientas de llegada al mercado.



Ésta es la primera Comunidad de Práctica del Proyecto Evol, posando en la azotea del Edificio del Pacífico.



Mario Badilla, líder del equipo de Gestión del Cambio de Evol, y Julián San Martín, Vicepresidente Corporaciones, comparten con Jorge Barreto (al centro), creador del concepto Evol.

Great Place to Work para Entel:
Seguimos creciendo

Como cada año, entre marzo y junio, Great Place to Work® llevó a cabo el estudio de "Las Mejores Empresas para Trabajar en Chile". Los resultados, esta vez, confirman el gran repunte comenzado el año pasado.





Hace algunos días fueron revelados los resultados de la encuesta Great Place to Work® 2008, a la cual los entelinos fuimos invitados a participar durante junio.

Como recordarán, el objetivo de este estudio, en el que ENTEL participa desde hace varios años, es contar con una "fotografía" de nuestro clima organizacional, entendiendo este último concepto como la percepción que los entelinos tienen respecto del lugar donde trabajan.

Nuestro objetivo es claro, generar un muy buen clima laboral. Para esto, como en todas las cosas en que uno quiere mejorar, necesitamos medirnos, detectar las áreas de mejora y tomar acciones. Great Place to Work® Institute conjuga la experiencia, rigor metodológico y experiencia para ser un instrumento útil a este objetivo, y es en esa perspectiva en que hemos decidido participar sistemáticamente en dicha encuesta.

Trabajar en un ambiente donde se respira confianza, orgullo, compañerismo, sentido de pertenencia, buena comunicación, respeto y oportunidades afecta claramente a la calidad de vida de todos. Nos permite a todos ser más productivos, más creativos, nos permite vivir mejor y seguro impacta en la calidad de vida personal y de nuestras familias. Por todo esto, nos preocupa y nos ocupa que en Entel tengamos un buen clima laboral.

Los números avalan el compromiso del equipo de ENTEL, con una tasa de respuesta que alcanzó más de un 77% del universo que recibió la invitación a opinar.

En segundo lugar, los números consolidados indican que nuestro promedio global de percepción hacia ENTEL, como un buen lugar para trabajar, subió desde 61,76 a 70,0 puntos, o sea, 8,24 puntos reales de incremento (más de dos veces el aumento de 2007). Este es un avance muy importante, y sólido, ya que se dio en todas y cada una de las dimensiones que el estudio mide.

Esta ratificación de la tendencia positiva (ya que entre 2006 y 2007 habíamos subido en 3,84 puntos) nos motiva, y vuelve a confirmar que las acciones por las cuales nos jugamos nos están llevando por buen camino.

Más aun, ante la pregunta "Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar para trabajar", el puntaje alcanza los 72 puntos, cifra que nos pone todavía más cerca de los mejores lugares para trabajar en Chile.

Cada informe anual de resultados del GPTW es una invitación a trabajar en la mejora de aspectos clave de nuestro clima y convivencia, además, por supuesto, de recoger las inquietudes de nosotros, los colaboradores de ENTEL.

Sin embargo, no debemos perder de vista que, a partir de estos resultados, comienza un nuevo período de trabajo. El compromiso de cada uno en esta nueva etapa, es vital.

Los resultados completos llegarán a los entelinos a través de diversos medios y, especialmente, en las presentaciones que se realizarán por cada Gerencia, mostrando las cifras respectivas desde distintos puntos de vista.

Desde dicho análisis de la información, surgirán los planes de acción, se replicarán las buenas prácticas que en algunas gerencias ya se han implementado y funcionado, así como se corregirán los errores que pudieran haber existido.

Confiamos en que el tiempo que nos resta de 2008 nos permitirá cerrar con las metas ampliamente superadas, y encontrarnos con altas y desafiantes expectativas para 2009.



Como un gran equipo, los entelinos conseguimos grandes mejoras de clima, se vieron reflejadas en los últimos resultados.

GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE CHILE

Responsabilidad Social en Regiones:

ENTEL sigue marcando hitos para la conectividad y la educación

En tiempos en que la educación aparece como un tema de debate permanente, ENTEL continúa en su línea coherente de llevar lo que mejor sabe hacer a esas escuelas más limitadas tecnológicamente

El proyecto "Conectando los Sueños del Norte Grande", desarrollado por Cerro Colorado en alianza con Entel, fue inaugurado en agosto en la localidad de Macaya, y permitirá brindar conectividad a través de internet y telefonía fija a seis comunidades indígenas ubicadas en lugares de difícil acceso de la Región de Tarapacá, en un esfuerzo por dotarlas de herramientas para su desarrollo social, económico y cultural.

La iniciativa, que forma parte del Programa de Responsabilidad Social de ENTEL, beneficia a los poblados de Mamiña, Parca y Macaya, ubicados en las quebradas de la provincia del Tamarugal a un promedio de 2.600 metros sobre el nivel del mar, y Collacagua, Lirima y Cancosa, de la zona andina de la región, bordeando los 4 mil m.s.n.m.

El proyecto, realizado en conjunto con Minera Cerro Colorado, contó con el apoyo de la Corporación de Desarrollo de la Universidad Arturo Prat, CORDUNAP, y considera la implementación de energía solar, teléfonos y computadores en las sedes sociales, postas y escuelas de las comunidades, con los cuales se espera abrir un sinfín de oportunidades en los ámbitos de la educación, la cultura y el turismo.

"En estas comunidades, el aislamiento y las condiciones geográficas hacen más patente la relevancia que las nuevas tecnologías tendrán en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Nos pone muy contentos a Entel y al equipo que trabajó en este proyecto el poder ser parte de una iniciativa que ayudará a integrar y desarrollar los pueblos de esta región", afirmó el gerente general corporativo de Entel, Richard Büchi.

En cada una de estas comunidades, se generó un proceso de participación y coordinación en todas las etapas, tras lo cual se acordó que será la comunidad indígena la responsable de la administración y del uso de la infraestructura.

Dado el nivel de alfabetización digital de las comunidades, el proyecto incorporó además un fuerte componente de capacitación digital, para sus habitantes, profesores y niños de las escuelas involucradas en el proyecto.

La implementación de conectividad para estas localidades significó una serie de dificultades que los equipos técnicos de nuestra Compañía debieron superar. Entre ellas, la altura de algunos de los pueblos que superaban los 4.000 metros de altura, el transporte de los containers con las antenas, los caminos de difícil acceso, las largas distancias, sobre todo a los poblados andinos cercanos a la frontera con Bolivia.

El esfuerzo para superar estas adversidades nuevamente se convirtió en el sello del gran equipo humano de ENTEL, comprometido profesional y emocionalmente con un proyecto que hará realidad los sueños de una gran comunidad. ¡Misión Cumplida!





Entel acerca a los niños a la tecnología para una mejor formación educacional.



Con izamiento de bandera los escolares de Macaya recibieron los nuevos recursos educativos entregados por Entel.

Subgerencia de Innovación y Desarrollo (I+D)

Mucho más que solo un nombre

Apenas cuatro meses lleva esta subgerencia funcionando, y la expectativa crece en relación a sus próximas intervenciones. Se trata de un equipo renovado, con ganas de hacer muchas cosas, que de seguro, nos sorprenderán.



Paula Ortega, Subgerenta de Innovación y Desarrollo.

El pasado 10 de junio, la Subgerencia Desarrollo y Operación Productos (perteneciente a la Gerencia Depto. Productos y Marketing Empresas) pasó a ser la **Subgerencia de Innovación y Desarrollo (I+D)**.

¿Cuál es su objetivo? Generar valor para ENTEL, a través de la vanguardia tecnológica centrada en el cliente.

"Nuestro objetivo no es traer innovación por innovación, queremos centrarnos en el cliente, conocerlos y escucharlos, entender sus necesidades y problemas, darles soluciones transversales, e incorporarlos como parte del desarrollo del producto y en forma continua mejorar los servicios para ellos", asegura Paula Ortega, subgerenta del área, quien desde su arribo a Entel, en 1993, se ha desempeñado en diferentes cargos entre los que destacan, Subgerente Internet y Datacomm y Subgerente Proyecto WILL.

Es primordial, entonces, que Entel sea un gran socio para las empresas, ayudándolos a mejorar su productividad a través de servicios de comunicaciones unificadas de telecomunicaciones y tecnologías de la información.

Para lograr estos objetivos no están trabajando solos, es un equipo completo de profesionales, esta Subgerencia es parte de los latidos que impulsa este proyecto, pero son las gerencias de Operaciones, Redes, Sistemas y BPO los que dan vida y consolidan este nuevo concepto.

Según Paula, dentro de los mayores logros obtenidos en este breve período está el Plan de Trabajo Conjunto acordado con Entel PCS, mediante el cual se generarán innovaciones inéditas, lo que permitirá a la Corporación generar nuevas soluciones más integradas (convergencia).

Hoy la subgerencia está concentrada en el diseño y búsqueda de nuevos productos, los cuales no pueden ser revelados aún, pero que apuntan principalmente a grandes Empresas y PYME (Pequeñas y medianas empresas) y, en menor medida, a personas.

"Aunque por razones estratégicas no podemos dar detalles, estamos seguros de que nuestro trabajo estará alineado con la estrategia de la empresa" dice, entusiasmada, Paula.

Nos quedamos, entonces, con la expectativa, a la espera de novedades que sigan ayudando a que ENTEL "viva primero el futuro".

Gerencia Área Canales

La Importancia de nuestros Dealers

Como tal, el área de Canales surgió con la intención de vender servicios a través de fuerzas de venta externas. El plan concreto surge en 2004, con la venta a través de Dealers, dirigida especialmente a empresas.

Para ello había que generar identidad y, a mitad de 2007, se lanza el modelo Dealers Oficial, con 12 distribuidores y cerca de 40 vendedores. "Desde entonces, los resultados siempre han ido en alza", afirma Francisco Javier Opazo, gerente del área, y agrega: "Siendo un canal experimental, se ha posicionado como una alternativa que todavía no toca techo".

"El proceso, sin embargo, ha sido difícil, porque todos los ejecutivos, a través de los distribuidores, son externos, y existen normativas y leyes respecto a su trabajo", explica Opazo.

Para crear sentido de pertenencia, se generó un modelo para que el ejecutivo logre metas y, al mismo tiempo, sienta seguridad. "El buen éxito del canal, es haber logrado, de alguna forma, que se crea en este proyecto y que sea conveniente tanto para Entel y para los distribuidores. Ello, sobre tres pilares: identidad, formación e incentivos", cuenta.

Para la formación, existe capacitación a nivel nacional de estos ejecutivos, a través de los distribuidores. "Emulamos la oficina ENTEL desde el punto de vista sistémico, en la oficina del distribuidor", relata el ejecutivo.

Una empresa externa apoya la comunicación del canal, desde el ámbito motivacional y educacional pues, a través de una página web, los ejecutivos se autocapacitan; conocen los productos, por qué se venden, cómo se venden. Existe, en todo caso, una segunda etapa de capacitación, más profunda.

A través de esta Web los ejecutivos saben cuánto han vendido; si han obtenido puntajes para premios (a partir de un esquema por cumplimiento de metas); noticias; vendedores destacados; quiénes son los otros Dealers. Adicionalmente, se les envían mensajes del tipo "vas bien, mejor que el mes anterior" o "¡apúrate! Te quedan pocos días para hacer el cierre".

El canal cuenta hoy con 17 Dealers, con una rotación inferior al 10% y buscando crecer en varias zonas del país. Para ser dealer, deben pasar los filtros comerciales y tener experiencia en el área de telecomunicaciones y tecnologías de información.

Con respecto a los resultados, Opazo señala: "Para nosotros ha sido un año muy bueno, pues pasamos a ser la segunda fuerza de venta más importante". Para cerrar este año, precisamente, el pasado viernes 17 se hizo "El Súper Cierre": un asado al palo en el Club de Campo, para festejar lo conseguido, al que estuvieron invitados ejecutivos de ENTEL, personas relacionadas con el trabajo de Canales, más todos los distribuidores, dueños y jefes, de Santiago y Valparaíso.





Para el festejo de cierre, la Gerencia de Canales invitó a Dealers y ejecutivos de ENTEL.

Certificaciones
Momento de estar Alineados

Una importante reunión se llevó a cabo el pasado lunes 22 de septiembre, en el Auditórium de nuestra Torre ENTEL.

El encuentro, organizado por la Gerencia de BPO, tuvo como misión comunicar e informar status y pasos a seguir en el tema certificaciones, para ENTEL.

Según María Isabel Hayes, Subgerenta de Continuidad de Negocio, "la idea es abrir estas iniciativas de certificación a todas las áreas de la Organización. Se trata de un cambio de hacer las cosas no sólo en la BPO, sino en la manera de trabajar que tenemos todos en la Organización".

Por su trascendencia, en la ocasión estuvo presente Antonio Büchi, nuestro gerente general, quien recalcó "que no sólo estamos trabajando por un cartón, pues el objetivo de fondo es absorber y asimilar la manera de hacer las cosas".

Por lo pronto la primera certificación será ISO 9001, cuya auditoría interna estaba prevista para octubre. La multinacional certificadora Boureau Veritas realizará su seguimiento en marzo.



Nuestro Gerente General, Antonio Büchi, destacó la trascendencia de certificarse.



María Isabel Hayes, Subgerente de Continuidad de Negocios, parte del equipo tras el proyecto Fénix.

Proyecto Fénix
Vuelo con viento a favor

Tal como lo informó Encuentro hace algunos meses, ENTEL trabaja a toda marcha en Fénix, uno de los proyectos más ambiciosos e importantes de los que se tenga registro, cuyo objetivo es asegurar las operaciones frente a contingencias de todo tipo, previniendo así, interrupciones en la continuidad de sus servicios.

Nuestra Compañía no está dejando nada al azar en el desarrollo de este proyecto, que por estos días, finalizó su etapa de identificación, análisis y clasificación de los impactos al negocio, generando así, un ranking de aquellos más y menos críticos, en variados contextos. La idea es evaluar y clasificar las áreas más desprotegidas y que pudiesen generar un mayor riesgo, de no tener un respaldo adecuado frente a una contingencia.

El trabajo ha sido intenso y aún queda mucho camino por recorrer, ya que faltan etapas trascendentales que deberán ser minuciosamente desarrolladas, tales como Estrategias de Recuperación, Implementación, Desarrollo de Procedimientos y la Capacitación de cada Entelina y Entelino; para llegar a la más importante y delicada de todas: el simulacro de una contingencia, que pondrá a prueba este gran desafío, y a cada uno de nosotros.

Gerencia de Sistemas:
Un encuentro de alineamiento

Estamos viviendo tiempos de cambio en ENTEL, y la gerencia de Sistemas no está ajena a ellos. El importante rol que hoy tienen fue el tema central de su último encuentro.

La Gerencia de Sistemas realizó, el pasado jueves 2 de octubre en el Auditórium de la Torre Entel, un encuentro que contó con la presencia del Gerente General Antonio Büchi, quien informó sobre la marcha de la Empresa y la importancia de la propuesta de valor hacia nuestros clientes.

El Gerente de Sistemas, Hernán Saavedra, abordó los principales aspectos asociados al rol y los servicios que provee esta División al interior de la Empresa, ya sea el apoyo a los usuarios, como al desarrollo y operación de los procesos de negocio.

También se realizaron breves presentaciones de los principales proyectos e iniciativas que se están abordando para el mejoramiento de estos servicios.



La Gerencia de Sistemas, en pleno, asumiendo un importante rol en época de cambio.

Fuerza de Ventas:
Unificando la formación

Así como existe una Inducción General por parte de nuestra Empresa, ha nacido una instancia específica para adquirir conocimientos comunes, dirigida a la Fuerza de Ventas. La iniciativa nació de un trabajo conjunto entre la Subgerencia de Cultura Organizacional y la Subgerencia de Inteligencia Ventas.

Plantearse mejor frente al mercado y tener una ventaja considerable frente a la competencia, son los principales fundamentos para el trabajo realizado por la Subgerencia Inteligencia Ventas Empresas, en conjunto con Recursos Humanos, buscando mejorar y estructurar el sistema de capacitación que se aplicaba a la fuerza de ventas.

Todo comenzó el año pasado, cuando se identificaron falencias y diferencias de conocimientos en quienes forman parte de la Fuerza de Ventas. En la práctica, un ejecutivo del norte no contaba con la misma formación que uno del sur, o viceversa. Tampoco existían mediciones o procesos de evaluación que nos permitieran poder reforzar aquellos contenidos con déficit.



"Ejecutivos de Venta, Gerencia Regional Centró, que participaron de la Marcha Blanca del curso de Inducción a través de E- learning en el mes de Octubre".

Fue así como se diseño una forma de enseñar que permitiera a todos contar con una base común de contenidos, los cuales son evaluados al final del proceso. Todo a través de metodología E-Learning, es decir, sin capacitaciones presenciales.

Nos explica Mario Armijo, de la Subgerencia Inteligencia Ventas Empresas. "la idea es que con esta nueva herramienta de E-learning cambie nuestra forma de entregar los conocimientos, siendo este sistema la base y que las capacitaciones en forma presencial se aprovechen para contestar preguntas directas que han quedado después de haber realizado los cursos de E-Learning". "otra de las ventajas es que los contenidos se pueden actualizar en forma rápida, se pueden incluir nuevos contenidos y se puede hacer participar a muchos funcionarios a la vez"

Esta herramienta será puesta a disposición de las jefaturas, supervisores y/o gerentes zonales, ya que son los que requieren contar con ejecutivos entrenados en el menor tiempo. "estamos enseñando a utilizar la plataforma en forma práctica, cada jefatura deberá realizar el curso completo de inducción", explica Armijo.

Desde ahora en adelante, todo ejecutivo que ingrese a la Compañía participara en este proceso. Los ejecutivos actualmente en funciones, realizarán de igual forma el curso, para homogeneizar contenidos.

"Se debe entender este proceso como parte de una Malla de Capacitación o de Desarrollo Comercial, el curso E-learning de Inducción es parte de esta malla y forma parte del Ciclo Básico, es un requisito fundamental aprobar este curso para poder iniciar los cursos del Ciclo Avanzado.
La Subgerencia Inteligencia Ventas Empresas tiene como una de sus metas que toda la Fuerza de Ventas haya realizado el curso E-Learning durante el presente año. A mediano plazo, hay metas ya programadas: para el primer trimestre de 2009, se pretende echar a andar la malla del Ciclo Avanzado, que considera contenidos tales como productos, estrategias, habilidades de desarrollo y capacidades con manejo de estrés, tiempo, talleres de negociación, etc.

Gerencia Mercado Empresas se Capacita
Potenciando El Conocimiento y La Productividad

La Gerencia de Mercado Empresas, con el fin de mantener actualizada en forma permanente a la Fuerza de Ventas en los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo aplicó, durante octubre, una nueva versión de su Examen de Conocimientos.

El Examen de Conocimientos consiste, básicamente en la entrega y medición de contenidos relacionados con la actividad comercial, tales como productos o procesos comerciales. Éstos, son medidos mediante un examen aplicado, en forma simultánea, a todos los ejecutivos de mantención y captación del país.

El proceso de capacitación a distancia del segundo semestre contó con el compromiso de las áreas involucradas, tanto el de los "estudiantes" para aprender como el de los "expertos", para desarrollar y mejorar la claridad de los contenidos y presentación de los materiales de estudio, lo que permitió que los ejecutivos con mayor experiencia y los nuevos ejecutivos adquirieran nuevos conocimientos.

Finalmente queremos destacar especialmente a los ejecutivos (as) que obtuvieron las más altas calificaciones:
Gerencia Regional Norte: Marcela Rodríguez, Verónica Buschmann, Sylvia Palma.
Gerencia Regional Centro: Sonia Cabezas, Jorge Cáceres, Katherine Palma, Francisco Cortés, Lya Peralta, Julia Orostegui, Priscila Carola Muñoz, Sussy Lorca, Hans Guzman, Rolando Rodríguez, Juan Pablo Figueroa, Marcelo Wilson, Jessica Flores.
Gerencia Regional Sur: Alejandro Garrido, Catalina Melo, Ana Lascevena.



Taller de Normativa
El final de un ciclo exitoso

Culminó la primera etapa de esta novedosa experiencia, surgida desde el trabajo realizado en torno al clima, y orientada a potenciar el trabajo de los jefes como líderes en sus equipos de trabajo.

Desde hace más de un año, la Compañía se ha focalizado en desarrollar el Liderazgo de nuestras jefaturas y por ende, el especial compromiso que ellas poseen cotidianamente con la Empresa: nuestro clima laboral.

Dicha campaña incluye la realización de talleres de liderazgo en la Universidad Católica, en los cuales ya participaron nuestro Gerente General, los Gerentes Departamentales y, este año, todos los Subgerentes. Como una lógica continuidad de dicho trabajo, surgió el "Taller de Normativas de RRHH, un Apoyo a tu Liderazgo", cuyo objetivo fue entregar más herramientas a nuestros líderes, para responder con eficacia a los requerimientos de su equipo.

¿Cuantas veces hemos escuchado la frase? ¡Un líder debe estar informado y conocer los reglamentos por los cuales se rige la empresa donde trabaja! El tiempo es escaso para adquirir toda la información que tenemos a nuestra disposición, y a partir de ello surgió este taller, que pretende acercar el marco normativo de la Empresa a las jefaturas, principales llamadas a aplicarlas al interior de sus equipos de trabajo. De esta forma, cada jefe podrá guiar de mejor manera a sus colaboradores, así como resolver en tiempos muy cortos sus interrogantes.

Este martes 21 de octubre se cerró el primer ciclo de encuentros. En total, fueron 11 grupos los que asistieron a una mañana en el Club de Campo, desde el 13 de mayo, y participaron cerca de 200 colaboradores de la Empresa.



Los alumnos del taller escuchan atentamente una de las exposiciones.



Nuestro Gerente General, Antonio Buchi, acompañó a los titulados.

Taller de Liderazgo UC
Experiencia que deja huella

El pasado 10 de septiembre se llevó a cabo el simbólico cierre del curso de Liderazgo Efectivo dictado por la Pontificia Universidad Católica, en el cual participaron activamente los ejecutivos de nuestra Empresa.

La ceremonia tuvo como escenario el Edificio Patio Alameda, y a ella asistieron los "graduados", además de los destacados profesores del taller. Entre ellos, Nureya Abarca, quien habló a nombre de quienes guiaron el camino hacia un liderazgo de vanguardia, y con mejores herramientas

En la ocasión, se hizo entrega oficial de los diplomas y, por supuesto, se contó con la intervención de nuestro gerente general, Antonio Buchi. Para finalizar, los asistentes disfrutaron de un exquisito cóctel.

Encuentro Anual CACE:
Generando Oportunidades

"Lealtades", se llamaba el antiguo encuentro para ejecutivos y ejecutivas de nuestros Centros de Atención al Cliente (CACE). Sin embargo, los diversos cambios dentro de la Empresa, como el traspaso de personal de Entelfónica a PCS, implicaron una reinvención del grupo de trabajo, que se enfrentaba a nuevos escenarios.

"La Gerencia Dpto. Servicio al Cliente ha tenido cambios estructurales y de jefaturas: asumió Alejandra Sade en la Subgerencia de Canales de Atención, área que está llevando adelante modificaciones alineadas con el foco de la Compañía. Todo lo anterior se traduce en inéditos desafíos que, en conjunto con la Subgerencia de Entelfonica, liderada por Carlos Quiroz, están enfrentando y aprovechando. De ahí el nombre del encuentro, "Generando Oportunidades".

Este evento se llevó a cabo los días 2 y 3 de octubre en el hermoso Resort Rosa Agustina de Olmué y participaron de él las Ejecutivas CACE y su jefatura directa, distribuida desde Arica a Punta Arenas, incluida nuestra ejecutiva de Isla de Pascua. A ellas y ellos se sumaron los subgerentes y equipos de Entelfónica, Canales de Atención y Cultura Organizacional. Contamos con la participación del Vicepresidente Comercial y el Gerente de Servicio al Cliente y sus subgerentes.

En la ocasión se realizaron capacitaciones para actualizar conceptos, conocer y profundizar temas relacionados con la atención de clientes de los productos más importantes actualmente, como NGN. Por otro lado, se eligieron talleres que permitieran entregar herramientas que contribuirán a cada participante a realizar mejor su labor diaria en CACE, así como también en el ámbito personal y de equipo. La idea era aprender y disfrutar esta instancia de encuentro anual CACE que, se espera, se repita el próximo año.



Ejecutivas (os) de todo Chile acudieron a Olmué.

Fiestas Criollas
Chilenidad a toda Prueba

A los chilenos nos gusta celebrar, qué duda cabe. Y los entelinos, en particular, sí que sabemos de festejos, especialmente en septiembre, cuando vivimos "a concho" nuestras tradiciones.

El viernes 12 de septiembre, por ejemplo, nos volcamos a la celebración con nuestros equipos de trabajo: las personas de Santiago, en el Club de Campo; las de regiones, en sus Centros de Recreación o espacios similares, donde pudimos generar espacios de camaradería y, además, probar nuestra propia capacidad de organización y trabajo en equipo.

La familia tuvo su espacio al día siguiente, en el Club, con una Fiesta en que los niños tuvieron protagonismo.

Esperamos que estas imágenes sean un recuento verdadero del espíritu del septiembre que pasó. Gracias a todos por la buena onda, que esperamos mantengan para nuestros festejos de fin de año.















Arriba y a la izquierda, imagenes del Club de Campo. A la derecha las celebraciones en Concepción e Iquique.





Sueños Juveniles

Encuentro por la Amistad

"Juventud, divino tesoro", reza un viejo adagio, y se vuelve realidad cada año en ENTEL, con la realización de este tremendo encuentro, en el que participan los hijos de colaboradores de la Compañía de todo el país.

Se trata de tres intensos días, en que los muchachos crean y profundizan lazos de amistad que permanecen en el tiempo. Del mismo modo, lo pasan espectacular, visitando lugares imperdibles de Santiago (Zoológico, Fantasilandia), y compartiendo espacios de diversión en el Club de Campo (asados, discoteque)

Lo que nació como una iniciativa sindical, hoy es una de las actividades de la Compañía que más nos enorgullecen. Y cada año, sigue fortaleciéndose, por la confianza que los entelinos han depositado en su organización, que no deja detalle al azar.

Aquí, las imágenes de este "Encuentro por la Amistad 2008", que volverá recargado en 2009, seguramente con algunas sorpresas, y con muchos más invitados aún.









Así celebraron los hijos de Entelinos de todo Chile en nuestro Club de Campo.









Apertura Futsal 2008:
El final de un largo recorrido

El Apertura de este año vino a coronar el proceso serio y sistemático de uno de los clubes más comprometidos de los últimos años.

Desde abril a octubre se extendió el campeonato Apertura 2008 del Futsal, uno de los torneos más largos de los que se tenga conocimiento.

Participaron de él 12 equipos (conformados por más de 150 colaboradores), con la novedad de que, este año, se incorporaron planteles de las filiales Entel Call Center y Entel PCS.

El podio se definió de la siguiente manera:

Campeón: Club Social y Deportivo Pacífico (Entel), quienes obtuvieron un inédito y anhelado tricampeonato.

Subcampeón: PCS Junior.

Tercer lugar: Call Center.

Goleador del campeonato fue el señor Juan Ortiz Patroni, Ingeniero de Estudios de la Subgerencia Procesos Recaudación y Cta.Cte. y delantero letal del club Pacífico.

La ceremonia de premiación se realizó el sábado 11 de octubre, junto a un ameno asado de camaradería, en que participaron todos los equipos del torneo.







Como es habitual, la premiación sirvió de excusa para compartir un exquisito asado de camaradería.

Entel presente en la Corrida Accenture 2008





Fueron más de 40 los integrantes del equipo ENTEL, comprometidos por una causa.

"Todo por los niños del Hospital Calvo Mackenna", fue la premisa de los más de 30 colaboradores de Entel (e invitados) que se subieron a un minibús a las 7 AM del domingo 19 de octubre y se hicieron parte de esta gran corrida solidaria. La adrenalina y el compromiso fueron la tónica fundamental que movió los corazones de todos los representantes de empresas que participaron de este gran evento.

Cerca de las 9:30 AM, y bajo un hermoso sol dominical, se iniciaron las actividades, divididas en cuatro opciones: Caminata 4K, Corrida 4K, Corrida 12K y Circuito Adventure. Todo finalizó con un show amenizado por los hermanos Nicolás y Fernando Larraín, la participación de Teatro Phi (expertos en Body Percussion, tipo Mayumana), más un sorteo de interesantes premios para los asistentes.

Entel, una vez más, ha permitido que sus colaboradores puedan sentirse parte de una obra con espíritu social y, a la vez, compartir gratos momentos de equipo, con la camiseta azul (hombres) y gris (mujeres) de nuestra Compañía.

En nombre la Empresa, felicitamos a todos quienes formaron parte de este gran equipo, y esperamos que se puedan seguir haciendo este tipo de iniciativas en el futuro. Pronto, podrán acceder a los resultados de nuestros competidores en la página





Deporte y entretención se unieron para recordar a un amigo que nos dejó tempranamente.

En Puerto Montt
Entelinos unidos por el deporte y la memoria

Con mini olimpíadas bautizadas como "Encuentro Deportivo Zona Sur, Marcelo Reyes" los Entelinos del sur de Chile recordaron a su gran amigo y colega Marcelo Reyes, fallecido recientemente.

La actividad se realizó el sábado 27 de septiembre bajo un día soleado y despejado en la capital de Los Lagos.

La jornada congregó a participantes de Valdivia, Osorno y Castro, además de los anfitriones.
El encuentro contempló competencias de juegos criollos, como la rayuela y, aunque en toda actividad de esta índole siempre hay ganadores y perdedores, a estos colegas los unía el recuerdo de Marcelo, en torno al cual disfrutaron de un día de compañerismo, camaradería y entretención.

Nuevos convenios

Convenios Entel, Encuéntralos en Intranet:
http://intranet.ccla.cl/rrhh/bienestar/paginas/convenios.aspx

Consultas Psicológicas

Claudia Cortes	25% de ahorro
Macarena Medrano	15% de ahorro.

Culturales

Universidad Pedro de Valdivia	5 y 10% de ahorro.

Beneficios Caja de Compensación Los Andes

Desde este número, les invitamos a aprovechar las numerosas oportunidades que nos entrega nuestra Caja mensualmente, en diversos ámbitos de nuestras vidas.

Gimnasio

Período	Plan Individual	Plan "Partner"
1 mes	$16.000	$29.000
3 meses	$41.000	$75.000
6 meses	$79.000	$140.000
1 año	$129.600	$250.000

Solicite su financiamiento a los planes del gimnasio con crédito deportivo CCAF Los Andes Partner, acceso al plan con un compañero de trabajo. Promoción Gimnasio, 1 Mes $ 12.000 – Individual (Martes - Jueves – Sábados)

Cine y Teatro Infantil

Encantada	Domingo 16	12 horas	Gratis	Teatro Alonso Ovalle
Encantada	Domingo 16	15 horas	Gratis	Teatro Alonso Ovalle
Nanny McPhee	Domingo 23	15 horas	Gratis	Teatro Alonso Ovalle
Teatro: "La Porota"	Domingo 30	12 horas	$500	Teatro Alonso Ovalle
Transformers	Domingo 30	15 horas	Gratis	Teatro Alonso Ovalle

INGRESOS


Claudia Muñoz Correa
Ejecutivo Ventas Mantención
Subgerencia Área Preventa
Vicepresidencia Comercial


Andrea Kanacri Aguirre
Ejecutivo Ventas Captación
Ventas Santiago
Vicepresidencia Comercial


José Ojeda Marivil
Ingeniero de Sistemas
Subgcia. de Infraestructura y Provisión Gerencia BPO


Luz María Gaete Chesta
Ejecutivo Atención Clientes
Subcia. Servicios Telefónicos y Públicos
Vicepresidencia Mercado Corporaciones


Rodrigo Galdames Costa
Líder de Proyecto
Subgcia. Proyectos de Integración
Gerencia BPO


Nalda Caro Navarro
Ejecutivo Ventas Captación
Ventas Santiago
Vicepresidencia Comercial


Catalina Buono-Core
Ingeniero de Compras
Subgcia. de Compras y Servicios Comerciales
Gcia. de Abastecimiento y Administración


Guillermo Sanhueza Cano
Gerente Regional Norte
Gcia. Depto. Mercado Empresas
Vicepresidencia Comercial


Elizabeth Mora Gálvez
Ingeniero de Proyectos
Subgcia. Procesos e Inteligencia Operacional
Gerencia de Operaciones


Pamela Rodríguez Sepúlveda
Ejecutivo Ventas Captación
Ventas Santiago
Vicepresidencia Comercial


Marcelo Wilson Abarca
Ejecutivo Ventas Captación
Ventas Santiago
Vicepresidencia Comercial


Rosario Sánchez Elmes
Ejecutivo Ventas Captación
Ventas Santiago
Vicepresidencia Comercial


Maibel Quijano Fernández
Ejecutivo Ventas Captación
Ventas Santiago
Vicepresidencia Comercial


Hernán Caretta
Subgerencia SAP
Gerencia Departamento Operaciones TI


Mariela Ortega Montes
Jefe Área Administrativa
Subgerencia de Canales Atención al Cliente
Vicepresidencia Comercial


José Luis Pérez Espinoza
Ingeniero de Estudios
Subgcia. de Continuidad Operacional
Vicepresidencia Mercado Corporaciones


Manuel Jeria Huerta
Ingeniero de Proyectos
Subgcia. Proyectos Menores y Aseguramiento Servicios
Gerencia de Operaciones


Ricardo Matas Coddou
Ingeniero de Estudios
Subgerencia Evaluación Económica
Vicepresidencia Mercado Corporaciones


María Jesus Orellana Ahumada
Ingeniero de Operaciones
Subgerencia Desarrollo Contratistas y Normas
Gerencia de Operaciones

GANADORES CONCURSOS INTERNOS


Ricardo Erasmo Zárate Vera
Ingeniero Plataforma Mesa de Atención Técnica
Subgerencia Canales de Atención
Gcia. de Departamento Servicio al Cliente
Vicepresidencia Comercial


Rubén Emilio Vásquez González
Ingeniero Plataforma de atención empresas
Subgerencia Canales de Atención
Gcia. de Departamento Servicio al Cliente
Vicepresidencia Comercial

NOMBRAMIENTOS


Carmen Luz de la Cerda Castro
Asesora de Relaciones con Inversionistas
Gerencia de Finanzas Corporativas

Entel dijo gracias:

El adiós de dos queridas colaboradoras

El pasado 20 de agosto, la señora Rosa Rodena Tapia, secretaria en la Vicepresidencia Corporaciones, dejó de pertenecer a la Empresa. Ese mismo día, su gerencia le brindó una merecida despedida

Rosa ingresó a ENTEL un 4 de diciembre de 1967 y, después de 41 años, partió de la Compañía, a la que ella entregó una vida de trabajo y compromiso.

Agradecemos su entrega y compromiso durante las más de cuatro décadas que permaneció junto a nosotros.

Un poco antes, en julio, tuvimos la oportunidad de despedir a Marisol Ponce de León Vergara. Marisol ingresó a ENTEL en mayo de 1968, y tuvo su última jornada de trabajo en la Empresa el pasado 30 de junio. Al momento de su retiro, se desempeñaba como Supervisora Zonal Entelfónica, a cargo de la Región de Valparaíso

Su grupo del CACE le realizo una despedida sorpresa en el Hotel Viña del Mar, donde hubo egalos, entretención y un gran baile de finalización

Mucha suerte a Marisol en sus nuevos proyectos. Y gracias por los años vividos en ENTEL





La despidida de Marisol se llevó a cabo en la Ciudad Jardin.



Rosita, en dos imagenes de su extensa trayectoria en ENTEL.



AÑO XVIII - Nº 46 - AGOSTO DE 1986

REVISTA ENTEL/CHILE



SUMARIO

TELALCA'86 Las Telecomunicaciones en el Desarrollo de América Latina y el Caribe ..... Pág. 4

Congreso Nacional de Seguridad otorgó galardón a ENTEL-CHILE ... Pág. 7

IX Congreso Interamericano de Secretarias ..... Pág. 10

Firmado convenio para Transmisión de Datos ..... Pág. 11

Moderno sistema inauguró ENTEL en Portillo ..... Pág. 12

ENTEL instaló servicio telefónico en Puqueldón ..... Pág. 15

Operadoras Internacionales y Longovilo celebraron aniversario ..... Pág. 16

Investigación y Desarrollo (Resúmenes de libros) ..... Pág. 20

Noticias de Provincia ..... Pág. 22

NUESTRA PORTADA: Con motivo del día de la operadora de ENTEL-CHILE, nuestro Gerente General, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, visitó el Centro de Tráfico Metropolitano para congratular a las funcionarias. En la oportunidad fue acompañado por la jefe de la Sección, María Inés Biénzobas.

REVISTA ENTEL-CHILE. Publicación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.
Director: Jefe de Relaciones Públicas, Marcelo Maturana Miranda.
Coordinador y Redacción: Leoncio Rojas Cruzat.
Oficinas de Redacción: Santa Lucía 360, 3er. piso, Teléfono 712121, anexo 266, Santiago de Chile.
Imprime: SOEM SERVICE Ltda. Condor 1050 Fono: 6994275

"A partir de estos momentos, me siento un integrante más de ENTEL"

Son palabras de nuestro Gerente General, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard.



Después de haber desempeñado el cargo de Gerente General de la Compañía de Teléfonos de Chile S. A. (CTC) por más de cuatro años, el Teniente Coronel Iván Van de Wyngard Mellado fue nominado al mismo cargo de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. (ENTEL-CHILE). Su designación fue aprobada por el Directorio de ENTEL con fecha 10 de julio recién pasado.

Nuestro nuevo Gerente General, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, (42 años, casado, 3 hijos), realizó sus estudios secundarios en el Instituto Nacional y Escuela Militar General Bernardo O'Higgins, donde prosiguió sus estudios profesionales, egresando como oficial el 1° de octubre de 1965 con el grado de subteniente de telecomunicaciones.

Durante su destacada carrera profesional ha hecho estudios en la Academia Politécnica Militar obteniendo el título de ingeniero electrónico en diciembre de 1975; posteriormente viajó a España y se incorporó a la Junta de Energía Nuclear en donde egresó, en julio de 1979, como ingeniero nuclear.

Entre los cargos desempeñados fuera del Ejército podemos mencionar los siguientes: En la Comisión Chilena de Energía Nuclear, entre enero de 1980 y noviembre de 1981, fue Jefe de la División Investigaciones Nucleares, Jefe de la División Aplicaciones Nucleares y Director de Investigación y Desarrollo.

En noviembre de 1981 el Comandante Van de Wyngard fue nombrado Subgerente General de la Compañía de Teléfonos de Chile S. A., cargo que desempeñó hasta el 1° de febrero de 1982, para ocupar la Gerencia General de la misma institución. Cabe agregar que entre 1981 y 1985, también integró el Directorio de la Compañía Chilena Metropolitana de Distribución Eléctrica.

El Gerente General en su cordial saludo que le hizo llegar a todo el personal de la Empresa les expresó que ha podido observar el desarrollo y crecimiento de ENTEL en estos últimos años, desde su alto cargo que desempeñó en la Compañía de Teléfonos. Luego agrega: "Es por ello que he conocido el espíritu de entrega y dedicación de los entelinos y estoy seguro que ustedes colaborarán con el suscrito en la misma forma en que lo hicieran con mi predecesor".

"A partir de estos momentos - finaliza el Teniente Coronel Van de Wyngard -, me siento un integrante más de ENTEL y quiero asegurarles que llego con la intención de entregar lo mejor de mis capacidades en beneficio de la Empresa y de su personal, para que juntos superemos la excelencia de ella, ayudando en esa forma a un desarrollo armónico del sector telecomunicaciones y por ende, el desarrollo de nuestra Empresa".



Instante en que el Presidente del Directorio, Brigadier General Jorge Lucar, da comienzo a la ceremonia de transmisión de mando de la Gerencia General de ENTEL-CHILE, junto al Teniente Coronel Ivan Van de Wyngard y el Coronel Gerson Echavarría.

TELALCA'86:

"LAS TELECOMUNICACIONES EN EL DESARROLLO DE AMERICA LATINA Y EL CARIBE"

El seminario lo patrocinó el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, CEPAL y UIT. Con la colaboración de ENTEL-CHILE, CTC y TELEX-CHILE.

Con la participación del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, General de Brigada Aérea Enrique Escobar Rodríguez, fue inaugurado el pasado 12 de mayo en la sede de la CEPAL el seminario "Las Telecomunicaciones y su incidencia en el desarrollo económico y social de América Latina y el Caribe" (TELALCA' 86).

El seminario fue patrocinado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Con la colaboración de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. (ENTEL-CHILE), la Compañía de Teléfonos de Chile S. A. (CTC) y TELEX-CHILE Comunicaciones Telegráficas S. A.

Participaron en el encuentro alrededor de 80 funcionarios gubernamentales de alto nivel, procedentes de 19 países. El objetivo del seminario fue destacar la importancia que revisten las telecomunicaciones en los esfuerzos de los países de la región para mejorar el nivel de vida de sus habitantes.

La sesión inaugural se inició con un mensaje del Secretario General de la UIT, Richard E. Butler, representado en esta oportunidad por Andreas Embedoklis, expresando a todos los participantes de TELALCA'86, el sincero agradecimiento por su presencia en el seminario que, en el marco del tema "Telecomunicaciones y Desarrollo", tiene una finalidad principal, el análisis de la situación actual y perspectivas de las telecomunicaciones de América Latina y el Caribe derivadas de las características de su desarrollo económico y social.

También habló a la concurrencia el Secretario Ejecutivo Adjunto de Desarrollo Económico y Social de la CEPAL, Gert Rosenthal, quien se refirió al hecho de que las comunicaciones son actualmente sinónimo de velocidad. Añadió que la rapidez en las comunicaciones han sido un factor determinante en lo que algunos llaman "La Edad de la Información".

"Si el desarrollo económico y social fuera estático, tal vez nos interesaría menos la manera en que lo afecta este medio; pero el desarrollo es dinámico y se ha comentado a menudo que los países del tercer mundo tiene que correr más simplemente



Durante la visita realizada por las delegaciones participantes en el Seminario TELALCA'86 al Centro Nacional de Telecomunicaciones de ENTEL-CHILE, el Gerente de Explotación, Hardy Schmidt departe con Roderick Sanatan, representante de la Secretaría de Bienestar del Caribe, y Andreas Embedoklis, Jefe del Departamento de Cooperación Técnica de la U.I.T.

para mantener su posición relativa en la carrera del desarrollo", dijo.

La ceremonia inaugural culminó con el discurso del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, General de Brigada Aérea Enrique Escobar, en el cual señaló que "resulta muy significativo a la vez que de gran valor, el hecho que CEPAL esté copatrocinando este evento internacional, ya que ello nos indica que para sus expertos es una premisa importante al considerar que en un buen sistema de telecomunicaciones en la región es absolutamente necesario para el logro de objetivos que contribuyen a fortalecer el bien común de su sociedad".

Asimismo, el Ministro de Transportes destacó la importancia del desarrollo de las telecomunicaciones de un país en el concepto de que ellas constituyen un servicio de utilidad pública y un factor de alta significación en un crecimiento. "Esto aconseja que en tal desarrollo se conjuguen permanentemente criterios de rentabilidad económica inherente a toda inversión financiera, con criterios de rentabilidad social, pertinente al gran objetivo de bien común que debe caracterizar el crecimiento de un país".

Posteriormente, se iniciaron las conferencias dictadas por los expositores de los diferentes países participantes en el seminario, que se prolongaron durante cinco días, resultando de sumo interés para el auténtico desarrollo de las telecomunicaciones de los países de América Latina y el Caribe, tanto fue así, que en la reunión plenaria la Declaración TELALCA'86 fue aprobada por la unanimidad de los delegados.

CEREMONIA DE CLAUSURA

La ceremonia de clausura del seminario se llevó a efecto el 16 de mayo con la asistencia del Ministro de Economía, Juan Carlos Délano; el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, General de Brigada Aérea Enrique Escobar; y el representante de la UIT, Andreas Embedoklis.

En un discurso pronunciado por el Secretario de Estado, destacó que el Gobierno reconoce a las Telecomunicaciones como un elemento indispensable para el desarrollo del país y dijo que solamente en telefonía de servicio público se requiere invertir sobre 1.100 millones de dólares durante el próximo decenio, para lograr una cobertura de 9 teléfonos por cada cien habitantes.

Junto con describir el marco de la política de telecomunicaciones que se está realizando en el país, el Ministro Délano señaló que el gobierno considera este sector como un elemento indispensable para el bienestar de sus habitantes, la mantención de la unidad política, geográfica, económica, social y cultural del pueblo,



En la Sala de Tráfico Internacional Marcial Santelices, Jefe de la Administración Metropolitana, da a conocer la labor que allí se realiza a un grupo de delegados extranjeros. A la izquierda, Marcelo Maturana, Jefe de Relaciones Públicas y Hardy Schmidt, Gerente de Explotación.



En el Country Club se realizó la comida en honor de las delegaciones extranjeras. De izquierda a derecha vemos al Subsecretario de Telecomunicaciones, Teniente Coronel de Aviación Gustavo Arenas; Andreas Embeloklis, de la U.I.T.; Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, Gerente General de la Compañía de Teléfonos de Chile y algunos delegados.

así como para la seguridad nacional y la regionalización del territorio.

CONCLUSIONES DEL SEMINARIO

Entre las conclusiones de esta jornada, resumidas en un documento denominado "Declaración de Santiago", se planteó que es necesario crear conciencia de los distintos niveles de decisión, gubernamental y privado, sobre la importancia de las telecomunicaciones.

En la jornada participaron representantes de: Antigua, Argentina, Bahamas, Brasil, Canadá, Costa Rica, Chile, Honduras, Islas Vírgenes Británicas, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Uruguay y Venezuela, además de delegados de diversos organismos internacionales.

FELICITACIONES DEL SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

Días después de finalizado el Seminario Internacional de Telecomunicaciones el Subsecretario de Telecomunicaciones, Teniente Coronel Gustavo Arenas Corral, envió a nuestro Gerente General, Coronel Gerson Echavarría Mendoza, el siguiente oficio que se explica por si solo.

1.- *Me es muy grato expresar a US. nuestro sincero reconocimiento por el valioso apoyo prestado por la Empresa bajo su dirección al desarrollo del Seminario Internacional de Telecomunicaciones - TELALCA'86.*

2.- *Deseo destacar especialmente, el desempeño de la señora María A. Romagnoli, quien como coordinadora de debate, dio especial lucimiento al evento, como así también el señor Julio Parra, que desempeñó la labor más delicada en la organización, como es la atención de delegados extranjeros y logró con la asesoría de las señoritas Ana María Venegas Urrejola, Ana María Kottmann Bustamente, Ana María Eterovic S., Leticia Fridericksen Sotomayor y Magaly Muñoz Romero, el unánime agradecimiento de nuestras visitas, al ser destacado en forma especial en el discurso de despedida del representante de delegaciones extranjeras, durante el acto de clausura.*

3.- *Asimismo, debo dejar constancia de la dedicación y profesionalismo de las personas encargadas del sistema de comunicaciones al exterior como es el caso del señor Luis Urzúa Osorio y algunas de las personas arriba mencionadas, lo que permitió a los concurrentes al Seminario disponer de un expedito servicio telefónico.*

4.- *Finalmente, deseo manifestar a US. que gracias al bus prestado por esa Empresa, se pudo obtener un desarrollo fluido y dinámico de las distintas actividades del Seminario.*

Reitero a US. nuestro agradecimiento por las facilidades prestadas, que permitieron el buen desenvolvimiento y éxito de este encuentro internacional.

Saluda atentamente a US.,

GUSTAVO ARENAS CORRAL
Teniente Coronel
Subsecretario de Telecomunicaciones

DECLARACION DE SANTIAGO SOBRE

TELECOMUNICACIONES Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICC Y SOCIAL DE AMERICA LATINA Y EL CARIBE

El Seminario sobre las Telecomunicaciones y su Incidencia en el Desarrollo Económico y Social de América Latina y el Caribe (TELALCA/86) patrocinado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) se realizó en Santiago, Chile, en la sede de la CEPAL, entre los días 12 y 16 de mayo de 1986, con la asistencia de 90 expertos de 17 países y 12 organizaciones observadoras.

Los participantes, después de un amplio intercambio de ideas sobre los temas tratados y considerando que el proceso de desarrollo está destinado a satisfacer la demanda creada por las necesidades sociales y económicas y que en este proceso las telecomunicaciones constituyen no sólo un medio sino también un factor de cambio fundamental para su logro,

1. Declaran que es indispensable:

a) crear conciencia en los distintos niveles de decisión gubernamental y privado sobre la importancia de las telecomunicaciones en todos los ámbitos de la vida moderna y sobre la necesidad de que los países de América Latina y el Caribe otorguen una adecuada prioridad a las inversiones en esta área, en concordancia con la asignación de los recursos globales de que disponen para impulsar el desarrollo económico y social.

b) aplicar programas sostenidos para disminuir el creciente desequilibrio en el acceso a los servicios y tecnologías de telecomunicaciones entre los países desarrollados y en desarrollo como un elemento indispensable para que los países en desarrollo puedan asegurar a sus pueblos un acceso equitativo al progreso económico y social;

c) utilizar con mayor eficacia la cooperación internacional para alcanzar los objetivos de fomento de las telecomunicaciones en los países en desarrollo en general y de América Latina y el Caribe en particular. Al respecto, es necesario emplear apropiadamente la cooperación de los organismos internacionales, la cooperación vertical de los países desarrollados hacia el mundo en desarrollo y la cooperación horizontal entre los propios países en desarrollo.

d) incentivar la independencia en los aspectos tecnológicos vinculados con la investigación y desarrollo, así como en la operación y administración de los servicios nacionales de telecomunicaciones;

e) otorgar importancia primordial al mejoramiento de la eficiencia en la utilización de los recursos existentes y de las inversiones que se asignen a las telecomunicaciones, así como evitar la subutilización de la capacidad instalada aplicando innovaciones que sean apropiadas para la realidad de los países de América Latina y el Caribe.

2. Asimismo, los participantes concuerdan en solicitar:

a) que la UIT continúe otorgando prioridad en sus trabajos futuros al estudio de los aspectos vinculados al aporte de las telecomunicaciones en el desarrollo económico y social profundizando el análisis referente a los países de América Latina y el Caribe y que para la realización de dichos estudios coordine su acción y estreche su cooperación con otros organismos del Sistema de las Naciones Unidas y otras organizaciones regionales y subregionales pertinentes;

b) que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, así como la CEPAL y la UIT, consideren en sus planes de trabajo acciones conjuntas que contribuyan a que se otorgue a las telecomunicaciones la prioridad y el apoyo necesario para que su consideración adecuada en el proceso de desarrollo de los países permita lograr el efecto multiplicador que tienen las telecomunicaciones y, por ende, mejorar la calidad de vida de los pueblos latinoamericanos y el Caribe.

c) que en sus programas de cooperación técnica en planificación, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) y el Instituto para la Investigación Social y Económica del Caribe (ISER), adopten las medidas que permitan crear conciencia en los gobiernos de América Latina y del Caribe acerca de la importancia y prioridad que debe darse a las telecomunicaciones en el contexto global y sectorial de los planes nacionales para el desarrollo, utilizando a ese fin el nuevo enfoque que se ha expuesto en las diversas ponencias de este seminario;

d) que el Secretario Ejecutivo de la CEPAL, en los estudios y análisis del desarrollo económico y social que realice esa Comisión, tome en cuenta la importancia del aporte de las telecomunicaciones a dicho desarrollo;

e) que la CEPAL y la UIT continúen con la realización de reuniones sobre el tema de las Telecomunicaciones y el Desarrollo en América Latina y el Caribe (TELALCA), que permitan evaluar y debatir los análisis y estudios que se efectúen en la región sobre el aporte de las telecomunicaciones al desarrollo. Se solicita asimismo que a estas reuniones se invite a participar a los organismos gubernamentales y regionales de planificación de América Latina y el Caribe.

f) que la CEPAL y la UIT difundan las conclusiones de los trabajos del Seminario y la presente declaración entre los gobiernos, la Conferencia Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), los organismos subregionales de telecomunicaciones e integración de América Latina y el Caribe, así como entre los organismos internacionales de desarrollo.

3. Finalmente, los participantes acuerdan que este documento, que tiene una relación de continuidad con la Declaración de Arusha y guarda coherencia con ella, sea reconocido como la Declaración de Santiago.

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD OTORGO GALARDON A ENTEL-CHILE

Desde su creación nuestra Empresa se ha hecho acreedora a estos premios.

Con una ceremonia realizada en la aula magna de la Casa Central de la Universidad de Santiago, el Consejo Nacional de Seguridad en su XXIV concurso anual de prevención de riesgos laborales otorgó a ENTEL-CHILE el "Premio Consejo Nacional de Seguridad 1985" por su destacada labor preventiva que realiza a través de sus oficinas e instalaciones a lo largo del país.

Este concurso tiene por objeto expresar público reconocimiento a las empresas, instituciones y organismos que destacan en sus planes y programas para prevenir los riesgos de accidentes y salud ocupacional entre sus trabajadores.

El presidente del Consejo Nacional de Seguridad, Hernán Henríquez Bastías, destacó los méritos de las personas y empresas que se hicieron acreedores a los premios y distinciones en esa oportunidad, que desde hace treinta y tres años entrega la institución.

En representación de ENTEL-CHILE estuvieron presente en el acto de premiación una delegación del Departamento Personal encabezada por su Jefe, Adolfo Mellado. En el momento de la entrega del galardón otorgado a nuestra Empresa, se hizo presente en el estrado el Jefe de la Sección Prevención de Riesgos e Higiene Ambiental, Manuel Zamora, quien lo recibió de manos de un alto ejecutivo del Consejo Nacional de Seguridad.

Es importante destacar que ENTEL-CHILE desde su creación se ha hecho acreedor a estos premios en numerosas oportunidades gracias a la labor que realiza el Departamento Personal por intermedio de su Sección Prevención de Riesgos e Higiene Ambiental, Comiteés Paritarios y la efectiva cooperación de todos sus funcionarios.



El Jefe de la Sección Prevención de Riesgos e Higiene Ambiental, Manuel Zamora, nos muestra con orgullo el diploma otorgado a nuestra Empresa.

II PREMIO FUNDESCO DE ENSAYO

La Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones (FUNDESCO) pretende estimular, mediante este certamen, la elaboración en nuestro propio entorno cultural de un discurso teórico, crítico y multidisciplinar, sobre las Nuevas Tecnologías de la Información, su introducción y utilización, los modelos y sistemas comunicativos que de ellas se derivan y los cambios sociales de todo tipo que están generando. Podrán participar autores españoles e hispanoamericanos con reflexiones globales sobre las relaciones entre Nuevas Tecnologías. Comunicación y Sociedad, o específicas sobre alguno de sus aspectos: comunicaciones, sociales, económicos, laborales, políticos, filosóficos, culturales, etc.

Al haber quedado el premio desierto en su primera edición, la dotación será excepcionalmente, para esta segunda convocatoria, de tres millones de pesetas.
Los originales deberán ser inéditos, escritos en castellano y deberán tener más de 150 folios. El plazo de entrega finaliza el 31 de octubre de 1986. Para solicitar las bases, dirigirse a FUNDESCO, Serrano, 187 - 28002 Madrid, teléfono: 4505800.

EL CENTRO RECREATIVO CHILLAN INCORPORO EL TENIS DE MESA

La Rama de Tenis de Mesa, formada durante el presente año por el Centro Recreativo ENTEL-CHILE de Chillán, participó en un campeonato de dos series (A y B) organizado por la Sociedad de Empleados de Comercio, entre el 26 de mayo y 24 de junio.

Además del equipo representativo de la Sociedad organizadora intervinieron en este torneo la Compañía de Teléfonos, CONAF, Gleisner S. A., SENDOS y ENTEL-CHILE.

Defendieron la divisa de nuestra Empresa los siguientes funcionarios:
Serie A: Luis Carrasco, Carlos Muñoz, Hugo Oliva y Manuel Yáñez.
El equipo B, formado por Joel Briones, Jaime Correa, Víctor Humaña y Diego Poblete, logró adjudicarse el segundo lugar en su serie, después de disputar cinco arduos encuentros.



Joel Briones, capitán del equipo B, recibe el premio correspondiente al 2º lugar, por una de las directoras de la Sociedad de Empleados de Comercio.

ALTO NIVEL ALCANZO IX CONGRESO INTERAMERICANO DE SECRETARIAS

Cinco funcionarias de nuestra Empresa participaron en el "IX Congreso Interamericano de Secretarias" que se realizó en nuestro país, entre el 21 y 26 de abril, en el Hotel Crowne Plaza de Santiago.

Participaron aproximadamente 600 secretarias de las cuales 300 vinieron desde Perú, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Uruguay, Colombia, Costa Rica, Panamá, Curazao, Puerto Rico, Venezuela, Argentina, España, Bélgica y El Salvador.

Por ENTEL-CHILE estuvieron presente: Patricia Contreras, Paulina Saavedra, ambas de Arica, Sofía Loyola, de Iquique, Gladys Pallarés y María Angélica Sánchez, de Santiago.

El tema principal que abordó esta reunión fue "La Secretaria Interamericana frente al Proceso de Cambio", destinado a estudiar las tendencias en el mundo actual. Los últimos años se han caracterizado por importantes transiciones sociales, económicas y tecnológicas cuyos efectos influirán en los países de América, especialmente en las empresas y en el rol de las secretarias. El proceso de cambio fue analizado desde diferentes ángulos, a través de las conferencias de los expositores y los talleres de discusión, trabajos de grupos y mesas redondas.

Participaron aproximadamente 600 profesionales, de las cuales 300 eran extranjeras.

Este congreso, en el cual participaron 12 expositores de alto nivel y vasta experiencia, fue patrocinado por la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS) y organizado por la Federación de Secretarias de Chile (FEDECHI).



Al Congreso Interamericano de Secretarias concurrieron por ENTEL-CHILE: Paulina Saavedra de Arica, Gladys Pallarés del Holding ENTEL-CTC, Sofía Loyola de Iquique, María Angélica Sánchez de Santiago y Patricia Contreras de Arica.

FIRMARON IMPORTANTE CONVENIO PARA TRANSMISION DE DATOS

El acuerdo, que presidió el Subsecretario de Telecomunicaciones, fue suscrito por ENTEL, CHILE-PAC y ECOM.

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., ENTEL-CHILE, firmó el 11 de junio recién pasado un importante convenio con ECOM y Chile-PAC, para poner a disposición del país una red de transmisión de datos que permitirá comunicar los servicios informáticos de sus empresas con todo el territorio nacional. También tendrá conexión con las principales redes de datos y servicios agregados disponibles en el extranjero.

La ceremonia, realizada en el Hotel Carrera, contó con la presencia del Subsecretario de Telecomunicaciones, Teniente Coronel Gustavo Arenas Corral. El acuerdo fue suscrito por el Gerente General de ENTEL-CHILE, Coronel Gerson Echavarría; el Presidente de Chile-PAC, Vasco Costa; y la Gerente General de ECOM, María Teresa Rosende.

El Coronel Echavarría dijo que este convenio pondrá a disposición de una importante cantidad de usuarios un moderno sistema de transmisión de datos que nos pone a la vanguardia en materia de conmutación y acceso a bases de información.

Luego agregó que "esta red la hacen apta para que sirva de soporte para una gran cantidad de nuevos servicios, muchos de los cuales no son asociados con la transmisión de datos por el público en general".

"Entre estos nuevos servicios podemos expresar el correo electrónico, el videotexto, el teletexto, el facsímil, el datafax, o teleproceso y acceso a bases de datos altamente especializadas. Por lo expresado, estamos cierto que este día marca un hito importante en las telecomunicaciones".

Actualmente la red está operando en Santiago, Valparaíso, Concepción, Antofagasta, La serena y Punta Arenas. En tanto ya se han iniciado los trabajos para extender la red a Iquique, Temuco, Talca y Valdivia.

Después de la rubrica del acuerdo, habló el Presidente de Chile-PAC, Vasco Costa, quien en parte de su alocución dijo que "el avance técnico en todas las materias del mundo actual, requiere de decisiones rápidas y que la persona que está actuando esté alimentada con los datos que le permitan adoptar una determinación en el menor tiempo y en la forma más eficiente posible. Para eso, se ha creado un sistema computacional a través de computadores y transmisión de datos, que se conectan a bancos de informaciones que el usuario necesita en sus actividades".

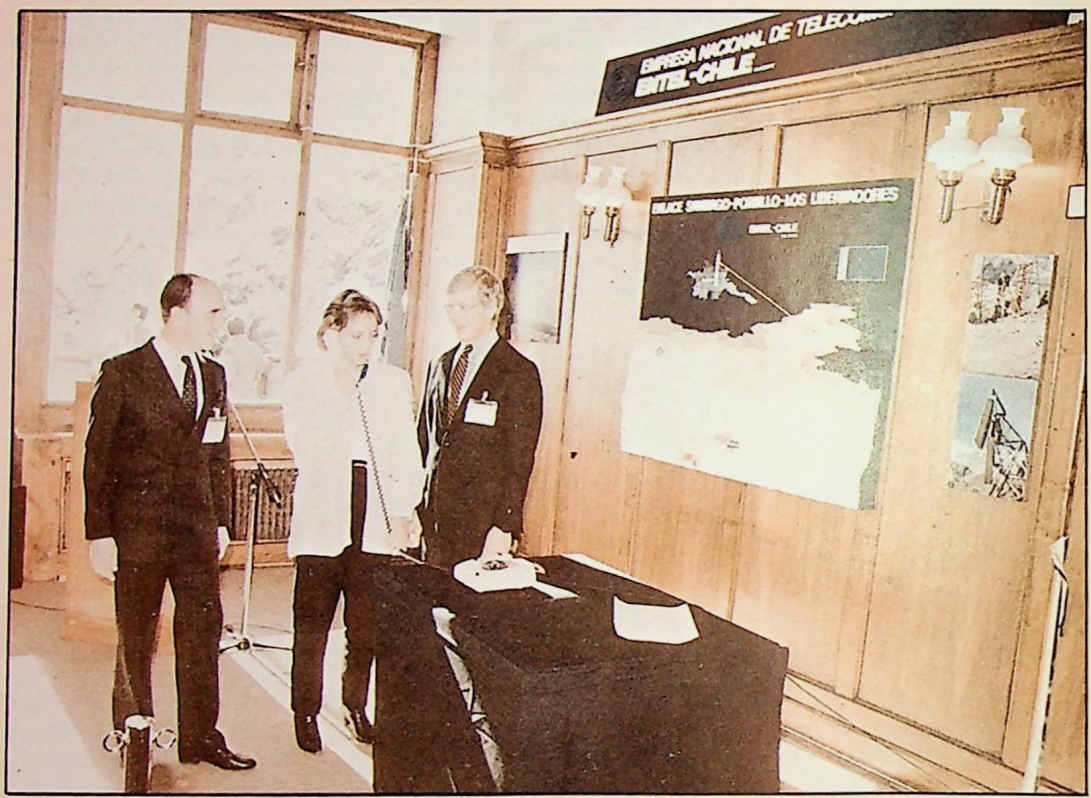
Cerró la ceremonia la Gerente General de ECOM, María Teresa Rosende, diciendo que "la Empresa Nacional de Computación e Informática ECOM S. A. desarrolló un proyecto para el establecimiento de una red pública de transmisión de datos, la que fue inaugurada en septiembre de 1981. La imposibilidad de ECOM de hacer crecer en debida forma esta red hizo oportuno de llegar a acuerdos con ENTEL-CHILE que permitirían seguir adelante con tan hermoso proyecto, tanto más interesante, cuanto que al vivir laborando en medio de una era tan especial, como la que nos ha tocado llamar con toda propiedad, la Era de la Información; nos parece que es la forma oportuna y adecuada de brindar nuestro aporte al esfuerzo general del país que gasta con singular dedicación el progreso de sus industrias, de sus empresas, de su producción y de sus valores tanto morales como sociales".



Durante la ceremonia, el Coronel Gerson Echavarría da a conocer la importancia que tendrá el convenio, momentos antes de su firma. A la derecha, Vasco Costa, Presidente de Chile-PAC, y a la izquierda, María Teresa Rosende, Gerente General de ECOM.

MODERNO SISTEMA DE
DE ALTA CONFIABILI

Este enlace, Santiago - Portillo - Los Libertadores, proporcionará servicios nacionales e internacionales al hotel, complejo aduanero, ejército, carabineros, etc.



La Directora del Servicio Nacional de Turismo, Margarita Ducci, también probó las bondades del nuevo enlace. La acompañan el Gerente General de ENTEL-CHILE, Coronel Gerson Echavarría, y el Gerente del Hotel Portillo, Henry Purcell.

El principal centro deportivo invernal de nuestro país quedó unido, desde el 27 de junio recién pasado, con el resto del país y del mundo a un moderno sistema de telecomunicaciones vía microondas, instalado por ENTEL-CHILE.

La inauguración de este enlace entre Santiago, Cerro El Roble, Portillo y el complejo aduanero Los Libertadores, tuvo la asistencia del Intendente de la V Región, Contralmirante Pablo Wünderlich; la Directora Nacional de Turismo, Margarita Ducci; el Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, Vicealmirante Raúl López; el Gobernador de Los Andes y Director de la Escuela de Alta Montaña, Teniente Coronel Francisco Rojas; el Directorio de ENTEL-CHILE; el Gerente General del Hotel Portillo, Henry Purcell; el Gerente General de la C.T.C., Teniente Coronel Iván Van de Wyngard; y otros altos ejecutivos y funcionarios del sector.

Abrió el acto nuestro Gerente General, Coronel Gerson Echavarría Mendoza, para destacar, en parte de su discurso, que "al hacer entrega de estas nuevas instalaciones, que unirán el complejo Los Libertadores y el Hotel Portillo con el Centro Nacional de Telecomunicaciones, ubicado en la Torre ENTEL en Santiago, y de allí con el resto del país y el mundo, conviene destacar que la solución integral lograda

TELECOMUNICACIONES
AD INAUGURO ENTEL

significó vencer grandes dificultades, propias de la difícil geografía de esta zona.

"El primer tramo, desde la Torre ENTEL a la radioestación Cerro El Roble, a 2.222 metros de altura, no presentó mayor problema, ya que se utilizan enlaces en sectores ya probados que forman parte de la red de microondas norte, pero el segundo tramo, entre Cerro El Roble y el Hotel Portillo sí importó un gran desafío, ya que hubo que sortear enormes dificultades que nos hacen sentirnos orgullosos, a la par que satisfechos, del éxito logrado a través de ingentes esfuerzos.

"Este segundo tramo de un enlace con equipos de radio duplicados de 300 canales telefónicos de capacidad y que operan en la banda de 7.000 Mhz. exigió, por las condiciones de despeje que requieren las señales de microondas, la instalación de un reflector pasivo de aproximadamente seis por ocho metros de superficie, en un cerro ubicado al sur-oriente del Hotel y a 4.098 metros de altura sobre el nivel del mar, accesible sólo en helicópteros. Además, este reflector debió ser convenientemente reforzado para soportar vientos de hasta 250 kilómetros por hora.

"Este montaje mecánico - prosiguió el Coronel Echavarría - ha sido uno de los más interesantes realizado en el país, y su instalación fue efectuada por personal de ENTEL con la valiosa cooperación de los helicópteros del ejército y del personal del Hotel Portillo, presentando un real desafío para todos los que allí laboraron y que fue superado con todo éxito.

"Deseo destacar y agradecer el amplio espíritu de colaboración del Comando de Aviación del Ejército, al volar sus helicópteros en dificiles condiciones climáticas transportando personal y materiales que, de otra forma, no habrían tenido acceso al lugar de instalación del reflector pasivo. También debo hacer especial mención y agradecer la ayuda recibida de los ejecutivos del Hotel Portillo y de los trabajadores que debieron efectuar riesgosas faenas a alturas cercanas a los cinco mil metros.



El Intendente de la V Región, Contralmirante Pablo Wünderlich, en contacto telefónico con el Embajador de Chile en Argentina, Arturo Fontaine, con lo cual dejó inaugurado el servicio.



Durante el almuerzo que se sirvió después de la inauguración del servicio podemos observar, de izquierda a derecha, a Gastón Josephson, Gerente de Finanzas y Administración; Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, Gerente General de la CTC; al Capellán de la Escuela Militar, R.P. Florencio Infante; al Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, Vicealmirante Raúl López; al Gerente General del Hotel Portillo, Henry Purcell; y al Gerente General de ENTEL-CHILE, Gerson Echavarría.

"El último tramo del enlace, entre el Hotel y el complejo aduanero Los Libertadores, se efectúa a través de un cable telefónico de cincuenta pares, de fabricación nacional.

"El sistema descrito, además de proporcionar servicios al complejo aduanero y al hotel, será

utilizado por las compañías telefónicas para tráfico público, nacional e internacional, y por el Ejército, Carabineros de Chile, Policía Internacional, Servicio de Aduanas, etc.

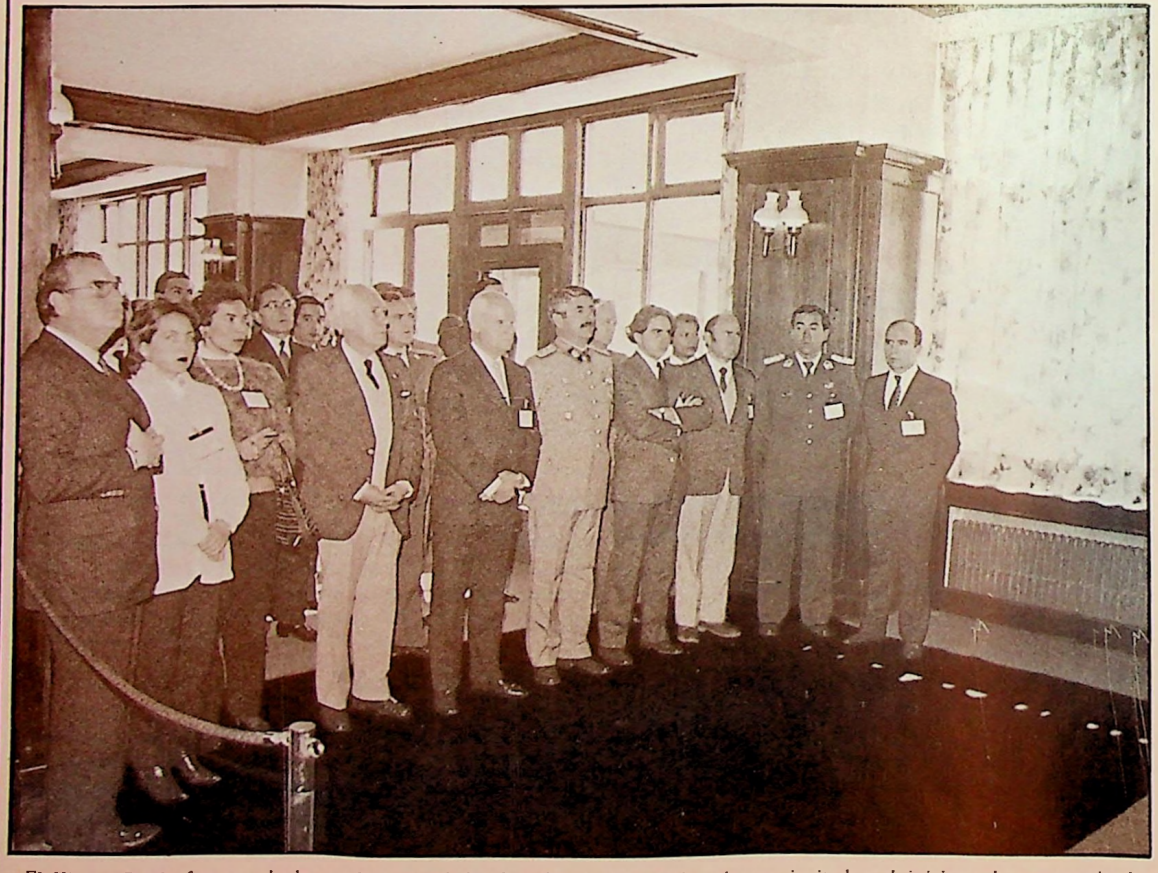
"Para terminar estas breves palabras - expresó el alto ejecutivo de ENTEL -, y junto con entregar este moderno sistema de telecomunicaciones, deseo expresar que con ello reafirmamos nuestra fe en que hemos levantado un pilar de mayor conocimiento y mejor convivencia internacional, que fortalecerá nuestros vínculos de amistad con quien acuda a visitar o deba transitar por esta región, donde recibirá la tradicional acogida que brinda nuestro país y que, en definitiva, contribuira al éxito de las tareas específicas que se desarrollan en este hermoso lugar".

Finalizada la alocución del Gerente General de ENTEL-CHILE, el capellán de la Escuela Militar R.P. Florencio Infante, bendijo las nuevas instalaciones.

Enseguida se invitó al Intendente de la V Región, Contralmirante Pablo Wünderlich; al Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, Vicealmirante Raúl López; y a la Directora Nacional de Turismo, Margarita Ducci, a cortar la tradicional cinta tricolor, dando por inaugurado el enlace.

Con una llamada por Discado Directo Internacional (D.D.I) al Embajador chileno en Buenos Aires, Arturo Fontaine, hecha por el Intendente de la V Región, Contralmirante Pablo Wünderlich, quedó instaurado el servicio.

Finalizado el acto, la Administración de ENTEL-CHILE invitó a todos los asistentes a un cóctel y a un almuerzo que se sirvió en los comedores del Hotel Portillo.



El Himno Patrio fue escuchado por las autoridades de gobierno, altos ejecutivos e invitados al iniciarse la ceremonia de inauguración en el Hotel Portillo.

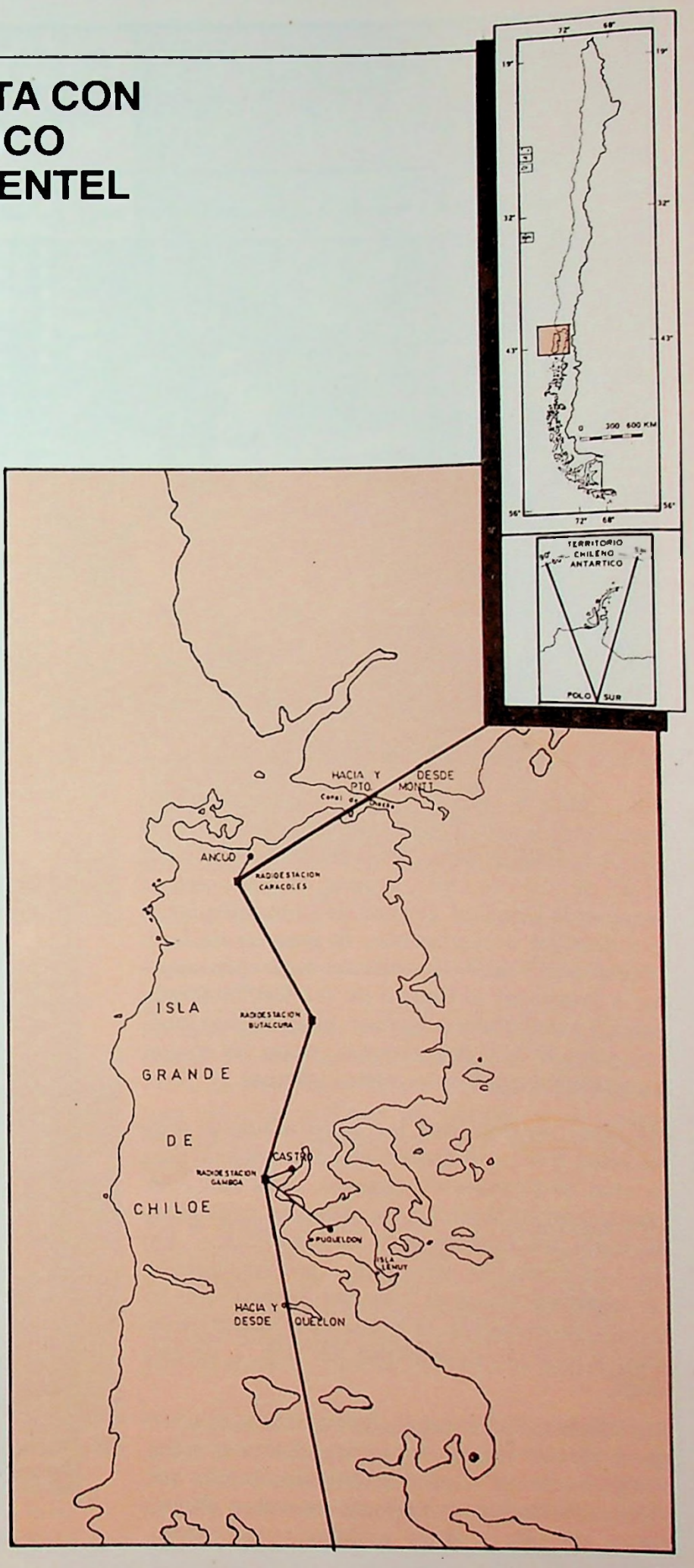
PUQUELDON CUENTA CON SERVICIO TELEFONICO INAUGURADO POR ENTEL

En la ceremonia estuvo presente el Intendente de la X Región, General de Brigada Aérea Jaime Lavín.

El pasado 23 de junio ENTEL-CHILE inauguró el servicio telefónico para la localidad de Puqueldón, ubicada al sur de Castro en la provincia de Chiloé. La ceremonia contó con la presencia del Intendente de la X[a.] Región, General de Brigada Aérea Jaime Lavín Fariña, el Alcalde de Puqueldón, Héctor Concha Vega, altos ejecutivos de la Compañía Nacional de Teléfonos, autoridades regionales y en representación de nuestra Empresa lo hicieron Heinz Steffens, jefe del C.R.M. de Puerto Montt, y Luis Aguirre, jefe del C.L.M. de Castro.

Este nuevo enlace hará posible que la comunidad de Puqueldón se integre al resto del país por medio de modernos radio-enlaces instalados por ENTEL y que hacen posible la conexión con la central telefónica de Castro. Este proyecto tuvo un costo para ENTEL-CHILE de US$ 5.000, sin contar con las instalaciones telefónicas.

El enlace telefónico inaugurado en Puqueldón se agrega a varios otros que ya están en funcionamiento en la Isla Grande de Chiloé. ENTEL-CHILE se encuentra entregando servicio telefónico junto con la Compañía Nacional de Teléfonos en localidades como Chacao, Quemchi, Achao, Dalcahue, Curaco de Vélez, Chonchi, Quellón, etc., cumpliendo así con su labor de integración nacional.



Operadoras y Estación Terrena de Longovilo celebraron aniversario

Los festejos de 18 años de existencia fueron muy variados, alegres y de cordial camaradería.



Con distintas actividades celebraron su día las operadoras telefónicas internacionales de ENTEL-CHILE. Estas festividades se remontan al 22 de julio de 1968, ocasión en que entró en servicio la Estación Terrena de Comunicaciones por Satélite de Longovilo, la primera de Latinoamérica, y simultáneamente tuvo que empezar a funcionar el Centro de Tráfico, integrado por 18 operadoras bilingües; actualmente laboran más de 170 funcionarias, entre las cuales, un alto número domina varios idiomas.

En esta oportunidad los festejos fueron muy variados y se prolongaron por una semana, para lo cual se formaron 9 alianzas, cada una compuesta por 20 funcionarias. Además, cada alianza tenía un número que las identificaba. Las del 1 al 6 estaban compuestas por las operadoras internacionales, el 7 estaba formado por las jefes y supervisoras, el 8 por operadoras nacionales y el 9 por operadoras del C.A.D. de Santiago.

Las alianzas, para acumular puntos con el fin de llevar al triunfo a su candidata a reina, compitieron en varias actividades como ser: tejidos, disfraces, ping-pong, reventar globos, juegos de silla y show artístico.

Desde muy tempranas horas las operadoras empezaron a recibir canastillos y ramos de flores, regalos y felicitaciones.



Luego de ser coronada la flamante y buenamoza reina de las operadoras, Winifred Burgos, saluda a sus admiradoras.

Entre las obras de bien social viajaron a la comuna de La Florida a visitar a los niños del Hogar Ternura, que apadrinan desde hace varios años, para obsequiarles vestuario, alimentos, juguetes y golosinas.

El día del aniversario la Sala de Tráfico Internacional amaneció muy engalanada y pronto se fue repletando de canastillos y ramilletes de flores con los correspondientes saludos de instituciones y empresas afines, jefes, colegas y compañeros de trabajo.

Al mediodía fue servido un cóctel al cual asistieron el Gerente General de ENTEL-CHILE, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard; el Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, Vicealmirante Raúl López; el Gerente General de la CTC, Coronel Gerson Echavarría; el Secretario del Directorio del Holding, Capitán de Navío Víctor Valverde; Gerentes Divisionales; Jefes de Departamentos e invitados. Animaron esta reunión el Coro de Cámara y el Grupo Folklórico "Cayumanqui", con sus aplaudidas actuaciones.



Nuestro Gerente General, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, y el Gerente General de la CTC, Coronel Gerson Echavarría, dialogan durante el cóctel servido en el casino del C.T.M. A la izquierda, lo hacen los Gerentes de Finanzas y Administración, Gastón Josephson, y el de Desarrollo y Gestión, Mario Raúl Domínguez.



El Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, el Coronel Gerson Echavarría, el Vicealmirante Raúl López, altos ejecutivos, jefes y operadoras observan y escuchan con interés las actuaciones del Coro y Grupo Folklórico de nuestra Empresa.



El Grupo Folklórico "Cayumanqui" de nuestra Empresa durante su actuación en el C.T.M. brindaron una selección de cantos y bailes chilotes, que fue del total agrado de la concurrencia.



El Coro de Cámara de ENTEL tuvo una lucida actuación el día de la operadora al interpretar canciones de su amplio repertorio.

En la noche las operadoras se dirigieron a un restaurante de Las Condes, en donde la Administración de la Empresa les ofreció una comida de camaradería. Durante el desarrollo de esta alegre reunión las festejadas presentaron un show de mucho colorido y comicidad.

Para la oportunidad nuestro Gerente General Iván Van de Wyngard, obsequió a las operadoras un pasaje de ida y regreso a Arica. Realizado el sorteo, salió favorecida con este viaje Nancy Caro García.

Posteriormente, el jurado encargado de dar a conocer el puntaje logrado por cada una de las alianzas, después de una semana de originales competencias, dio por ganadora a la alianza No 3. Por lo tanto, la designación de reina recayó en la simpática Winifred Burgos, quien fue aclamada y muy felicitada por la totalidad de sus colegas.

EN LONGOVILO

La Estación Terrena de Longovilo también cumplió 18 años de fructífera labor en bien de la comunidad dando servicio de toda la gama de telecomunicaciones, enlazándonos con el país y el resto del mundo.

El personal de esta radioestación también tuvo un nutrido programa de festejos, deportivos y recreativos, que se llevó a efecto el 25 de julio. El baby-fútbol inició muy temprano su participación, luego lo siguió el tenis y por último el ping-pong. Después vinieron los desafíos de dominó y brisca. Todas las competencias se prolongaron más allá de mediodía.



Este cuarteto de alegres operadoras está conformado por Sibila Fernandois, María Luisa Lagos, Sara Hidalgo y Alejandra Zelen.



En sus diferentes turnos de trabajo las operadoras lo hicieron rodeadas del afecto de quienes las admiran por su abnegación.

Terminadas las actividades deportivas todo el personal se reunió en un almuerzo de camaradería que fue presidido por nuestro Gerente General, Teniente Coronel Iván Van de Wyngard, y otros altos ejecutivos de la Empresa.



En animada charla captamos al Vicealmirante Raúl López, Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, a María Inés Bienzobas, jefe del Centro de Tráfico Metropolitano, y a Luis Parga, Asesor de la Gerencia de Explotación.



En este grupo de festejadas observamos a María Teresa Viacava, Silvia Fiabane, María Eugenia Padilla, Silvia Miranda y Axa Vera.



En una de las mesas, durante la manifestación ofrecida a las operadoras, vemos de izquierda a derecha a Mireya Rojas, Sara Carrasco, Devora Apablaza, Julia Duery, Roxana Bonvallet, Ruth Sánchez, Luisa Soto, Teresa Robles, Sara Albornoz y Ximena Mera.

RECREATIVO DE IQUIQUE TIENE NUEVO DIRECTORIO

Desde el 29 de mayo pasado el Centro Recreativo de Iquique tiene nuevo directorio. Realizado el recuento de votos resultaron elegidos:

- María Marcela Arenas Abarca, presidenta
- Lily Peñafiel Díaz, secretaria
- Federico Brito Sierra, Tesorero

CENTRO LOCAL DE RANCAGUA CELEBRO SEXTO ANIVERSARIO

Sentido homenaje a las madres asistentes.

Para celebrar el sexto aniversario del Centro Local de Mantención de Rancagua, que se cumplió el 13 de mayo pasado, el Centro de Recreación organizó una fiesta familiar que contó con la participación de todo el personal de la unidad y la compañía de sus cónyuges e hijos.

Esta conmemoración se efectuó el 11 de mayo, "Día de la Madre", lo que dio motivo para rendirle un sentido homenaje a todas las señoras asistentes, oportunidad en que recibieron obsequios y el enorme cariño de sus hijos.

La agradable y entretenida reunión fue un suculento asado a la parrilla, matizado con otras abundantes golosinas. Los niños se deleitaron con dulces, bebidas y entretenidas películas que les fueron proyectadas.

La fiesta aniversario del Centro Local estuvo tan animada que se prolongó hasta bien avanzada la noche con un baile muy alegre, ocasión en que la familia entelina demostró, una vez más, su gran habilidad para la danza.

PRORROGADO CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO



El mes recién pasado fue firmado entre la Gerencia General de ENTEL-CHILE y los dirigentes sindicales el acuerdo de la prórroga del Contrato Colectivo de Trabajo hasta el 1° de agosto de 1987. Su vigencia era hasta el 1° de febrero próximo, inclusive.

En la misma oportunidad la Empresa concedió a todos los trabajadores, afectos al pago de mayor impuesto de la reforma tributaria, una bonificación mensual de un 60% de su valor, lo que significa una gran ayuda para los contribuyentes entelinos.

En la fotografía observamos el momento en que se ratifica el acuerdo. Al centro, el Coronel Gerson Echavarría, Gerente General de ENTEL-CHILE; a la izquierda Clemente Villarroel, presidente del Sindicato de Empleados; y a la derecha, Werner Bischof, presidente del Sindicato de Ingenieros de Ejecución. Por el Sindicato de Ingenieros lo hizo su presidente, Gustavo Topp, quien no aparece en el grabado.

INVESTIGACION Y DESARROLLO

(RESUMENES DE LIBROS)

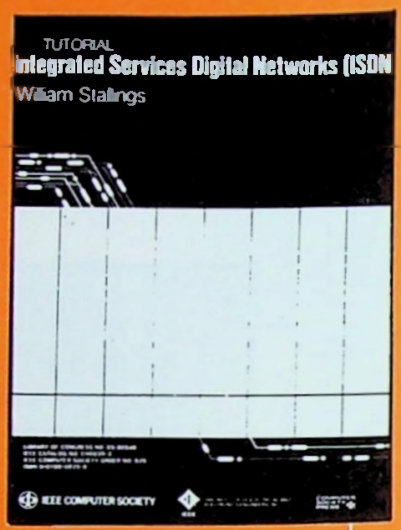
1

IEEE International Conference on Communications (1985: Chicago Illinois) Communications-Facilitating the knowledge revolution. New York, IEEE, 1985. 3 vols. (*TE 161.1 1985)

Algunos de los temas tratados en esta conferencia son:

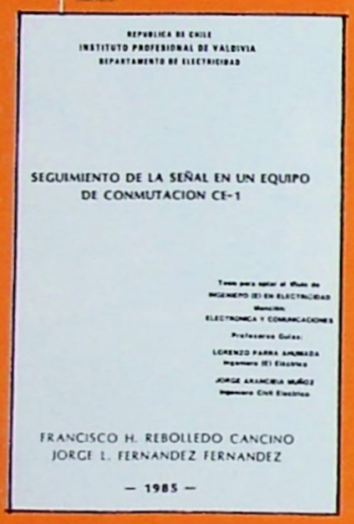
- Fibras ópticas y redes
- Procesamiento de imágen
- Conmutación de Paquetes
- Técnicas de Acceso Múltiple a Satélites
- Diseño e implementación de Redes Digitales de Servicios Integrados
- Redes de Area Local
- Transmisión Digital por Satélite
- Uso de Normas OSI
- Diseño y Confiabilidad de Sistemas de Conmutación
- Sistemas de radio punto a punto
- Conmutación Digital para señales vocales digitales
- Radio Digital: Progresos en modulación de alto nivel
- Recomendaciones CCITT sobre ISDN
- Evolución y Servicios de las redes digitales
- Tecnologías digitales de facsímil
- Avances tecnológicos en canceladores de eco

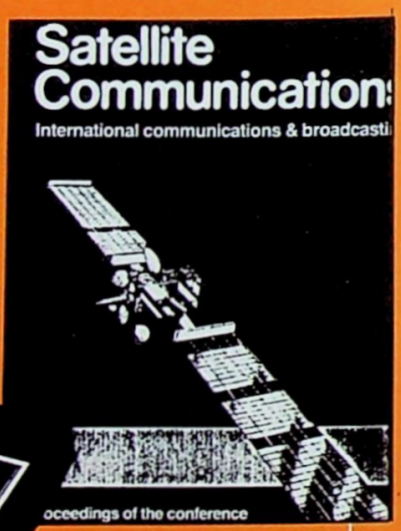
*(*Se pueden consultar en el Centro de Documentación de ENTEL-CHILE, Santa Lucía 360, citófono 5337, Santiago).*



4

2





5

3



2

Rebolledo Cancino, Francisco y Jorge Fernández Fernández
Seguimiento de la señal de un equipo de Conmutación CE-1. Valdivia, Instituto Profesional de Valdivia, 1985.
208p. (Tésis para optar al título de Ingeniero en Electricidad con mención en Electrónica y Telecomunicaciones). (*TE R292s)

Para entregar máxima eficiencia y confiabilidad, la red de microondas Northen Electric, utiliza un sistema de protección conformado por Equipos de Protección de Conmutación Automática (CE-1).
Con la finalidad de alcanzar una mayor comprensión y una supervisión más eficaz se presenta el estudio del seguimiento de la señal en el equipo CE-1, de esta forma se espera contribuir, no sólo al personal encargado de su mantención, sino también al estudiante o profesional que requiera información al respecto.

3

Ouchi, William
Teoría Z. Cómo pueden las Empresas hacer frente al Desafío Japonés. Buenos Aires, Hyspamérica Ediciones Argentina, 1984.
256p. (*CS 093t)

Luego de un acabado análisis de situaciones y de entrevistas con diversos ejecutivos de empresas, el autor describe los asuntos fundamentales del estilo de dirección japonés y de la productividad norteamericana.
Se preocupa además de indicar la utilidad de aplicar un enfoque de dirección de empresas japonesas al ámbito norteamericano.
El autor resume la experiencia obtenida en tres conceptos básicos aplicados por los ejecutivos japoneses: confianza, sutileza e intimidad.

4

Stallings, William
Integrated Services Digital Networks (ISDN). Tutorial. California, IEEE Computer Society, 1985.
325 p. (*TE S782i)

Este texto es una combinación de materiales originales y artículos reimpresos, y está organizado como sigue:

1. Generalidades. Esta sección presenta el concepto de ISDN y reseña sus principales características y servicios.
2. Normas y Regulaciones. La ISDN es una entidad planificada, que será definida por normas y controlada por la regulación. Se examina la naturaleza y el estado actual de las normas y los principios básicos relacionados con la regulación.
3. Estructura de Transmisión. Fundamentalmente la ISDN proporciona al usuario una estructura para la transmisión de datos y de señales para el control de Redes.
4. Acceso del usuario: El aspecto más importante de la ISDN es la arquitectura para proporcionar el acceso de parte de sus suscriptores o usuarios.
5. Red Digital Integrada: La introducción de tecnologías digitales en las redes públicas de telecomunicaciones está permitiendo el desarrollo de facilidades que integran los servicios de voz y datos. La red digital integrada que resulta es la base de la ISDN.
6. Glosario: Incluye la definición de la mayoría de los términos claves que aparecen en el texto.
7. Lista de acrónimos: Incluye la mayoría de los acrónimos que aparecen en el texto.
8. Bibliografía anotada: Ofrece una guía de lectura adicional.

5

International Communications and Broadcasting Conference (1985: London)
Satellite Communications: Proceedings of the International Communications and Broadcasting Conference, London, 1985.
London, Online, 1985.
254p. (*TE I61icb 1985)

En este libro se analizan algunas interrogantes relacionadas con la problemática actual de las telecomunicaciones, como por ejemplo: La reciente concesión para la construcción de satélites, ¿hace presagiar a los operadores del sector privado en Estados Unidos el inminente quiebre del monopolio de INTELSAT en las rutas transatlánticas satelitales?. ¿Es éste sólo un gesto de alerta de la FCC?. ¿Qué significa ésto para los operadores en Estados Unidos en general, y para INTELSAT en particular?.

La desregularización se ve ensombrecida a raíz del contínuo debate por el acceso equitativo a la órbita geosincrónica. Los problemas de recargo, ¿pueden resolverse con tecnología más avanzada, o por medio de un compartimiento diplomático? ¿Cuál será el impacto de las decisiones tomadas en la WARC 85 sobre el mundo occidental?

Las decisiones satelitales de alto y mediano poder permanecen en espera hasta que se resuelvan los problemas legales y reglamentarios. Varias opciones como por ejemplo el Sistema Pan-European, necesitan considerarse si se lleva a cabo el potencial comercial real de los DBS. Los Estados Unidos pueden dar lecciones útiles a Europa, no sólo en la radiodifusión por satélite, si no también en los servicios por aire, mar y tierra.

ORGULLOSO POR FELICITACIONES CENTRO RECREATIVO COYHAIQUE

El Centro Recreativo ENTEL-CHILE de Coyhaique organizó el campeonato "Día Mundial de las Telecomunicaciones, con el apoyo de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la XI Región.

Los encargados de preparar el torneo están orgullosos porque fueron muy felicitados por las autoridades e instituciones participantes, por la brillante organización y los trofeos aportados por nuestra Empresa.

Los resultados fueron los siguientes: Baby-fútbol: 1° Correos, 2° Telcoy, 3° Télex-Chile y 4° ENTEL-CHILE. Pool: 1° Correos, 2° ENTEL-CHILE, 3° Télex-Chile y 4° Telcoy. Tenis de mesa: 1° Correos, 2° Telcoy, 3° ENTEL-CHILE y 4° Télex-Chile. Truco: 1° Télex-Chile, 2° Telcoy, 3° ENTEL-CHILE y 4° Correos.

El campeonato culminó con la ceremonia de entrega de premios, oportunidad en que hizo uso de la palabra el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones, Raúl Castillo Ceardi, quien aprovechó la ocasión para felicitar al Centro Recreativo de ENTEL-CHILE y a los participantes por el excelente comportamiento y nivel competitivo.

FELICES EN EL C.L.M. TALCA CON CARTILLA GANADORA POLLA GOL

Con una tremenda alegría inició sus labores el pasado lunes 19 de mayo el personal del Centro Local de Mantención de ENTEL-CHILE de Talca: y no era para menos, fueron los felices poseedores de una cartilla con 13 puntos entre 38 ganadores que tuvo ese fin de semana el concurso Polla Gol.

En esa oportunidad los funcionarios jugaron dos cartillas y la triunfadora fue confeccionada por Dorian Valenzuela, quien marcó doce resultados exactos, y Lucía Delgado indicó el restante. Ambos eran los más felices del grupo y por supuesto los que le dieron la suerte al resto de sus compañeros de trabajo.

Los dichosos ganadores fueron: Feliciano Cáceres, Eduardo Carrillo, Julio Castro, Lucía Delgado, Luis Miño, Juan Pérez, Carlos Salazar y Dorian Valenzuela, quienes se hicieron acreedores de la no despreciable cantidad de $ 78.000 cada uno.

¡Felicitaciones, muchachos, y que la "señora Fortuna" los siga acompañando!

CENTRO RECREATIVO VALPARAISO ORGANIZO TORNEO DE BABY-FUTBOL



En el grabado los jugadores que defendieron los colores de nuestra Empresa. De izquierda a derecha: Benjamín Berrueta (dándoselas de entrenador),, Carlos Saphier, Carlos Carrasco, Luis Santibáñez, Raúl Briceño, Roberto Pailamilla y Héctor Zamorano.

Recientemente se dio término al primer campeonato de baby-fútbol de empresas de telecomunicaciones organizado por el Centro Recreativo ENTEL-CHILE de Valparaíso. Participaron en este torneo los equipos representativos de la Compañía de Teléfonos, Empresa de Correos, Télex-Chile, el Canal 4 de la Universidad Católica y ENTEL-CHILE. El campeonato fue ganado en forma invicta por el conjunto de Télex-Chile, que se adjudicó la Copa ENTEL. En el futuro, este trofeo se disputará durante el mes de mayo, coincidiendo con la celebración del "Día Mundial de las Telecomunicaciones".

Escoltaron al quinteto vencedor: Correos y ENTEL-CHILE, en el mismo orden.

RENOVO DIRECTORIO EL SINDICATO DE INGENIEROS

Con nuevo directorio cuenta desde el mes de mayo el Sindicato de Ingenieros. Realizada la elección, la directiva quedó constituída de la siguiente forma:

- Presidente, Gustavo Topp Nagel (reelegido).
- Secretario, Eduardo Carrasco Cruzat.
- Tesorero, Martín Ide Hevia (reelegido).

La extensión de este mandato es por dos años (1986-1988).

NACIMIENTOS

Han nacido: Juan Roberto, hijo de Maricha Lagos Mardones, administrativa de la Sección Cobranzas, y del señor Juan E. Saa Riveros.

Rodrigo Ignacio, hijo de Enrique Santos Farías, investigador de la Sección Resguardo, y de la señora Ana María Igualt de Santos.

Daniel Ignacio, hijo de Olga Nieves Koppe Sastre, operadora del C.T.M., y del señor Iván Menares.

María José, hija de Luis Cruz Jofré, electrónico del C.L.M. Rancagua, y de la señora Gabriela Latorre de Cruz.

Mauricio, hijo de Lerry Apablaza Cataldo, operadora del C.T.M., y del señor Mauricio Quezada.

Carolina Andrea, hija de Magdalena Vitanyi Kiss, administrativa de la División Bienestar, y del señor Alejandro Zamora.

María Francisca, hija de Oscar Ahumada González, representante de la Sección Ventas, y de la señora Ester Alarcón.

Carolina del Pilar, hija de Mario Contador Pemjean, administrativo de la Sección Coordinación Operacional, y la señora Olga Letelier Ortuzar, ex entelina.

Diego Nicolás, hijo de Luis Santos Santos, jefe de la Oficina Comercial Central, y María Teresa Esquivel Miranda, administrativa de la Sección Ventas.

Marcela Ivette, hija de Cristián Pau Pinto, representante de la Sección Ventas, y Marcela Garín D'Alenco, secretaria de la Unidad de Transmisión de Datos.

• ACLARACION •

En relación al Premio Abnegación obtenido por el Turno 5 de la Estación Terrena de Longovilo, ante un error del informante en la nómina que publicamos en la Revista ENTEL-CHILE N° 45, hemos creido conveniente dar a conocer la lista completa del personal de turno durante el terremoto del 3 de marzo de 1985.

Turno de operaciones:

- Oscar Espinoza Soto
- Jaime Cruz Salazar
- Héctor Godoy Rocco
- Enrique Ramírez Sepúlveda

Turno de choferes:

- Eulogio Garrido Parra

Turno de vigilantes:

- Gastón Daille Lorente
- Juan Céspedes Briceño
- Juan Rozas Izarnotegui

Supervisor de turno:

- Juan Linares Muñoz

SOLICITADA

"René Madariaga Lasnier agradece sinceramente a jefes, compañeros de trabajo y a la Empresa en general por haberles hecho llegar sus condolencias, ofrendas de flores, coronas de caridad y acompañaron antes el sensible fallecimiento de su querida madre señora Julieta Lasnier V. de Madariaga (Q.E.P.D.)



ENTEL-CHILE

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

REVISTA EDITADA POR RELACIONES PUBLICAS

ISSN 0716 - 2871

REVISTA ENTEL/CHILE

AÑO XIX Nº 51 - AGOSTO DE 1987

S.E. el Presidente de la República en EXPOTEL'87

págs. centrales

SUMARIO

Nuevos aportes en reuniones de sistema de información de telecomunicaciones 5

Elogiosa obra social realizó rama de pesca en una escuela de Colbún 6

Fue celebrado "Día de la Operadora" 11

Dos galardones otorgó la Asociación Chilena de Seguridad a ENTEL-CHILE 13

Investigación y desarrollo 14

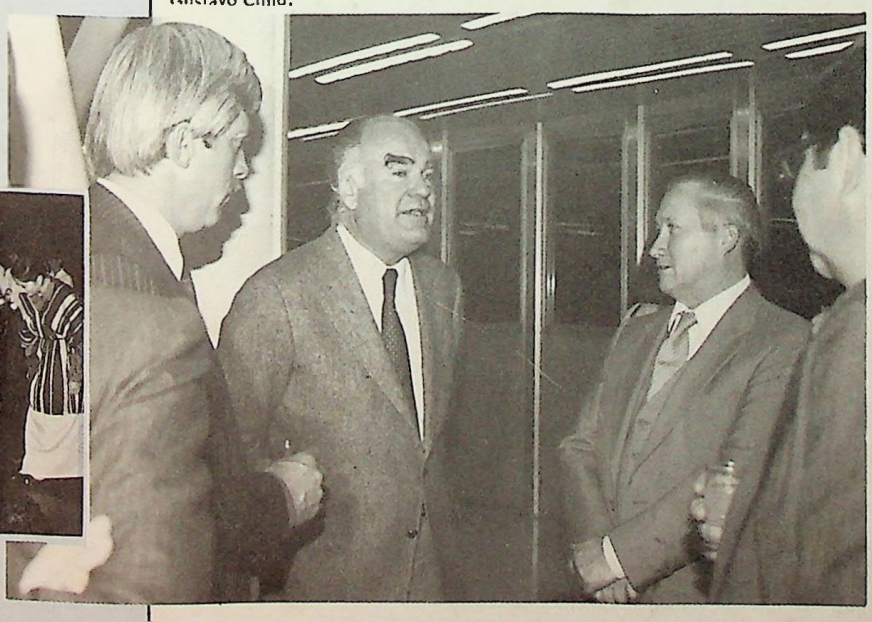


El Primer Mandatario conversa con Ana María Eterović mientras observa el Manual de Servicio Telefónico Internacional de ENTEL-CHILE. A su lado el Subsecretario de Telecomunicaciones, Coronel Gustavo Arenas y Eliana Gómez.

El Secretario de Estado Márquez de la Plata responde algunas consultas laborales a los dirigentes sindicales Juan Sepúlveda, Werner Bischof y Gustavo Child.

Ministro del Trabajo visitó la Torre C.N.T.

pág. 3





Exitosa actuación del grupo Folclórico Cayumanqui

pág. 4

FUERON DISTRIBUIDOS PREMIOS DEL CONCURSO FOTOGRAFICO

"Estatuas y monumentos nacionales" es el tema para el calendario del próximo año.

Los funcionarios de Santiago que resultaron ganadores en el concurso fotográfico e ilustraron el calendario ENTEL del presente año, recibieron sus premios en una sobria ceremonia que tuvo lugar el 11 de junio, en la sala de sesiones del Directorio.

Previo a la entrega de los galardones, trás un breve cambio de opiniones entre los componentes del jurado que seleccionó los trabajos del concurso, representantes del directorio del Club Fotográfico y los participantes agraciados, acordaron elegir el tema "Estatuas monumentos, y monumentos nacionales" para las ilustraciones del calendario del próximo año. Las fotografías deberán ser apaisadas, en diapositivas a color de 35 mm.

Luego, se inició la distribución de los premios. Christian Nicolai, del Departamento de Planificación Estratégica, recibió las distinciones del 1º y 3er. premios y de dos menciones honrosas por sus temas: "Tejas" "Calle", "Botes" y "Araucarias"; Enrique Heyraud, de la Sección Obras Electromecánicas, por dos menciones honrosas: "Caballo y su paisaje" y "Lago Tinquilco"; Raúl Bordalí, Jefe de la División Servicios de Oficina, por su "Puesta de sol"; y Carlos Sunah, de la Sección Desarrollo Tecnológico, por sus "Helechos".

A los concursantes ganadores de provincias se les despacharon los estímulos a sus respectivas unidades de trabajo. Ellos fueron: Julio E. Morales, del C.R.M. de Chillán, quien se hizo acreedor al 2º premio con su diapositiva "Puente Biobío; Homero Van Camps, Jefe del C.L.M. de Iquique, por dos menciones honrosas: "Oro" y "Orquidea"; y Gerardo Sánchez, Jefe del C.L.M. de Concepción, por su fotocolor "[illegible]".



Carlos Sunah Ludwig recibe su galardón de manos de Fernando Salinas, presidente del Club Fotográfico ENTEL.



Christian Nicolai, quien se hiciera acreedor a dos premios y dos menciones honrosas, en el momento que les fueron entregado por la experta fotográfica, Julia Fuenzalida de Sotomayor.

C.L.M. ISLA DE PASCUA CANDIDATO AL PREMIO "MERITO DE RELACION LABORAL"

La Gobernación Provincial de Isla de Pascua ha comunicado a nuestra oficina de Relaciones Públicas la reciente nominación a que fue objeto el C.L.M. ENTEL de esa lejana posesión chilena para postular, a nivel regional, al premio "Mérito de la Relación Laboral 1987". Para dar a conocer las bondades que se tomaron en cuenta para esta designación, a continuación transcribimos dicho informe:

Señor
Relacionador Público
ENTEL-CHILE
SANTIAGO

De mi consideración:

Tengo mucho agrado de informar a Ud., que la Empresa ENTEL-CHILE sede Isla de Pascua, fue nominada recientemente para postular a nivel Regional como "La Empresa cuya dotación en Isla de Pascua, ha demostrado una perfecta armonía interna y una muy buena relación con la comunidad isleña".

Esta nominación se efectuó por sugerencia de la Ilustre Municipalidad de la Comuna, de acuerdo a lo solicitado por la Secretaría Ministerial de la V Región, en circular emitida a principios de año. En ella se destaca no solamente la armonía de trabajo interna, sino que además su proyección hacia la Comunidad que aprecia la dedicación, eficiencia y cordialidad de su personal, en la importante tarea de enlazar esta alejada Provincia con el resto del Territorio Nacional, como asimismo con el resto del mundo.

La dotación de la Empresa en la Provincia, está dirigida por el Señor Iván Gómez Zúñiga y la integran cuatro funcionarios isleños y tres continentales.

Hago llegar a Ud. esta información, ya que la labor que realiza ENTEL en Isla de Pascua, como esta misma designación para postular con otras empresas de la V Región, merecen ser destacadas a través de algún medio de difusión interna de esa entidad.

Saluda atentamente a Ud.

Reinaldo Fuentes Gatica
Jefe Depto. RR. PP.
Gobernación Provincial
Isla de Pascua

EL MINISTRO DEL TRABAJO CONCURRIO AL CENTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Conoció sus instalaciones y dialogó con ejecutivos y dirigentes sindicales.



En el mirador de la torre ENTEL el Ministro del Trabajo, Alfonso Márquez de la Plata, intercambia ideas con el Gerente General de ENTEL, Iván Van de Wyngard, la Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Mónica Fernández, el Gerente de Explotación, Hardy Schmidt, y dirigentes sindicales de la Empresa.



En su visita a la Sala de Control de Televisión del C.N.T. el Ministro del Trabajo escucha las explicaciones que entrega el electrónico Florindo Salinas. También están presentes el Secretario Regional Ministerial, Eduardo Ramírez, y la Directora del Trabajo, Victoria Vásquez.

El pasado 26 de mayo el Ministro del Trabajo y Previsión Social, Alfonso Márquez de la Plata, visitó el Centro Nacional de Telecomunicaciones (CNT) de ENTEL-CHILE, acompañado por el Secretario para la Región Metropolitana, Eduardo Ramírez, y la Directora del Trabajo, Victoria Vásquez.

A su llegada fue recibido por el Gerente General, Iván Van de Wyngard, ejecutivos y dirigentes sindicales de la Empresa.

Luego, las visitas escucharon una charla del Gerente Van de Wyngard, quien les informó de los últimos adelantos tecnológicos de ENTEL, los futuros planes de desarrollo, los recursos humanos y de la capacitación del personal. Después el Ministro y su comitiva inició un recorrido por las diversas dependencias del C.N.T. Visitó el Centro de Tráfico Metropolitano, donde pudo observar el trabajo de las operadoras internacionales y las modernas instalaciones, equipadas con sistemas computarizados de la más reciente tecnología. Enseguida, se les mostró la sala de equipos de telefonía de larga distancia, nacional e internacional, también la red nacional de transmisión de datos, télex y el Centro de Control de Televisión.

Posteriormente, el Ministro fue invitado a subir al 22º piso de la torre, en donde dialogó con los ejecutivos y dirigentes sindicales, manifestándoles su satisfacción por la labor que desarrollan y, además, los felicitó por su participación para que ENTEL-CHILE fuera una de las tres empresas que se hizo acreedora al premio al Mérito de la Relación Laboral 1986 de la Región Metropolitana.

El Ministro Márquez de la Plata finalizó su visita al C.N.T. subiendo al antenófano, desde donde pudo observar el hermoso panorama que brinda Santiago nocturno desde la altura.

EXITOSA ACTUACION CUMPLIO GRUPO FOLCLORICO CAYUMANQUI DE ENTEL

Se presentó en el salón auditorium del Centro Cultural de la Caja de Compensación de Los Andes.



El Grupo Folclórico de ENTEL-CHILE dio comienzo a su actuación presentando cantos y bailes de la zona central.



En la escenografía dedicada a Chiloé el conjunto presentó una animada alegoría haciendo resaltar las costumbres típicas de sus habitantes.



El alegre "guainito" no podía faltar en una fiesta en que se representaba el folclore nortino.



La Diablada, ceremonial religioso de La Tirana, llenó con todo su colorido el escenario.

El Primer Ciclo de Folclore Laboral, patrocinado por el Centro Cultural de la Caja de Compensación de Los Andes y auspiciado por la Compañía de Teléfonos de Chile, se desarrolló en el salón auditorio de dicha institución con la participación de los Grupos Folclóricos de ENTEL-CHILE, Codelco, Lan-Chile y Compañía de Teléfonos de Chile.

Al Grupo Folclórico Cayumanqui de nuestra Empresa le correspondió inaugurar este primer ciclo, oportunidad en que realizaron un excelente y nutrido programa con cantos y bailes de las distintas regiones del país.

Iniciaron su actuación con un cuadro típico de la zona central, oportunidad en que los bailarines demostraron toda la gallardía, gracia y picardía de nuestra danza nacional, la cueca. En la segunda parte, el conjunto presentó una vistosa demostración de los diferentes bailes que son tradicionales en esa vasta región que es Chiloé. Luego regresaron al escenario para finalizar su actuación demostrándonos La Diablada, ceremonial religioso en homenaje a la virgen de La Tirana. En esta ocasión el grupo representó a la cofradía Los Diablos del altiplano, con sus trajes multicolores, vistosas máscaras y danzas autóctonas con lo cual el pueblo le demuestra a la Santa sus agradecimientos por los favores recibidos y brindarle su fervoroso afecto.

Terminada su presentación, el público asistente al teatro premió la actuación con prolongados aplausos y encomiásticos comentarios.
Entre las felicitaciones recibidas por el Conjunto después de esta excelente presentación su presidenta, María Eugenia Marín, recibió una conceptuosa carta que damos a conocer a continuación:

Santiago, 9 de julio de 1987

Señora
María Eugenia Marín Osorio
Presidenta del Conjunto Folclórico
Cayumanqui
PRESENTE

Estimada amiga:

Gracias a una gentil invitación de ustedes, tuve la oportunidad de asistir al Recital del Conjunto el día martes 7 del mes en curso, en el Centro Cultural de la Caja de Compensación de Los Andes.

Como amante del folclore, concurrí con mis hijos, los 3 pertenecen a un conjunto folclórico infantil que tu conoces, con el fin de que aprendan y que se identifiquen con esto tan bello.

Luego de presenciar el espectáculo que a mi juicio llegó a su momento cumbre en la parte norte íntegra, los halagos para la Empresa por su aporte generoso y delicado; para el apoyo musical y para el equipo de baile, tienen que ser muchos y generosos, como fue la entrega que ustedes brindaron con calidad, autenticidad y cariño por el arte que cultivan con tanta destreza.

Amiga, las palabras que pueda expresarte no son suficientes para corresponder al espectáculo presenciado; para los que amamos lo nuestro como mis niños y yo, un solaz espiritual imborrable.

Recibe tu y cada uno de los integrantes de Cayumanqui, el reconocimiento y un abrazo fraterno y agradecido, de tu amigo,

Clemente Villarroel L.
Presidente
Sindicato de Trabajadores
Nacional Nº 1

REVISTA ENTEL-CHILE
Publicación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.
Director: Jefe de Relaciones Públicas, Marcelo Maturana Miranda.
Coordinador y Redacción: Leoncio Rojas Cruzat.
Oficinas de Redacción: Santa Lucía 360, 3er. piso.
Teléfono 712121, anexo 5266, Santiago de Chile.
Imprime: Taller de Duplicaciones.

NUEVOS APORTES EN REUNION DE SISTEMA DE INFORMACION DE TELECOMUNICACIONES

Se realizó en Santiago y la organizó ENTEL-CHILE, con la colaboración de la CTC.

Con la participación de la mayoría de sus entidades miembros, se inauguró la VI Reunión Plenaria del Sistema de Información en Telecomunicaciones (SIT), de la Asociación Hispanoamericana de los Centros de Investigación y Estudios de Telecomunicaciones (AHCIET).

Esta reunión plenaria, que fue organizada por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., ENTEL-CHILE), con la cooperación de la Compañía de Teléfonos de Chile (CTC), se llevó a efecto en el Hotel Tupahue entre el 13 y 17 de julio.

La ceremonia inaugural estuvo presidida por el Subsecretario de Telecomunicaciones, Coronel Gustavo Arenas, y contó, además, con la asistencia del Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC, Vicealmirante Raúl López; el Gerente General de ENTEL-CHILE, Iván Van de Wyngard; el Secretario General de AHCIET, Francisco Gómez; y el Gerente General de la Compañía de Teléfonos de Chile, Coronel Gerson Echavarría.

Abrió la reunión nuestro Gerente General, Iván Van de Wyngard, quien recordó que "a nuestro país, y especialmente a ENTEL-CHILE, le cupo el honor de ser una de las naciones fundadoras de AHCIET, habiéndo formado parte de la comisión que redactó los estatutos que hoy la rigen. Es por ello que ENTEL-CHILE siempre ha estado dispuesta a colaborar plenamente para cumplir con los objetivos estatutarios que se realizan.

Más adelante Van de Wyngard destacó que todos los representantes del área de las telecomunicaciones tienen la misión de ser los conductores de las informaciones sin importar distancias ni fronteras. "Somos los responsables - dijo - de satisfacer las necesidades de comunicación; tenemos la obligación de contribuir al conocimiento y acercamiento de los seres humanos, para lo cual debemos proveer los medios que se requieran".

Agregando: "Esta reunión tendrá el privilegio de ser testigo de la primera conexión y acceso, vía el Discado Directo Internacional de ENTEL-CHILE al computador instalado en España, en la sede de AHCIET.

"También este objetivo ha significado esfuerzos y beneficios, ya que podremos, con motivo de esta conexión, entrar a través de la red nacional de transmisión de datos, organizada y explotada por nuestra Empresa, directamente a la red española IBERPAC, iniciándose de esta forma una nueva etapa para las comunicaciones de datos del país".

Enseguida usó de la palabra el Secretario General de AHCIET, Francisco Gómez Alamillo; y cerró el acto María Angélica Moreno, Directora de Comercialización de INTEC-CHILE, quien expuso el tema "Información y Servicio del Desarrollo".

Durante las reuniones posteriores la activa labor desarrollada por la mayoría de las entidades miembros de AHCIET, permitió definir los campos de aplicación y funcionamiento del SIT y la participación de los delegados ante este sistema, dentro de las entidades miembros.

En su aspecto de soporte físico, a partir de la fecha de esta reunión, AHCIET cuenta con un computador que hace posible el manejo y acceso integral de todos los subsistemas de la base de datos. Esto permitió obtener un acuerdo entre TELENET e IBERPAC para conectar ambas redes a partir de este encuentro. Esta misma prueba pudo ser utilizada para acceder a la base de datos de FUNDESCO en España. Se elevará a la Asamblea General una solicitud de franquicias tarifarias para las conexiones a esta base de datos.

En el aspecto de soporte lógico se definieron los subsistemas integrantes de esta etapa. Se presentaron y aprobaron nuevos sistemas sobre datos estadísticos que permitirán incluir todo tipo de información gerencial de ayuda a la gestión empresarial; subsistema de biblioteca de software y subsistema de investigación y desarrollo, el que fue ampliado a otros aspectos de investigaciones en redes y sistemas, de interés para las empresas de explotación.

A su vez, se reafirmaron los subsistemas 1 de referencias bibliográficas, compatibilizando la ficha de datos, con otros subsistemas en uso en la región, lo que implica coordinación de esfuerzos permitiendo evitar duplicidades. El subsistema 2 de capacitación fue aprobado y a través del acceso se pudo comprobar su inmediata operatividad.

El subsistema 3 "equipos" logró definir su ficha de entrada de datos que será sometida a la Asamblea General de AHCIET, conjuntamente con las opiniones sobre los otros subsistemas.

En el aspecto operativo se definieron las funciones del delegado del SIT en las entidades miembros, a la vista de la ampliación del espectro de actividades que el sistema está en condiciones de proveer. Estas funciones requieren indudablemente de un reforzamiento en el apoyo de parte de las autoridades de las empresas miembros, para coordinar internamente la recolección de información necesaria para enviar a AHCIET y alimentar los subsistemas referidos, única manera de obtener rentabilidad de los esfuerzos que las empresas invierten en estos organismos.

A su vez, se elevaría a la Asamblea General, la necesidad de contar con la ayuda de la Comisión Técnica del SIT para contribuir a las definiciones y agilización del sistema. De lo anteriormente referido ENTEL-CHILE mantendrá su disposición de proveer el apoyo necesario.

En la ceremonia de clausura el Gerente General de ENTEL-CHILE, Iván Van de Wyngard, se refirió a las importantes conclusiones que se habían logrado durante esos cinco días de trabajo de las comisiones, lo que redundaba en un auténtico éxito para la VI Reunión Plenaria del Sistema de Información en Telecomunicaciones. Luego agradeció a todas las delegaciones participantes por la labor cumplida.

Finalizó el acto con las palabras del Secretario General de AHCIET, Francisco Gómez, para agradecer a nombre de los representantes extranjeros por todas las atenciones recibidas durante su permanencia en nuestro país.

ELOGIOSA OBRA SOCIAL REALIZO RAMA DE PESCA EN UNA ESCUELA DE COLBUN

En cinco años de excursiones han podido conocer atractivos y hermosos lugares.

La Rama de Pesca de ENTEL-CHILE, que cuenta en la actualidad con alrededor de 60 socios, ha venido sosteniendo una constante actividad desde hace cinco años. Gracias a sus continuas salidas a terreno han podido conocer atrayentes y hermosos lugares, como la Laguna del Laja junto al volcán Antuco en Los Angeles, la Laguna del Maule (160 kilómetros al interior de Talca), además numerosos ríos, playas y el tradicional Lago Rapel, muy frecuentado por su excelente pesca. Estas excursiones permiten reunir al entelino, su familia y amigos que gustan del contacto con la naturaleza y la vida al aire libre, primando en todo esto la camaradería antes que la pesca como un deporte meramente competitivo.



El profesor Sergio Castillo y sus alumnos en el frontis de la escuela del poblado Los Boldos.



Los socios de la Rama de Pesca posan con sus familiares en una de sus excursiones campestres.

OBRA SOCIAL

Un grupo de socios de la Rama de Pesca tuvo la oportunidad de conocer una humilde escuela rural durante una salida efectuada en diciembre del año pasado al Lago Colbún. Impactados por la falta de recursos de los niños y agradecidos de la buena acogida brindada por su profesor, Sergio Castillo F., acordaron volver con ayuda para los niños y la escuela. Fue así como realizaron una campaña de recolección de vestuario, útiles escolares, medicamentos, libros, alimentos y golosinas para los pequeños, y de sus propios fondos compraron pintura para hermosear la escuela. Posteriormente, volvieron al lugar llevando todo lo recolectado, que distribuyeron entre todos los alumnos. Esa tarde, los pescadores regresaron a la capital más felices que otras veces, traían la enorme satisfacción de haber realizado una linda obra de caridad.

El Presidente de la Rama, Miguel Grez, nos ha solicitado invitar a todos los entelinos que compartan estas inquietudes, para que se integren al grupo de pesca.

Encuentro Deportivo realizaron Centros Recreativos en Chillán

Compitieron en fútbol, tenis y ping-pong.

El Centro Recreativo de ENTEL-Chillán organizó un encuentro deportivo con su similar de Concepción. Las actividades se realizaron en las dependencias del Centro y en el estadio de la Escuela de Agronomía de la Universidad de Concepción en Chillán.

Las disciplinas practicadas en esa oportunidad fueron: un partido de fútbol, que fue ganado por los representantes del Centro Local de Mantención de Concepción por 5 goles a 3; tres encuentros de tenis (dos singles y un doble), venciendo los chillanejos por 2 juegos a 1; y ping-pong en dos series, ocasión en que los dueños de casa volvieron a triunfar, esta vez 2 por 0.

Con estos resultados y sumados los puntajes, el Centro Recreativo de Chillán resultó ganador del torneo. Por los vencedores actuaron: Julio Morales, Hugo Villablanca, Lionel Carrasco, Carlos Muñoz, Patricio Campos, Enrique Godoy, Nelson Prado, Ivar Vargas, Víctor Dávila, Hugo Oliva, Manuel Yáñez, Luis Carrasco, Jaime Correa y Diego Poblete.



Equipo de fútbol del Centro Recreativo de Concepción que venció al conjunto representativo de Chillán por 5 goles a 3.

La delegación de Concepción estuvo representada por: Gerardo Sánchez, Raúl Verdugo, Celín Concha, Francisco Silva, Juan Merino B., Juan Mejías, Carlos Ramírez, Nelson Muñoz, Carlos Gajardo, Pedro Muñoz y Jacob Carrillo. Acompañaron a los funcionarios penquistas sus esposas e hijos.

El Subgerente Regional Sur, Nelson Verdugo, fue el encargado de hacer entrega del trofeo que estaba en juego, recibiéndolo Julio Morales en representación del Centro Recreativo de Chillán. Posteriormente, se sirvió una comida de camaradería para despedir a la delegación visitante.

ENTEL SE CLASIFICO SUBCAMPEON EN TORNEO QUE ORGANIZO SUBTEL

En disputado encuentro Compañía de Teléfonos fue el vencedor.

Como parte de la celebración del "Día Mundial de las Telecomunicaciones" (17 de mayo) la Subsecretaría de Telecomunicaciones organizó un torneo cuadrangular de fútbol (tipo copa Carranza), al cual fueron invitados a participar los equipos de la Compañía de Teléfonos, Batallón de Telecomunicaciones del Ejército (Bantel) y ENTEL-CHILE, junto a los representantes del anfitrión.

Esta competencia se llevó a efecto en el Estadio de nuestra Empresa, en La Florida, los días 13 y 16 de mayo, pero se prolongó hasta el 10 de junio por el empate producido en el último partido y que comentamos más adelante.

El campeonato se inició con la presentación de los cuatro equipos participantes y el izamiento del Pabellón Nacional. Luego se dirigió a los presentes el Subsecretario de Telecomunicaciones (subrogante), José Mella Segovia, quien dio por inaugurado los juegos.

El primer partido de la jornada lo protagonizaron ENTEL-CHILE con Bantel, conjuntos que realizaron un encuentro bastante disputado que finalizó con el triunfo de ENTEL por 3 goles contra 2.

La tarde deportiva finalizó con la amplia victoria de la Compañía de Teléfonos sobre Subtel por 4 a 0. Con los resultados de estas dos confrontaciones quedaron automáticamente conformadas las parejas que disputarían los lugares secundarios y el título de campeón del torneo.

Fue así como al día subsiguiente desde tempranas horas, a pesar del frío imperante, los aficionados al fútbol se fueron reuniendo en las graderías del Estadio ENTEL para disfrutar de las emociones, que presentían, les iban a brindar las disputas de ambas finales. También se hicieron presente el Subsecretario de Telecomunicaciones, Gustavo Arenas, el Gerente General de ENTEL-CHILE, Iván Van de Wyngard; y ejecutivos de las instituciones participantes.

La reunión se inició con el encuentro que disputaron los equipos representativos de Subtel y Bantel para dilucidar el 3º y 4º lugar. Después de un disputado encuentro, la Subsecretaría logró vencer a Bantel por 1 tanto a 0, relegándolo al 4º lugar.

Enseguida, entraron a la cancha las oncenas de ENTEL-CHILE y la Compañía de Teléfonos para protagonizar el encuentro de fondo en pos de lograr el título máximo del torneo. Durante el primer tiempo los telefónicos, con un mejor juego de conjunto, lograron vencer parcialmente por 2 goles a 1.

Iniciada la segunda fracción el conjunto entelino entró con otra disposición, logrando emparejar las acciones y luego llegar con bastante posibilidades al arco rival; hasta conseguir el ansiado empate. Prosiguió el encuentro con momentos de inminente peligro para ambos arcos en busca del gol del triunfo; sin embargo, se cumplieron los 90 minutos reglamentarios y el marcador no sufrió alteraciones, finalizando el encuentro en un justo empate.

Ante la falta de un ganador absoluto del torneo - después de algunos minutos de descanso -, el árbitro del encuentro dio por iniciadas las series de siete lanzamientos penales por equipo para definir, de una vez por todas, la paridad. La espectación era total en las graderías; los arqueros hacían todo lo posible por atrapar la pelota en cada lanzamiento, sin embargo, ésta se le escurría hasta la red. A la postre, nuevo empate a 7 penales por lado.

En vista que ENTEL y Compañía de Teléfonos habían quedado en igualdad de condiciones, los organizadores del torneo acordaron dirimir el empate en un segundo partido a realizarse posteriormente.

El encuentro se llevó a efecto el 10 de junio. Desde el pitazo inicial ambos equipos salieron en pos del triunfo, resultando un partido arduamente disputado y bastante atractivo.

El primer tiempo finalizó empatado a 2 tantos por lado. Promediando la segunda etapa C.T.C. marcó el tercer gol, que sería el decisivo, dándole el triunfo y el título de campeón al conjunto telefónico.

Antes de que los jugadores se retiraran de la cancha se realizó la entrega de premios, junto al entusiasmo y los aplausos de los participantes y las barras que fueron a alentar a sus equipos favoritos.



El jefe del Departamento Jurídico de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, José Mella Segovia, en los momentos en que le dirige la palabra a los jugadores y asistentes para dar por iniciado el campeonato.



En las graderías del estadio observan el desarrollo de los partidos nuestro Gerente General, Iván Van de Wyngard, el Subsecretario de Telecomunicaciones, Gustavo Arenas, jefes y funcionarios de las instituciones participantes.



Los jugadores de ENTEL-CHILE, Jorge Maturana y Juan Garrido tratan de sacar la pelota de su área asediados por dos delanteros telefónicos.

CHILLAN SUBCAMPEON DE TENIS DE MESA

La rama de tenis de mesa del Centro Recreativo de Chillán se clasificó subcampeón en el Campeonato de Apertura organizado por la Asociación de esa sureña ciudad.

Además de ENTEL-CHILE, participaron el Colegio Concepción, Instituto Profesional, Universidad de Concepción, Sociedad Empleados de Comercio y Colegio Chillán.

Este campeonato, que se inició el 4 de mayo y se prolongó hasta fines de junio, clasificó campeón al conjunto del Instituto Profesional, subcampeón ENTEL-CHILE y tercero la Sociedad de Empleados de Comercio.

El equipo que defendió los colores de nuestra Empresa estuvo formado por los siguientes funcionarios: Luis Carrasco, Hugo Oliva, Hugo Villablanca, Víctor Dávila y Manuel Yáñez.

EXPOTEL'87:

Adhesión al "Día Mundial de las Telecomunicaciones"

S.E. el Presidente de la República visitó el pabellón de ENTEL-CHILE

En adhesión al "Día Mundial de las Telecomunicaciones", que se celebra anualmente el 17 de mayo, el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones patrocinó una exhibición con el nombre de Expotel'87, en la que participaron más de cuarenta empresas del sector, tanto estatales como privadas.

En su oportunidad, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) recomendó para el presente año destacar el tema "Telecomunicaciones al servicio de las naciones", razón por la cual la exposición de nuestro país se ofreció bajo el lema "Las telecomunicaciones nacionales al servicio de la comunidad chilena".

La ceremonia de inauguración fue encabezada por S. E. el Presidente de la República, Capitán General Augusto Pinochet Ugarte; también estuvieron presente los Ministros del Interior, Ricardo García, el de Transporte y Telecomunicaciones, General de Aviación Enrique Escobar, el Subsecretario de Telecomunicaciones, Coronel Gustavo Arenas, altas autoridades de Gobierno, ejecutivos y personal de las instituciones vinculadas a las telecomunicaciones nacionales.

Previo al tradicional corte de cinta, el Ministro Escobar reseñó, ante las autoridades asistentes, la labor que ha desempeñado el Gobierno en be-



1



2



3







1 El Presidente de la República, Capitán General Augusto Pinochet, saluda al Gerente General de ENTEL-CHILE, Iván Van de Wyngard, al visitar el Pabellón de nuestra Empresa en EXPOTEL'87.

2 El Gerente Van de Wyngard acompaña al Jefe del Estado durante el recorrido que realizó por las dependencias de la muestra de ENTEL-CHILE.

3 S. E. el Presidente de la República revisa algunos folletos de un equipo de facsímil junto a nuestro Gerente General. Más atrás observan, de izquierda a derecha, el Subsecretario de Telecomunicaciones, Coronel Gustavo Arenas; el Edecán de S. E., Teniente Coronel Ramón Bascur; y el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Enrique Escobar.

4 En amable charla Iván Van de Wyngard, Gerente General de nuestra Empresa; Vicealmirante Raúl López, Director Ejecutivo del Holding ENTEL-CTC; Luis Urzúa, de la Sección Estudios y Normas; Rodolfo Castañeda, Jefe de la Sección Ventas; y Alejandra Zelén, del C.T.M.

5 El Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, General de Brigada Aérea Enrique Escobar, escucha las explicaciones de la operadora internacional, Ana María Eterović. Junto a ellos, el Gerente General de ENTEL, Iván Van de Wyngard, y Gloria Gómez, del C.T.M.

6 Iván Van de Wyngard, el Gerente de Brigada Aérea Enrique Escobar y el Coronel Gustavo Arenas departen junto a un receptor de facsímil. Más atrás vemos a Rodolfo Castañeda.

neficio del desarrollo de las telecomunicaciones del país, señalando que el avance ha sido real, decisivo y sostenido.

En uno de los pasajes de su intervención, el Secretario de Estado expresó que la muestra inaugurada "constituye una demostración concreta de los servicios que las telecomunicaciones prestan hoy día en nuestra nación".

Más adelante, el General Enrique Escobar anunció la entrada en servicio de la primera empresa de televisión por cable del país, concesión otorgada a Comunicaciones Intercom S. A.

Finalizada la ceremonia, el Jefe del Estado inició una visita por los diferentes stand de la exposición. Cuando llegó al pabellón de ENTEL-CHILE fue recibido por nuestro Gerente General, Iván Van de Wyngard, quien invitó al Primer Mandatario a efectuar un recorrido por las instalaciones, donde se pudo imponer de los innumerables avances tecnológicos que en materia de servicios de telecomunicaciones esta Empresa ha desarrollado durante estos últimos años y que en la actualidad se encuentran a disposición de empresas públicas y privadas a lo largo de nuestro país.

Mientras permaneció abierta "Expotel'87" se llevó a efecto un ciclo de conferencias a cargo de destaca-

dos ingenieros de las distintas empresas participantes, quienes abordaron importantes temas de su especialidad.

SERVICIOS QUE OFRECE ENTEL

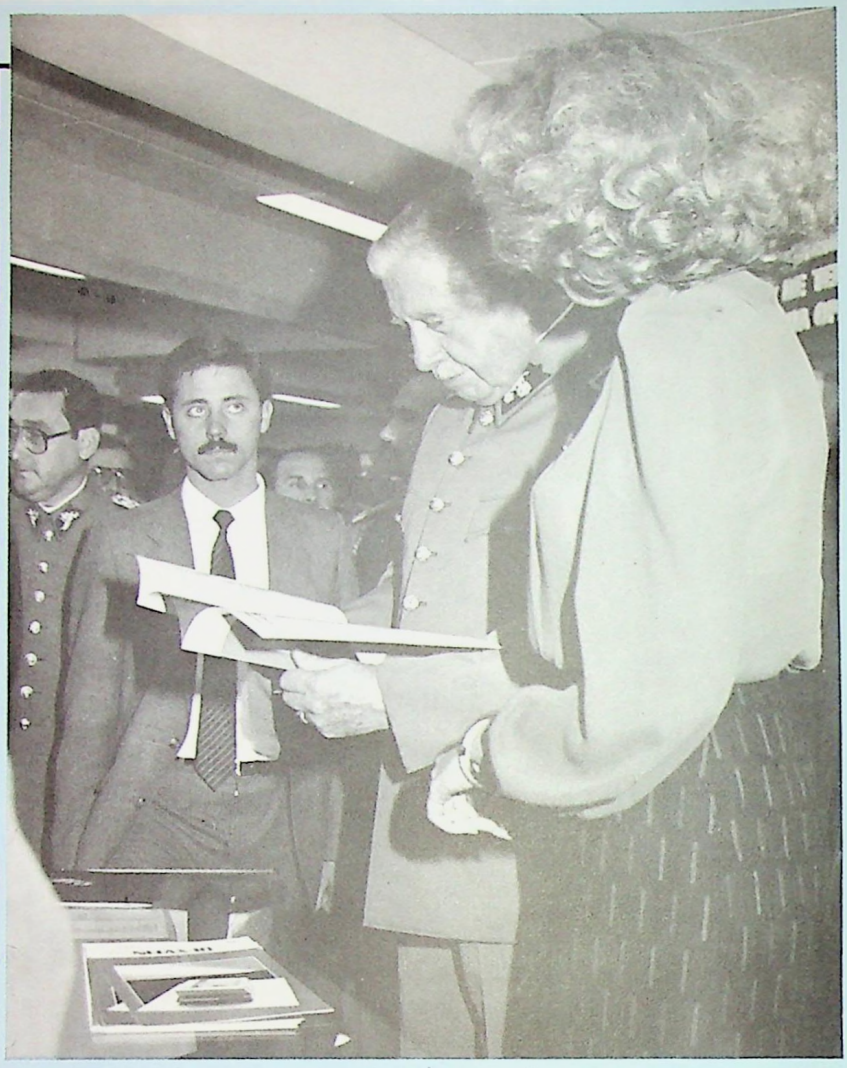
En el ciclo ya referido participó Enrique Collyer Bravo, Jefe del Departamento Comercialización, quien abordó el tema "Los servicios que ofrece ENTEL". Inició su disertación dando a conocer la variedad de sistemas de comunicaciones nacionales e internacionales que puede ofrecer nuestra Empresa para satisfacer los servicios públicos y las actividades privadas. Luego hizo una acabada y detallada definición conceptual de cada uno de ellos, para luego referirse a los nuevos que ofrecerá ENTEL-CHILE en un futuro próximo como lo son: video conferencia, conexión a bases de datos, correo electrónico e Inmarsat.

Collyer además se refirió a los nuevos servicios que brinda INTELSAT y que ENTEL pretende hacerlos suyos, por ejemplo: empresariales (IBS), Intelmet I y II, de video, nacionales planificados, VISTA y proyecto Share. Posteriormente, explicó a quienes ofrece la Empresa sus servicios para finalizar su exposición dando a conocer una pauta relacionada con las tarifas en sus distintas facetas.

También participó en el ciclo de conferencias Renato Carvajal Reeves, de la Sección Ingeniería de Proyectos, quien desarrolló el tema "Comunicaciones de Radioaficionados Vía Satélite".

La ceremonia de clausura de Expotel'87 se efectuó con la asistencia de representantes de todas las empresas que participaron en la muestra, oportunidad en que el Subsecretario de Telecomunicaciones, Coronel Gustavo Arenas Corral, manifestó la necesidad de organizar una nueva Expotel. En otro pasaje de su intervención expresó que la muestra "nació ante la necesidad de dar a conocer a la opinión pública las potencialidades de las empresas e instituciones que componen el sector, con el fin de orientar a los distintos usuarios en la búsqueda de soluciones a sus necesidades de telecomunicaciones".

En cuanto al futuro de la muestra, señaló el Coronel Gustavo Arenas, "está en manos de todos nosotros. Personalmente, creo que no debe terminar aquí. Es necesario proyectarla en el tiempo, y con la experiencia obtenida en esta oportunidad, corregir aquellos detalles que se hayan podido escapar".



Su Excelencia se informa de un catálogo de equipos electrónicos, a su lado Alejandra Zelen, operadora internacional.

El Jefe del Departamento de Comercialización, Enrique Collyer, durante la conferencia que dictó en el auditorio de "EXPOTEL'87".



"DIA DE LA OPERADORA" FUE CELEBRADO CON MUCHO INGENIO, ALEGRIA Y COLOR

XIX aniversario de la Estación Terrena de Longovilo se conmemoró con actividades recreativas.



Vistiendo este hermoso vestido regional de Panamá, Eliana Gómez Bravo obtuvo el primer lugar en el concurso de trajes típicos.

Este año el "Día de la Operadora" de ENTEL-CHILE se empezó a celebrar con bastante anticipación. Durante la semana anterior a la fecha del aniversario las funcionarias del Centro de Tráfico Metropolitano comenzaron a disputar variadas competencias con el propósito de acumular puntaje para elegir a la reina de las operadoras telefónicas. De las numerosas pruebas realizadas las más destacadas fueron la donación de alimentos y ropa de cama para los niños del Hogar Ternura, de disfraces y de trajes típicos de diversos países. La disputa fue entre ocho alianzas (grupos de operadoras más una candidata a reina).

Para dar cumplimiento a un bando emitido por las alianzas, el día anterior al del aniversario todas las operadoras tuvieron que entrar a los turnos disfrazadas, incluyendo a jefas y supervisoras. Estas últimas organizaron una comparsa de caníbales y realizaron divertidos "show".

En la misma oportunidad una delegación de operadoras, en representación de sus colegas, se dirigió al Hogar Ternura de La Florida, que ellas apadrinan, para llevar alimentos y ropa de cama para los niños de esa institución benéfica.

El 22 de julio, fecha en que se celebra el "Día de la Operadora" de ENTEL-CHILE, las festejadas iniciaron su trabajo en una Sala de Tráfico muy engalanada, que pronto se fue repletando de flores y atenciones enviadas por los altos ejecutivos, jefes, compañeros de la Empresa e instituciones y colegas del sector.

Al mediodía se sirvió un cóctel en el Casino del Centro de Tráfico Metropolitano que fue presidido por el Gerente General de nuestra Empresa, Iván Van de Wyngard. También estuvieron presentes el Embajador de Panamá, Ricardo Moreno Villalaz: el Capitán de Navío Víctor Valverde, Secretario General del Hol-



Esta fue la comparsa de "feroces" caníbales que sembró el pánico en el C.T.M. Ellas son: Axa Vera, Adriana Rosales, Silvia Fiabane, Yuly Muñoz, Marta Bermúdez y María Elena Labarca.



El Gerente General de ENTEL-CHILE, Iván Van de Wyngard, y el Embajador de Panamá, Ricardo Moreno, posan junto a las operadoras Inés González, Nieves Koppe, Eliana Gómez, Jeannette Guzmán vestidas con los trajes típicos de México, España, Panamá y México, respectivamente.



Esta esbelta rumbera es Angela Lepe, interpretando el movido ritmo tropical.



Durante la comida de camaradería vemos - de iquierda a derecha - a Ivonne Auspitz, Cecilia Muñoz, Sandra Ahumada, Irma Neira, July Muñoz, Filomena Atencio y Nancy Velasco.

ding ENTEL-CTC; el Capitán de Navío Jorge Vergara, Director de la Empresa; los gerentes divisionales Guillermo Vaillant, Hardy Schmidt y Gastón Josephson, jefes y funcionarios.

Inició la reunión el Coro de Cámara de ENTEL interpretando una selección de canciones que fueron muy bien recibidas por los asistentes.

Enseguida el Gerente General, tomó la palabra para rendirles un homenaje y destacar la labor que desarrollan las operadoras telefónicas de ENTEL. Luego las felicitó por la gran cordialidad y compañerismo que siempre había observado entre ellas, ya sea en sus labores cotidianas, como en otras oportunidades. Después las congratuló por el día tan especial que estaban viviendo, y para conmemorar mejor esa fausta ocasión les obsequió un pasaje para viajar a cualquier lugar del país, con el propósito de que fuera sorteado entre todas las operadoras. Agradeció las palabras y el regalo de nuestro Gerente General la reina de las operadoras, Blanca Low, a nombre de sus compañeras de trabajo.

Enseguida se inició la entrega de ramos de flores a las ganadoras de los concursos. Recibieron estos estímulos: Blanca Low elegida reina de las operadoras. María Eugenia Padilla y María Isabel Soto ungidas princesas.

En la competición de trajes típicos de países ocupó el primer lugar Eliana Gómez, quien representó a Panamá, segunda se ubicó Nieves Koppe con una tenida de España y tercera fue Janette Guzmán con un vestido de México.

Realizado el sorteo del pasaje obsequiado por nuestro Gerente General, resultó agraciada María Isabel Soto Cabré, quien decidió viajar a la ciudad de la eterna primavera: Arica.

Llegada la noche, las festejadas se dirigieron a un restaurante de Las Condes a una comida de camaradería que les fue ofrecida por la Administración de la Empresa. Y así, con mucha alegría, culminó una celebración más del "Día de la Operadora" de ENTEL-CHILE.

EL ANIVERSARIO EN LONGOVILO

Con motivo del XIX Aniversario de la Estación Terrena de Longovilo, como es habitual, el personal dedicó el día a actividades recreativas, especialmente deportivas. Además participaron en un almuerzo de camaradería, que resultó bastante grato para todos los comensales gracias al ingenio de los participantes para contar chistes y lanzar la talla oportuna..., como preparándose para la "gran comida gran" que se avecina.

CURIOSA PERMANENCIA DE PORDIOSERA EN CENTRO DE TRAFICO METROPOLITANO

Vivida experiencia de operadora internacional en curso de disfraces.

Aquel día las operadoras telefónicas de nuestra Empresa habían desarrollado sus actividades habituales y también habían participado en los concursos que daban puntaje para elegir a la reina que presidiría las festividades del "Día de la Operadora". Una de ellas se dirigió a su casa un tanto preocupada por la baja ubicación en que se encontraba su alianza y se fue pensando de qué disfrazarse para la próxima competencia para así obtener un puntaje suficiente y lograr un mejor lugar.

Ya en el hogar, más tranquila, se le ocurrió disfrazarse de mendiga. La idea se la dio a conocer a sus familiares, quienes apoyaron su decisión. Fue así como Mónica Prieto Plaza (casada, 3 hijos) empezó a buscar los elementos más apropiados y más usados para preparar su indumentaria con que se presentaría en el Centro de Tráfico Metropolitano.

Cuando llegó el día indicado, 21 de julio, Mónica vistió unas viejas y arrugadas tenidas que pertenecían a su mamá, buscó las medias y zapatos más usados y rotos que encontró; para completar su tenida de pordiosera ubicó una bufanda, pero como estaba muy limpia, su hijo mayor se la adaptó ensuciándosela. Luego vino el maquillaje, se eliminó un diente pintándoselo. Sus lentes de marcos dorados los cambió por lentes de contacto. Dos bolsas entierradas en una mano y un tarro en la otra completaron su indumentaria. Se preocupó hasta en el más mínimo detalle para poder lograr una buena caracterización.

Con esa vestimenta y mucha personalidad Mónica Prieto salió de su casa, en la Plaza Italia. Su esposo, Eduardo Gre, la acompañó a corta distancia para protegerla. Caminaba encorvada y tambaleándose. Muy luego sintió el rechazo del público.

En la estación Baquedano, subió al Metro que iba repleto de pasajeros. Una señora que estaba a su lado, se sintió desagradada y se bajó en el siguiente paradero. En la estación de la Universidad de Chile se sentó a su lado un señor, pero al verla demostró su incomodidad.

Cuando llegó al Centro Nacional de Telecomunicaciones la puerta estaba abierta, pero no entró esperando que la viera el vigilante, para lo cual hacía sonar el tarro. Enseguida se acercó a ella y se inició el siguiente diálogo:

- ¿Qué desea, señora?
- Quiero que me dé un poco de comida en el tarro.
- ¡No, no, aquí no hay comida! ¡Aquí hay solamente teléfonos!
- Oiga, caballero, dígale a la señora del casino que me mande comida en el tarrito.
- ¡Vaya al frente a pedir sopaipillas!

En esos instantes pasó la operadora Nancy Caro, que salía a almorzar no intervino, porque desde el casino, en donde se estaban realizando las competencias observaban la escena varias colegas y pensó que ellas bajarían a buscarla.

Luego llegó Albertina Elgueta, la miró, la reconoció y se puso a reír. Pero el vigilante dejó entrar a la recién llegada, no así a la operadora menesterosa.

Entre tanto, Nancy Caro se devolvió, quien explicó la situación para que la dejaran entrar. Mónica Prieto mostró su credencial y a su vez el vigilante, que en todo momento actuó con mucho respeto, le dio las disculpas correspondientes por no haberla reconocido.

Ya libre de inconvenientes Mónica llegó al casino donde sus compañeras de trabajo la recibieron con prolongados aplausos y a los gritos de ¡Viva la alianza 4!

Con la participación de esta pordiosera en el concurso de disfraces le proporcionó 500 puntos a la alianza 4, con los que logró encaramarse al tercer lugar de la competencia.



Esta es la humilde pordiosera que en forma magistral caracterizó Mónica Prieto.

Dos galardones otorgó a Entel-Chile la Asociación Chilena de Seguridad

Estas distinciones les fueron conferidas a Elfren Fieldler, del C.R.M. de Arica, y al Comité Paritario de Puerto Montt.

Con asistencia del Ministro del Trabajo, Alfonso Márquez de la Plata, se efectuó la entrega de premios otorgados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) a empresas y trabajadores que se han distinguido por su baja tasa de accidentes laborales y su participación en campañas de prevención de riesgos.

En esta ocasión la Asociación Chilena de Seguridad otorgó dos importantes galardones a nuestra Empresa: Elfren Fieldler Orellana, electrónico del C.R.M. de Arica, fue agraciado con el "Premio al Trabajador" por su destacada y constante labor que desarrolla en bien de la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Dentro de su unidad se ha distinguido por su perseverante cooperación para que se cumplan las normas de seguridad laboral, actividad que siempre le ha sido reconocida por sus jefes y compañeros de trabajo.

El otro galardón de ENTEL-CHILE fue el obtenido por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad del C.R.M. de Puerto Montt, que por segunda vez se hizo acreedor al "Premio Acción Paritaria", por sus sobresalientes actividades de prevención de riesgos. Este Comité, que actualmente preside Egidio Neumann Flores, ha realizado una destacada labor de concientización y hábitos para hacer cada vez más seguras las faenas y los lugares de trabajo.

A la ceremonia de entrega de premios, además del Ministro del Trabajo, también asistieron la Subsecretaria de Prevención Social, María Teresa Infante, los máximos dirigentes de los organismos de seguridad social y mutuales, así como dirigentes empresariales y trabajadores.

En el acto hizo uso de la palabra el titular del Trabajo, quien destacó la labor realizada por la ACHS en el campo de la seguridad social, precisando la importancia que le atribuía el Gobierno a la protección de los trabajadores en sus medios laborales. El Presidente de la ACHS, Eugenio Heiremans, por su parte, indicó que el esquema que rige en Chile para las mutuales de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales es una creación absolutamente original del país. Añadió que el modelo tiene la cualidad de responsabilizar en una sola institución la prevención de riesgos laborales, la atención médica de los afectados y la entrega de prestaciones económicas que toman la forma de subsidios, indemnizaciones o pensiones.

Durante la ceremonia de distribución de premios, Elfren Fiedler recibió el suyo de manos del Gerente General de la Asociación Chilena de Seguridad, Eduardo Undurraga U. El galardón obtenido por el Comité Paritario de Puerto Montt le fue entregado a Rodolfo Guerra Mansilla - quien viajó especialmente a Santiago en representación del C.R.M. VI -, por Salvador Alonso P., Subgerente de Prevención de la Asociación patrocinante.



Instante en que Elfren Fiedler, electrónico de Arica, recibe el "Premio al Trabajador" que le hace entrega el Gerente General de la Asociación Chilena de Seguridad, Eduardo Undurraga. U.



El presidente de la ACHS, Eugenio Heiremans, posa con los galardonados de ENTEL-CHILE, Elfren Fiedler y Rodolfo Guerra, que representó al Comité Paritario de Puerto Montt.

CONGRATULACIONES

Con motivo de que ENTEL-CHILE fuera distinguida con el "Premio al Mérito Laboral 1986" correspondiente a la Región Metropolitana, por las excelentes relaciones laborales con sus trabajadores, el Ministro Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Brigadier General Fernando Hormazábal Gajardo, envió a nuestro Gerente General, Coronel Iván Van de Wyngard, las congratulaciones que a continuación transcribimos:

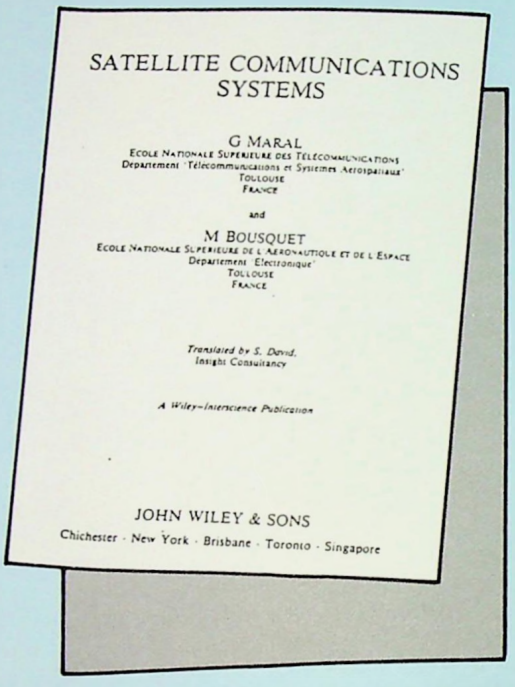
Fernando Hormazábal Gajardo, Brigadier General, Ministro Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción, saluda atentamente al señor Coronel IVAN VAN DE WYNGARD M., Gerente General de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., y tiene el agrado de hacerle llegar sus más sinceras felicitaciones con motivo de haber sido distinguida esa importante filial CORFO con el Premio al Mérito Laboral de la Región Metropolitana, otorgado por el Ministerio del Trabajo.

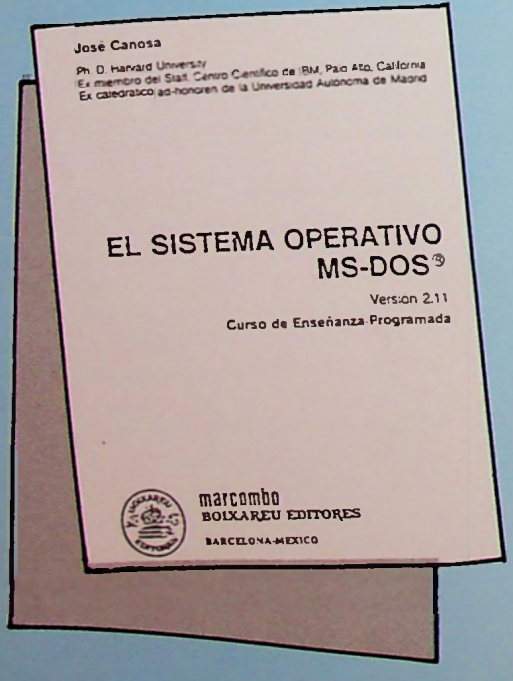
El General Hormazábal hace propicia la oportunidad para extender sus congratulaciones a todo el personal que allí labora y le expresa los sentimientos de su distinguida consideración.

Santiago, junio de 1987

Maral, G. y M. Bousquet
Sattelite Communications Systems. Chichester, John Wiley & Sons, 1986.
401p. *TE M299s

Se entrega una detallada descripción de las numerosas partes e interfaces de un sistema de comunicaciones por satélites junto con las técnicas comunmente utilizadas.
El libro está dividido en 9 capítulos.
En el primero se presenta la evolución y uso de los sistemas de comunicaciones por satélites desde los más sencillos en los comienzos de la era espacial hasta las técnicas más avanzadas en uso en los sistemas actuales.
El capítulo 2 trata la transmisión de información entre los satélites y las estaciones terrenas, por ejemplo analiza los factores que condicionan los presupuestos de enlace y describe técnicas de modulación y sus ejecuciones.
El capítulo 3 discute varios aspectos del acceso múltiple (FDMA, TDMA y CDMA) desde varias estaciones terrenas hacia un satélite. La conmutación de haces es examinada en el contexto de satélites de haces múltiples.
El capítulo 4 trata varios tópicos relacionados con la geometría del sistema tales como las órbitas, distancia entre satélites y estaciones terrenas, áreas de cobertura, ángulos de apuntamiento de antenas de estaciones terrenas, eclipses e interferencias solares.
El capítulo 5 apunta a la descripción de los principales factores ambientales que condicionan el diseño y operación de los satélites sobre sus órbitas durante su vida útil. Primero se da una descripción del ambiente espacial y luego de los efectos de ese ambiente sobre el satélite mismo.
El capítulo 6 está dedicado a varios subsistemas que constituyen un satélite de comunicaciones geoestacionario.
Es una práctica común distinguir el subsistema comunicaciones (antenas y repetidores) hasta el vehículo o plataforma (altitud y control de órbita), propulsión telemetría de seguimiento, control de temperatura, estructura, aprovisionamiento de energía). Se presenta el propósito, descripción de posibles soluciones y el rendimiento acorde al estado del arte tecnológico para cada subsistema.
El capítulo 7 explica las necesidades y procedimientos del lanzamiento y posicionamiento de un satélite geoestacionario. Este capítulo ofrece también características y rendimiento detallado de los vehículos lanzadores actuales incluyendo STS y el ARIANE.
El capítulo 9 analiza las técnicas usadas al evaluar la confiabilidad de un sistema de comunicación por satélite y asegurar la disponibilidad de requerimientos.





CANOSA, JOSE
El sistema Operativo MS-DOS. Versión 2.11. Curso de Enseñanza Programada.
*IN C227s

Curso de enseñanza programada de MS-DOS, incluyendo su última versión denominada 2.11, cuyo objetivo es enseñar a cualquier usuario a manejar MS-DOS.
En el capítulo 1 se indica cómo se comienza y termina una sesión con el PC, qué son los diskettes, el disco duro, sus nombres lógicos, definición de ficheros y directorios, nombres de ficheros en MS-DOS, etc.
El capítulo 2 describe la organización del espacio de almacenamiento del disco duro y de los diskettes en un PC, es decir la estructura en árbol de los directorios y ficheros de MS-DOS, idéntica a la del Sistema UNIX.
En el capítulo 3 se señala cómo se cargan programas y ficheros en los directorios del árbol de MS-DOS. Aquí se aplica el mismo comentario sobre un PC con diskettes.
La mecánica de la creación y ejecución de programas en Basic se describe en el capítulo 4, el cual NO contiene una descripción del lenguaje Basic.
En el capítulo 6 se entregan conceptos básicos sobre manejo de ficheros, programa editor, cómo se imprimen por pantalla e impresora los ficheros textuales, etc.
De los capítulos 7 al 10 se describe en forma sistemática los comandos de MS-DOS de uso más frecuente.
En los capítulos 11 y 12 se trata la dirección de entradas y salidas y los procesos batch, los cuales se utilizan para la construcción de un generador universal de menús que permiten controlar la ejecución de cualquier proceso ejecutable en MS-DOS.
El capítulo 13 es un "examen final" basados en preguntas sobre los capítulos anteriores.
En el capítulo 14 se describe el editor de líneas de MS-DOS, edlin, el que constituye una herramienta básica para entrar programas y textos en PC. Finalmente, en el capítulo 15 se describe el uso de menús, procesos en batch y programas editores para construir con rapidez aplicaciones no triviales, que al mismo tiempo sirven de introducción a los conceptos fundamentales de las bases de datos.

ENTEL-COYHAIQUE CAMPEON EN COMPETENCIA DEPORTIVA

Participaron equipos de siete empresas de la zona.

En la sede del Centro Recreativo de ENTEL-Coyhaique se llevó a efecto un campeonato deportivo en conmemoración del "Día Mundial de las Telecomunicaciones", organizado por la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones y las empresas del área.

Al final, el triunfo correspondió a los representantes entelinos, quienes compitieron con equipos de otras seis instituciones: Empresa de Correos, Teleagro, Radio Municipal, TELEX-CHILE, Compañía de Teléfonos de Coyhaique y Radio Santa María.

Los resultados obtenidos en cada una de las disciplinas fueron los siguientes:

TENIS DE MESA:

1º ENTEL-CHILE, 2º Radio Municipal, 3º Empresa de Correos y 4º Teleagro, El equipo de ENTEL estuvo formado por Luis Leiva y Guillermo Miranda.

POOL:

1º ENTEL-CHILE, 2º Empresa de Correos, 3º Compañía de Teléfonos de Coyhaique y 4º Radio Santa María. Los representantes de nuestra Empresa fueron Luis González y Luis Saldías.

RAYUELA:

1º ENTEL-CHILE, 2º Compañía de Teléfonos de Coyhaique, 3º Empresa de Correos, 4º Teleagro. Los hermanos Eduvino y José Furrianca dieron el triunfo a los dueños de casa.

CARIOCA DAMAS:

1º TELEX-CHILE (A), 2º Radio Municipal, 3º ENTEL-CHILE, 4º TELEX-CHILE (B). El conjunto entelino estuvo formado por Gabriela Aravena, Stella María y Claudia Leiva, esposa e hijas de Luis Leiva, del C.L.M. de Coyhaique.

TRUCO:

1º Empresa de Correos, 2º Radio Santa María, 3º Teleagro y 4º ENTEL-CHILE. El equipo de nuestra Empresa fue representado por Luis Saldías e Isidoro Marín.

Con estos resultados ENTEL-CHILE obtuvo el primer lugar en el computo general y el reconocimiento de las autoridades y participantes.

La ceremonia de clausura contó con la asistencia del Gobernador Provincial, Teniente Coronel Francisco Acevedo Acosta; el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones, Raúl Castillo Ceardi; jefes y funcionarios de los diferentes servicios y empresas; oportunidad en que se procedió a la premiación en las diferentes disciplinas. El acto finalizó con un cóctel donde sobresalió la unidad, amistad y alegría entre los participantes.

SE CONSTITUYO COMISION

Una comisión integrada por representantes deportivos de las empresas del sector de las comunicaciones se constituyó recientemente. Esta junta se preocupará de la organización de futuros torneos deportivos. Se nombró coordinador de este comité a Luis González, de ENTEL-CHILE.

IQUIQUE: NUEVA DIRECTIVA TIENE CENTRO RECREATIVO

Quedó conformada la nueva directiva que guiará los destinos del Centro Recreativo del C.L.M. de Iquique. Los cargos se distribuyeron en la siguiente forma: Presidenta, Sofía Loyola; Secretaria, María Barraza; Tesorero, José Villanueva; Encargados de Deportes, Eugenia Silva (rama femenina) y Fernando Alvarez (rama masculina).

CENA DE DESPEDIDA

Con una cena fue despedida María Marcela Arenas, quien fuera trasladada desde el C.L.M. de Iquique al de Concepción. A los postres, sus ex compañeros de trabajo le hicieron entrega de un original obsequio, como un recuerdo de su paso por esa unidad.

RAMA DE TIRO CON ARCO ACORDO REINICIAR ACTIVIDADES EN 1988

Directiva provisoria regirá hasta el retorno a la Federación.

La Rama de Tiro con Arco acordó reiniciar el próximo año sus actividades ante la Federación y así poder representar a nuestra Empresa en futuras competencias de la especialidad.

Esta determinación se logró en una reunión que se realizó en días pasados, ocasión en que también se informó sobre los proyectos a realizar de inmediato; como poner en funcionamiento un campo de tiro en el Estadio El Almendral, para lo cual se cuenta con la cooperación de la Sección Bienestar Social.



Actualmente también existen participantes de esta especialidad en el Centro Local de Mantención de Iquique.

En esta reunión se dio a conocer la directiva provisoria de la Rama, quedando conformada de la siguiente manera: presidente, Orlando Acevedo; secretaria, Marianella Aray; tesorero, Sergio Moscoso; directores, Leopoldo Poblete y Jorge Palma. Este directorio permanecerá en sus funciones hasta la reintegración de la Rama ante la Federación de Tiro con Arco de Chile.

Marianella Aray es una destacada deportista con que cuenta la rama de tiro con arco de la Empresa.

SU SEPTIMO ANIVERSARIO CELEBRO EL CENTRO DE MANTENCION METROPOLITANO



En el aniversario del C.M.M. podemos ver en la tradicional ceremonia de apagar las velas a Gilda Castillo, Mabel Cáceres, Mireya Rojas y María Gloria Fuenzalida.

Un año más de existencia cumplió el Centro de Mantención Metropolitano (C.M.M.), por tal motivo la mayoría de su personal se trasladó, al mediodía del 12 de junio, al Bowling Pau para celebrar dignamente este 7º aniversario de la unidad.

La fiesta se inició con un cóctel, oportunidad en que hicieron uso de la palabra el Jefe del Centro de Mantención Metropolitano, Lido Manaka, enseguida se dirigió al personal el Subgerente Metropolitano, Marcial Santelices. Luego se sirvió un almuerzo de camaradería, que transcurrió dentro de un marco de alegría y fraternal compañerismo. Después, los más entusiastas organizaron un campeonato de bowling que resultó muy animado y se prolongó hasta bien avanzada la tarde; con lo cual finalizó esta celebración.



CURSO DE RELACIONES HUMANAS FUE DICTADO EN CONCEPCION

La totalidad del personal del Centro Local de Mantención de ENTEL en Concepción, encabezado por el jefe de esa unidad, Gerardo Sánchez, asistió a un curso de relaciones humanas organizado por la Sección de Capacitación. Estas clases fueron dictadas por el profesor Ricardo García del Centro de Estudios Empresariales y se llevaron a efecto durante la última semana del mes de mayo pasado en el Hotel Araucano.

En el grabado, los funcionarios penquistas momentos antes de que se iniciara la comida de clausura, oportunidad en que se entregaron diplomas a los participantes. También están entre ellos el profesor del ramo y Manuel Reyes, representante de la Sección Capacitación.

NACIMIENTOS

Han nacido:

Alvaro Guillermo, hijo de Myriam Silva López, secretaria del Centro de Reserva de Programas, y el señor Luis Baquedano Seguel.

José Tomás, hijo de Fernando Cortés Letelier, de la Sección Sistema de Informes Administrativo, y la señora María Paz Molina.

Juan Pablo Aristóteles, hijo de Gabriel Maturana Ahumada, de la Sección Servicios Generales, y la señora Doris Fernández M.

Giselle de Lourdes, hija de Julio Hermosilla Molina, de la Sección Capacitación, y la señora Tatiana Checura.

SOLICITADAS

"Filomena Ortega Cornejo, de la Sección Bienestar Social, desea expresar toda su gratitud hacia el señor Iván Van de Wyngard, Gerente General, por todo el apoyo brindado y personal preocupación por la salud de su querida hija Marisol. También hace propicia esta oportunidad para extender su reconocimiento a sus secretarias, Lucía Villarroel y Lidia Velásquez, por lo mucho que han aportado en sus momentos difíciles".

"Sergio Marambio Hortuvia, del Departamento de Recursos Humanos, agradece a toda la familia entelina, muy especialmente a la Administración de la Empresa, por las innumerables muestras de pesar recibidas con motivo del fallecimiento de su señora madre, doña María Luisa Hortuvia Vidal (Q.E.P.D.), acaecido en Viña del Mar el 23 de junio pasado".

"Juan Araki Tepano, del C.L.M. de Isla de Pascua, agradece muy sinceramente al Departamento de Recursos Humanos, a la asistente social señora Ana María Muñoz, señores José Melgarejo, Manuel Phillips, Julio Salinas, Gustavo Child, compañeros de trabajo de la Isla y Sindicato de Trabajadores por todo el apoyo que le han sabido brindar, en distintas formas, a su hija Rosa Emilia para la recuperación de una delicada enfermedad".

ARRIENDA O VENDE CABAÑA

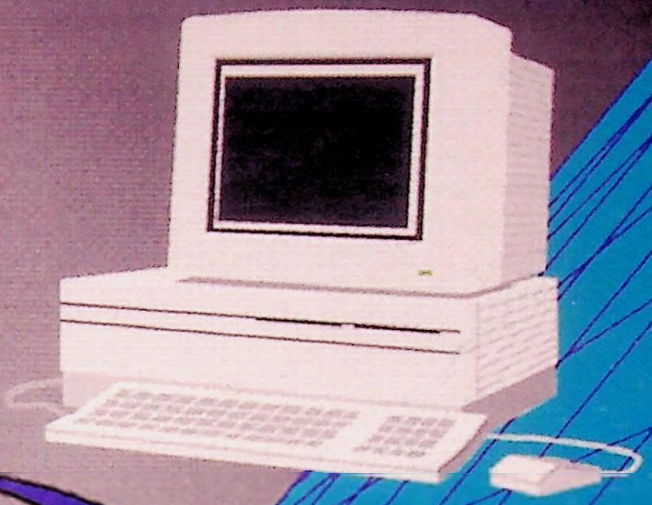
Se arrienda o vende cabaña para seis personas en balneario El Ingenio (Cajón del Maipo) a 65 Klm. de Santiago. Dos dormitorios, mobiliario completo, baño de lujo, agua caliente, estufa, etc. Se arrienda por años, meses, semanas o días. Interesados llamar a Guillermo Wetzig, anexos 6033 ó 6034 (Longovilo). Fono domicilio 582667.

ISSN 0716-2871

ENCUENTRO

ABRIL 1995 AÑO XXII Nº 87





Otorgada concesión: ENTEL debuta en Telefonía Local

EntelTicket inunda el mercado

Nueva estructura organizacional

ENCUENTRO

ABRIL 1995 AÑO XXII Nº 87

SUMARIO

Correo
2
Editorial
3
Visión de Entel
5
Filiales
6
Multipromoción
7
Voz Femenina
8/9
No todo es sufrimiento
10
Entel Ticket
11
Entel debuta de local
12
Contacto periodístico
13
Negocios
14/15
Poutpurri
16
Al interior
17
Regiones
18/19
Peques al sol
20/21
Humor
22
Pasatiempo
23

Director Responsable
Marcelo Maturana Miranda,
Jefe de Relaciones Públicas:
Editora:
Annie Bou,
Encargada de Prensa.
Oficinas de Redacción:
Miraflores 222, Piso 13, Santiago
Teléfono: 6902718.
Diseño y Diagramación
Tipo / Graphic Ltda..
Fotografía:
Claudio Gálvez
Impresión
Cabo de Hornos

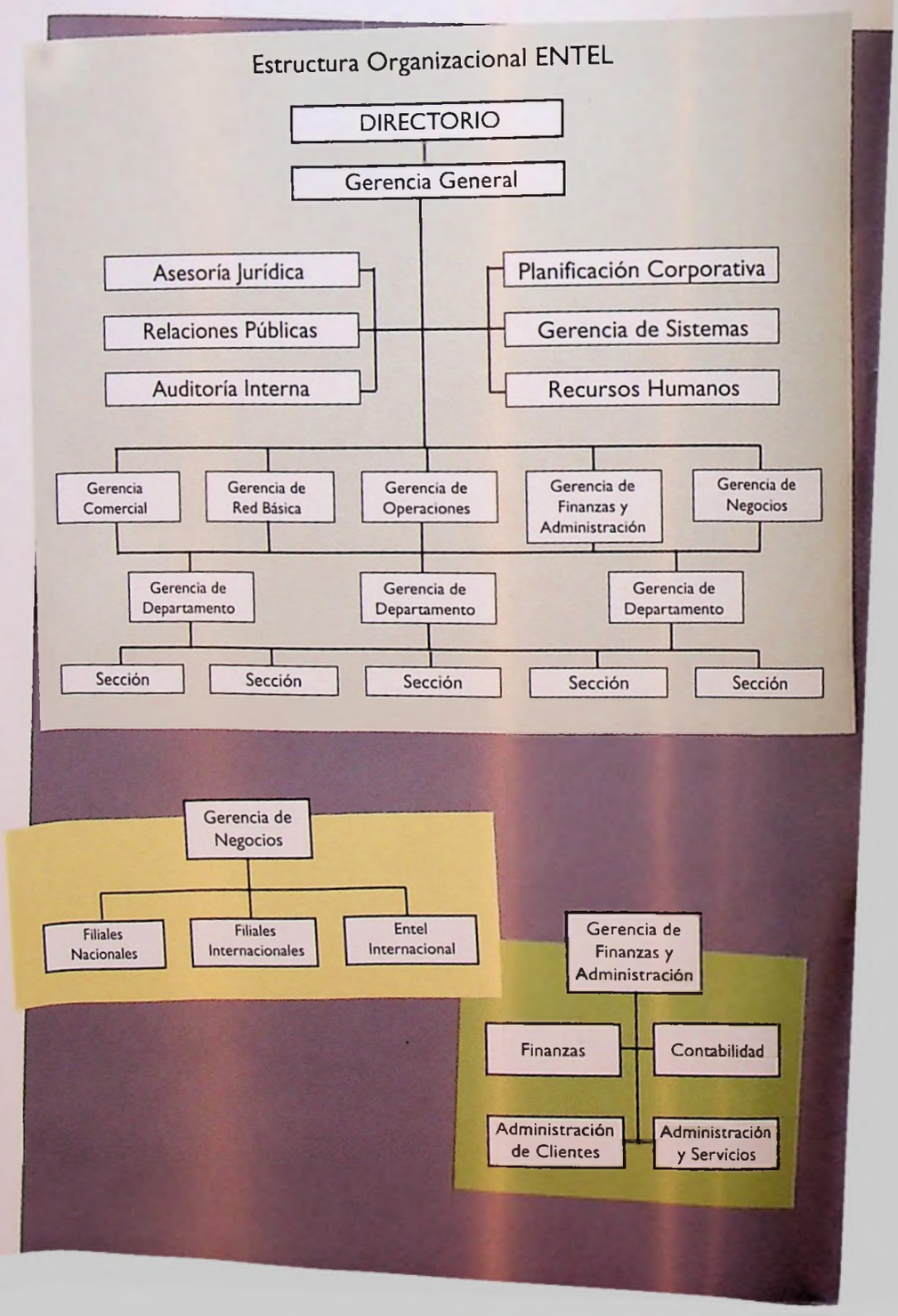
CORREO

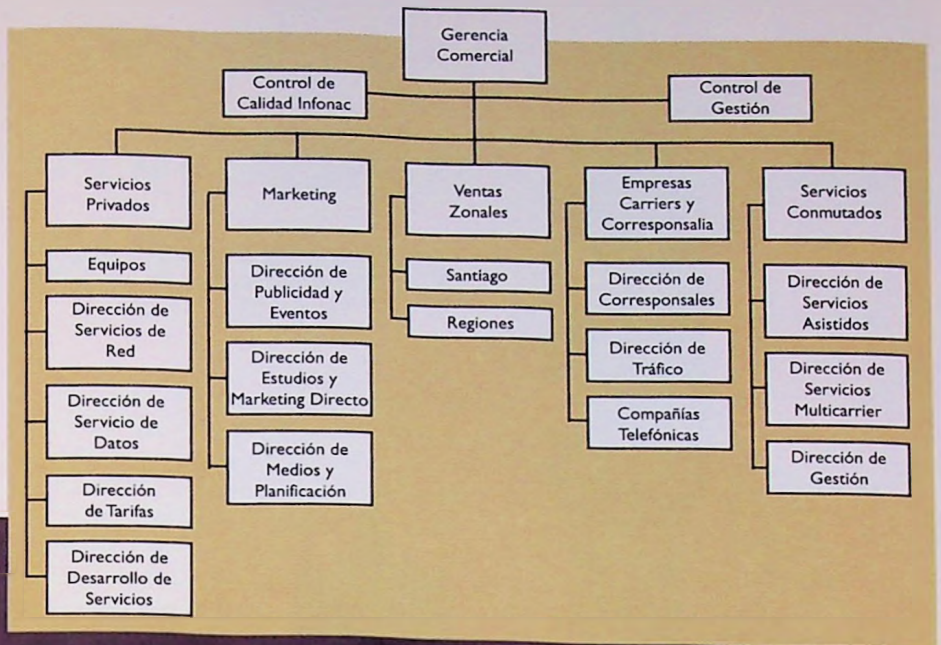
NOTA: Por razones de espacio esta Dirección se reserva el derecho de extractar, seleccionar y resumir las cartas enviadas.

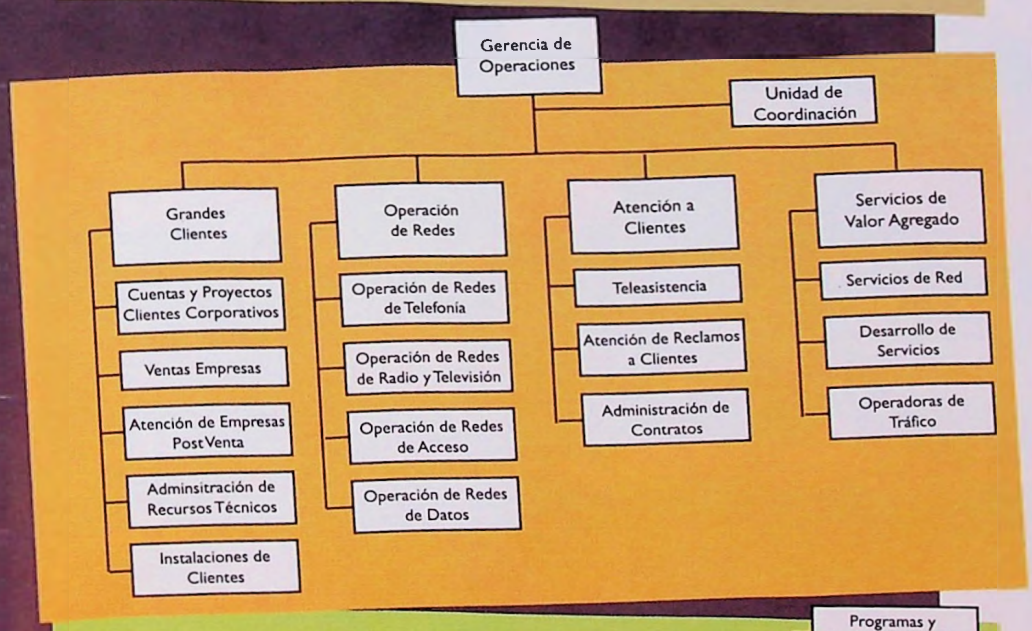
Señores
ENTEL CHILE S.A.:

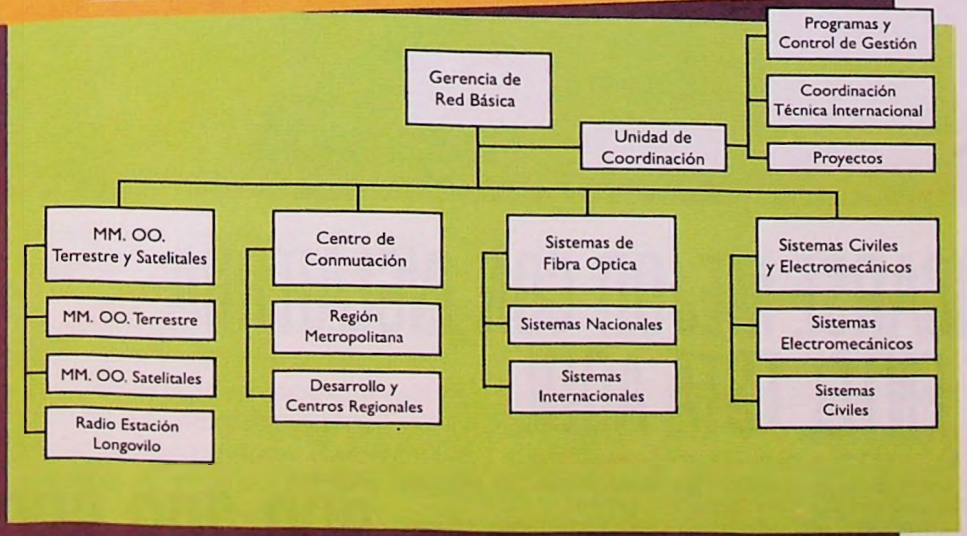
Me es muy grato destacar la gentileza, honradez y amabilidad que tuvo conmigo el Sr. Carlos Carrasco Carrasco, empleado de su empresa.
En la semana del 13 de febrero se me extraviaron mis documentos, chequera y dinero en efectivo en los estacionamientos de ENTEL, ubicados en calle Merced.
El Sr. Carrasco, para mi buena fortuna, encontró los documentos en ese lugar, y dió aviso a mi domicilio para retirarlos.
Por lo anterior doy las gracias al Sr. Carrasco y destaco ante ustedes su honradez y buena disposición.

Atentamente,
Luis Sepúlveda Rosales.









Las nuevas reglas con las que opera Entel hacen necesario un funcionamiento interno que permita obtener resultados de la manera más agil y eficiente. Con ese norte se diseñó una nueva estructura organizacional, que reordenó las distintas áreas de la empresa, la que fue dada a conocer por el gerente general.

Para confeccionar este nuevo esquema se tuvo en consideración que el fuera integrador, se acercara al cliente, fuera compatible con las unidades de gestión y que descentralizara -permitiendo tomar decisiones a diferentes niveles jerárquicos o geográficos- aunque manteniendo una dependencia de la matríz en las funciones que así lo requieren.

Indispensable para lograrlo es que el estilo de trabajo sea fundamentalmente en equipo, con mucha comunicación, creatividad, compromiso, una visión global de los procesos -es decir no quedandose estancados en problemas menores- y con poca burocracia.

Con este "rayado de cancha" (ver organigrama) lo que se espera de cada uno de nosotros, y la forma de llevarlo a cabo, es muy claro y preciso. No da pié a confusiones, especialmente tomando en cuenta que se determinó la existencia de sólo 4 niveles jerárquicos. Esto quiere decir que el traspaso de información es más rápido, lo mismo que la toma de decisiones, y por lo tanto, el proceso total se agiliza.

Durante su exposición, el gerente general enfatizó que no estamos en una situación problemática, sino más bien consolidados en una participación de mercado que nos permite obtener utilidades. En definitiva no estamos mal, pero tampoco tan bien, y esta es una oportunidad para mejorar. Sólo falta aprovecharla.



PARA COMUNICARSE MEJOR CON INGLATERRA ENTEL ESTA AQUI

ENTEL
En Multicarrier nadie sabe más.

Porque en telefonía de larga distancia nadie sabe más que Entel, queremos ofrecerle una comunicación más confiable a Inglaterra y el mundo. Sólo Entel es capaz de ofrecer tantos Multibeneficios: multiservicios, multiventajas y multidescuentos que van desde un 25% en todas sus llamadas al extranjero.
Por eso, si usted quiere hablar con una persona que está muy lejos y sentirla muy cerca, prefiera Entel.

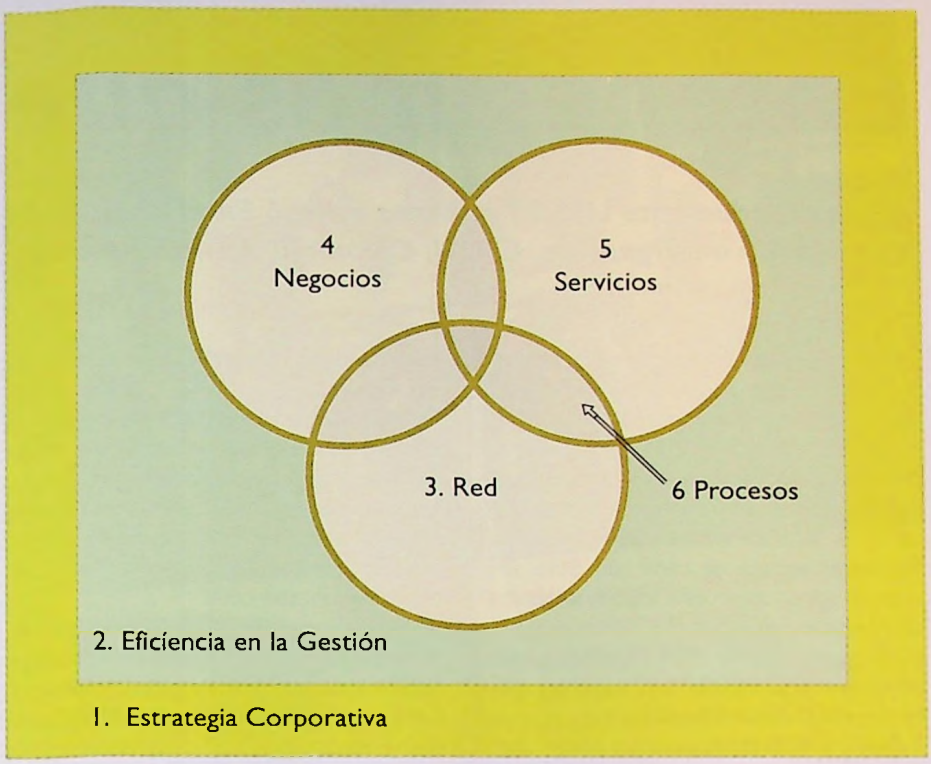
Llámenos al
800 200 880
y suscríbase a los Multibeneficios de Entel.

Entel: Una visión de Futuro

Las organizaciones actuales están enfrentando una nueva era en la que el cambio es un componente fundamental que condiciona sus futuras acciones. Uno de los ejemplos más claros es lo acontecido en el último período en la industria de las telecomunicaciones en Chile. Características como protección y estabilidad del mercado han quedado atrás dando paso a otras como fuerte competencia y continuos ajustes. La apertura del mercado, la presencia de grandes empresas operadoras, clientes cada vez más exigentes y preparados, los continuos movimientos de altos ejecutivos y profesionales entre las empresas del sector y el creciente desarrollo tecnológico, contituyen hoy en día realidades que forman parte de la problemática de ENTEL.

Lo anterior plantea un importante desafío para nuestra empresa: **Competir con éxito hoy y proyectarnos sólidamente hacia el futuro.** Para lograr esto existe pleno consenso a nivel gerencial acerca de los objetivos que se deben alcanzar. Estos son: orientarnos hacia el cliente, optimizar nuestra infraestructura administrativa, procesos y costos, mejorar el conocimiento que tenemos de nuestros mercados y de la competencia, ser líderes en la introducción de nuevos servicios y profundizar el proceso de internacionalización.

Para alcanzar los objetivos anteriores, los más altos ejecutivos de la empresa han asumido una importante responsabilidad al participar activamente en la formulación de un Plan Estratégico compuesto por seis Tareas Estratégicas, las que si bien apuntan a posicionar al Grupo ENTEL en el mediano plazo, deben comenzar a implementarse lo antes posible de manera de neutralizar las acciones de la competencia y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado. En el siguiente diagrama se ilustra gráficamente la filosofía sobre la cual se sustenta el Plan Estratégico de la Empresa:



PLAN ESTRATEGICO

"El modelo muestra la forma como se relacionan las diferentes tareas que lo componen. El fomento y expansión de los negocios y los servicios del Grupo, que de acuerdo al mercado la Empresa otorga, deben estar sustentados sobre una plataforma de red adecuada. La interrelación de un modo eficiente de servicios, negocios y red, entre las distintas unidades, se logra trabajando bajo la modalidad de procesos, en conjunto con una moderna y eficiente forma de gestión. El objetivo que se ha propuesto la Administración: Competir con éxito se sustenta en una estrategia corporativa que nos proyecta en el tiempo".

Cada componente del diagrama representa una Tarea, estas son:

1) Desarrollo de la Estrategia Corporativa.
2) Eficiencia en la Gestión Interna del Grupo.
3) Desarrollo de la Red Corporativa.
4) Expansión de la Cartera de Negocios de Grupo.
5) Desarrollo de Nuevos Servicios Corporativos.
6) Reenfoques y Optimización de los Procesos Internos del Grupo.

El éxito de cada Tarea depende de todo el personal de la empresa que de una u otra forma se verá involucrado en este Plan y por lo mismo es fundamental que los Vicepresidentes y el Jefe de Planificación Corporativa como líderes de cada una de ellas, rescaten el potencial creativo y las actitudes positivas dentro de cada área. Existe un compromiso importante con el desarrollo del "lado invisible" de la organización, considerando los aspectos culturales que mueven a las personas dentro de la empresa. Variables como el liderazgo, el compromiso y la motivación del personal son fundamentales para alcanzar cualquier iniciativa de esta magnitud.

Es importante recoger las inquietudes del personal por lo mismo necesitamos conocer tu opinión acerca de lo que te acabamos de presentar: Para esto dirige tus comentarios vía correo electrónico a la casilla "Américas: JJOFRE", o por valija a la Unidad de Planificación Corporativa.

TEXTO: PLANIFICACION CORPORATIVA

Trascendiendo Fronteras:

Entel es más que Chile

- Aproximadamente US$ 27 millones invirtió Entel Chile en las seis Filiales Internacionales que operan en Argentina, EEUU, Colombia, Centro América, Perú y Ecuador, durante 1994.

(Por Karen Calcagno)

Invertir en los mercados internacionales en busca de nuevas posibilidades no es tarea fácil. Es por esta razón, que antes de tomar alguna decisión o elegir a los potenciales socios, Entel Internacional se encarga de realizar estudios de los futuros mercados, analizando la situación política, económica, y la legislación vigente de cada país. Sólo, después de saber cómo está "rayada la cancha" se ingresa al mercado.

Es así como durante 1994, Entel Chile, invirtió aproximadamente US$ 27 millones, aportando experiencia y tecnología lo que demuestra el nivel de avance que posee nuestro país en relación a otros, dentro del mercado de las telecomunicaciones. Esta favorable situación, además, permitió que ejecutivos de nuestra empresa trabajaran por algún tiempo en cada una de éstas filiales, lo que ayudó a estructurar equipos de trabajo con una visión más amplia frente a los nuevos desafíos.

En relación a esto, Felipe Ureta, gerente de Filiales Internacionales señala: "El año 94 fue clave para Entel, incursionamos en nuevos mercados con grandes inversiones materializando nuestros proyectos en Arnet, Zetacom, Americatel Colombia, Perú, Ecuador y, Americatel USA"

"El trabajo que realiza esta gerencia es básicamente participar en la creación de planes futuros y estratégicos de cada una de las filiales, asegurar la coordinación de las políticas y controlar la gestión de cada una de éstas. Y, para que todo funcione correctamente en las filiales existe una amplia representación de Entel al interior de los directorios.".

¿ En el corto plazo, continuarán invirtiendo en otros países?

"Dependerá de cada caso, pero en el mediano y corto plazo la tarea básica es consolidarnos en los mercados que ya estamos. También debemos cambiar ciertos enfoques de trabajo, Entel ya no es Chile, como hace unos años. La competencia es cada día más agresiva y por esto es necesario estar muy atentos ante los nuevos desafíos.".

Por ahora, -finalizó el ejecutivo- lo importante es tener una buena comunicación entre las filiales y posicionarlas en los mercados.

Felipe Ureta, Gerente de Filiales Internacionales.



EL MUNDO

Ciudad de México: Las utilidades netas de Teléfonos de México S.A., Telmex, bajaron durante el año pasado a 7,86 mil millones de nuevos pesos (US$ 1,5 mil millones) en comparación al año anterior cuando llegaron a $ 9,64 mil millones.

No obstante, la compañía señaló que sus ingresos por ventas fueron de $ 29,21 mil millones, un 11% mayor con respecto al 93. Los ingresos por el servicio local se incrementaron en 17%, en tanto los provenientes de larga distancia nacional se elevaron 0,6%. Las entradas por llamadas internacionales subieron 14%.

Telmex informó que las ganancias operacionales ascendieron 13%, al aumentar en 1,4 millones con respecto al ejercicio anterior. La compañía agregó que los salarios y otros costos relativos subieron 4,3% -en términos reales- durante el año 94, mientras que los costos de operación y mantención se elevaron 16%.





Belleza, colorido, alegría y regalos promocionales primaron en los lanzamientos de la Tarjeta EntelTicket que se realizaron en ciudades y balnearios del país, durante la última temporada veraniega. Como muestra un par de imagenes que corresponden a la Serena y Viña del Mar.

EL MUNDO

Tokio: El gobierno japonés decidió dar su apoyo a un proyecto de red nacional de comunicación de gran capacidad por medio de fibra óptica, y señaló estar dispuesto a facilitar créditos baratos con el fin de suscitar el interés del sector privado.

El gobierno hizo suyas las conclusiones de un grupo de expertos que estimó, en junio pasado, el costo del proyecto en unos 95 billones de yenes (US$ 980 mil millones).

Dicha red de fibra óptica deberá enlazar escuelas, bibliotecas, hospitales y otras administraciones, como también a los particulares para permitirles acceder a los servicios multime–dios.

La Nippon Telegraph and Telephone (NTT) piensa estar en condiciones de conectar a la red a todos los barrios del mundo de los negocios -de las ciudades de más de 100 mil habitantes-en el año 2000. Un hogar de cada 5 deberá estar entonces conectado a la red. La proporción debe alcanzar el 80% en el 2005, y la red debe estar concluída en el 2010.

Recibe el 123-122:

14 mil llamadas por día

(Por Karen Calcagno)

Durante las 24 horas del día los teléfonos de las Centrales Harris y Meridian no dejan de sonar. Desde el lanzamiento del multicarrier Entel cuenta con 200 Operadoras Nacionales encargadas de comunicar al cliente que desea realizar llamadas de Larga Distancia dentro de nuestro país a través del 123-122. A la mayoría de estas nuevas Entelinas siempre les interesó el rubro de las Telecomunicaciones y, por eso hoy "están aquí" trabajando para nuestra empresa.

La selección fue personalizada y se prolongó durante varios meses. La empresa necesitaba personas idóneas para realizar esta labor. Por eso María Inés Bienzobás, Subgerente Metropolitano de Tráfico, entrevistó personalmente a cada una de las postulantes para elegir al grupo que posteriormente se capacitaría teórica y técnicamente. La ejecutiva tenía muy claro el perfil de las nuevas entelinas y los requisitos que debían cumplir.

"La aprobación de los cursos de capacitación que incluyeron estudios de código de área, ubicación de pueblos, pronunciación de números, atención al cliente etc. fue fundamental en la selección, pero también se consideró el nivel cultural de las postulantes.".

En relación al proceso de selección y organización de las Operadoras Nacionales señala: "Para nosotros como empresa la selección y capacitación de cada una de las operadoras fue un desafío, porque si bien, a la mayoría le interesaba el rubro de las Telecomunicaciones, prácticamente ninguna sabía de lo que realmente se trataba el trabajo".

"Afortunadamente, el equipo humano que hemos formado ha respondido de manera exitosa, lo que nos tiene muy contentos y, además, ha permitido que Entel se mantenga en el mercado como empresa líder".

Pero la alegría no es sólo un privilegio para la empresa, porque las Operadoras están contentas con su trabajo y dispuestas a enfrentar los futuros desafíos. Marcela Gutiérrez, 26 años y Entelina desde noviembre, cuenta que:" A pesar de no saber nada de lo que sería mi futuro trabajo la idea me gustó, mandé mi curriculum y quedé".Y en relación a los turnos que deben realizar diariamente - que para muchas pueden ser conflictivos-comenta que: "Mi mayor preocupación consistía en el regreso por la noche, pero la empresa nos va a dejar hasta la puerta de la casa, por eso no tengo mayor problema con los horarios".

Otra experiencia es la de Bernardita Crokeer, 36 años, Profesora de Historia y Geografía, quien no ejerce su carrera y optó por el mundo de las telecomunicaciones "Desde que comencé con la capacitación estoy muy conforme con mi trabajo y también contenta con el apoyo que me ha dado mi familia. Ellos se dan cuenta que con el nuevo trabajo me ha cambiado la vida".

La operadora entelina

El trabajo de la operadora sin duda requiere de un conocimiento técnico para manejar los softwares apropiadamente y toda la información que requiere el cliente.

Pero no cabe duda que para atender cada día al usuario lo más importante es el trato y la paciencia porque el cliente es el número 1. Ser comprensivas, empáticas y amables son tres requisitos fundamentales al momento de la comunicación.

Las Operadoras Nacionales cursan llamados - a excepción de las encargadas de entregar tiempo y tarifa que se ubican en la última fila de la Central Meridian. Deben comunicar al abonado que desea realizar una llamada de larga distancia dentro del país, atienden también las llamadas per-



Operadoras Nacionales.



María Inés Bienzobas,
Subgerente
Metropolitana de Tráfico.

sonales o con cobro revertido y aquellas con tarjeta de crédito. Otro de sus servicios es la atención a los requerimientos de las cabinas de Entelfónica cuando el cliente desea hacer una llamada con EntelCard.

El trabajo de las centrales se organiza en 8 turnos diarios en los que trabajan 16 operadoras aproximadamente según la congestión de llamadas. La supervisora Inés Ugalde comenta: "El trabajo que hemos realizado desde la capacitación hasta hoy ha sido muy reconfortante, porque hemos formado un grupo humano y un equipo de trabajo muy agradable y comprometido con la empresa".

Inés, con respecto a los turnos ¿se han generado inconvenientes para aquellas operadoras que tienen familia?

" Afortunadamente no. Porque dentro de los 8 turnos de trabajo hemos organizado los llamados "turnos partidos" que permiten que el trabajo sea más relajado y motivador y, además, se ha dado la posibilidad para que las operadoras puedan ir a sus casas durante el día y también organizar su tiempo. Con respecto a los turnos hemos visto que incluso los maridos participan más en las labores del hogar y a veces en el cuidado de los hijos. De todas maneras, siempre se las arreglan con algún familiar para cuidar a los niños."

¿ A su juicio, que es lo que identifica a nuestras operadoras?

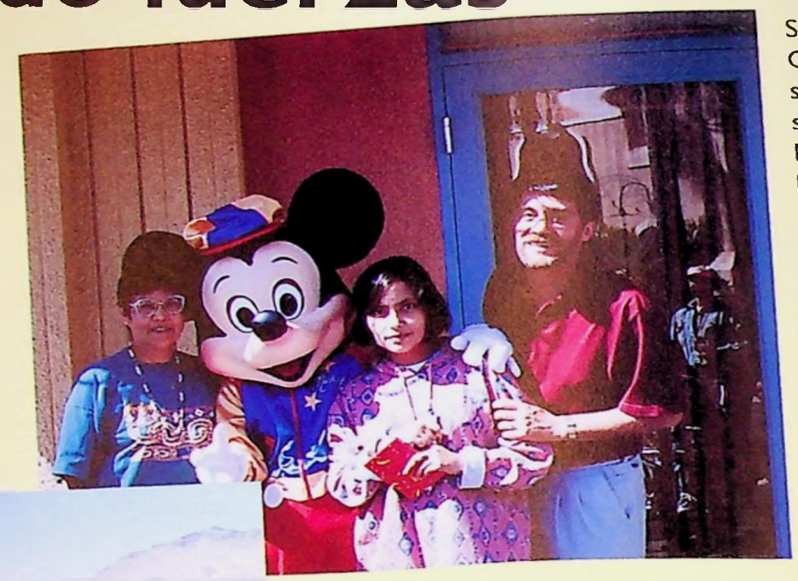
"Sin duda hay muchos factores que nos hacen diferentes y uno de ellos es la amabilidad, el tono de voz y la comunicación fluída que se ha mantenido con el cliente. Ellas están dispuestas a enfrentar los desafíos que se les presentan en el camino. Al comienzo, por ejemplo, hubo situaciones en que el cliente nos solicitaba un dato geográfico o pedía la ubicación de un pequeño pueblito en nuestro país, información que muchas veces desconocieron. Por esto, ellas se organizaron y con mucho entusiasmo recopilaron información sobre ciudades, festividades, teléfonos y otros datos que pudiese solicitar el cliente"

María Inés Biénzobas e Inés Ugalde coinciden en que el trabajo realizado hasta ahora ha sido satisfactorio. "Lo importante es que las nuevas Entelinas están dispuestas a trabajar en forma entusiasta, lo que demuestra que ya se pusieron la camiseta de Entel".

Veraneo entelino:

Retomando fuerzas

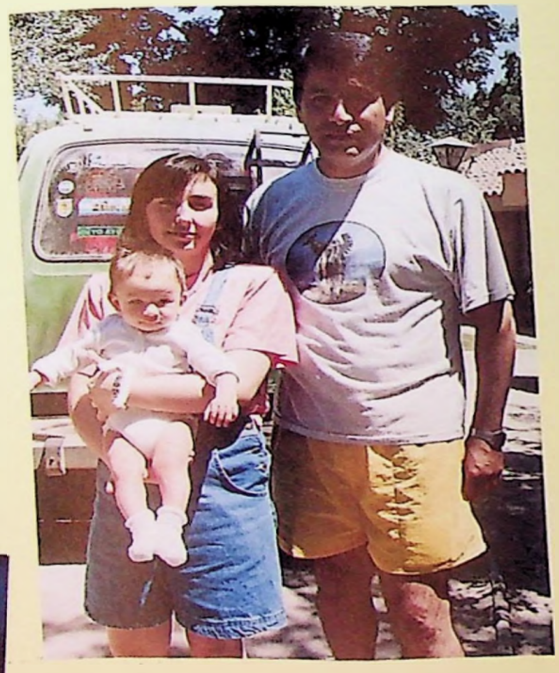
Fue indudablemente un año difícil y agotador. 1994 estuvo recargado de trabajo y de una tensión que había que «botar» por algún lado. Y para eso nada mejor que las vacaciones, el cambio de aire y estar con la familia. Algunos entelinos nos enviaron fotografías de esos momentos, recuerdos que les deberán durar hasta la próxima temporada.



Sergio Alvarez Quiróz junto a su señora Gloria, su hija y el ratón Mickey en Disneyworld. El entelino, de Longovilo, recibió este viaje de premio por parte de la empresa, en el sorteo realizado con motivo del aniversario de esa radio estación.



Moises Santibañez (de gris con gorro blanco), pescando con un grupo de amigos en la laguna del Maule.



Cada cual con sus gustos. Osvaldo Yañez, de Punta Arenas, llegó a Santiago cuando todos trataban de huir de la capital. Estuvo en el Club de Campo Entel junto a su familia, Lidia y Francisco Javier.



David Sáez con su señora Any y sus hijas Rosita y Fernanda, en Valparaíso. Iba felizcote porque creyó que lo dejarían subirse en el barco de la derecha. Ni foto le permitieron sacar.

Entelticket:

Primera tarjeta de comunicaciones en el Mercado

A fin de programar el presupuesto en llamadas telefónicas cuando se viaja, o para asignar un tiempo y un monto de dinero fijo a este item, por ejemplo a ejecutivos en una empresa o a un hijo que estudia en otra ciudad, salió al mercado la primera tarjeta de pre-pago para llamadas de larga distancia que existe en el mercado nacional, utilizable desde cualquier teléfono público o privado.

Entelticket puede adquirirse en los aeropuertos, los Centros de Llamados Entel y en kioskos a lo largo del territorio. Está disponible por $ 250, $ 500, $1.000, $ 3.000 y $ 5.000.-

Para establecer la comunicación desde Chile, el usuario debe marcar el 800-800-123, número que lo conecta con la Asistente Automática, sistema que entrega las instrucciones correspondientes a seguir. Si la llamada es nacional, el número de destino debe ir precedido por el código de la ciudad. En caso de ser hacia el extranjero, se deben incluir previamente un 0 y el código del pais. Si el usuario desea comunicarse a Chile desde el exterior debe discar el número de ChileDirecto correspondiente al lugar donde se encuentra, e ingresar luego el 2 para conectarse con la Asistente Automática.

Además, siempre que se disca el número de la tarjeta -que es privativo para cada una- el usuario recibe información del saldo de su ticket en pesos, y cada vez que marca el número de destino recibe el saldo disponible en minutos para esa llamada.



Entel establece filial para telefonía local

- Empresa incursionará en el mercado de las infocomunicaciones
- Comenzará a funcionar el segundo semestre de este año.

ETL, Entel Telefonía Local, operará a partir del segundo semestre del presente año en una zona comprendida entre Av. Norte-Sur y Tabancura, en una franja de ocho cuadras de ancho en torno a Alameda, Providencia, Apoquindo y Las Condes, con 3.500 líneas conectadas a fines de este año. El proyecto contempla en el largo plazo, constituirse en una alternativa real en telefonía pública.

El mercado objetivo de ETL, corresponde fundamentalmente al sector financiero, gubernamental y comercial, proporcionando servicio básico mejorado, apoyado sobre una red inteligente. Esto no excluye a usuarios residenciales, sin embargo, se estima que los servicios novedosos ofrecidos por ETL tendrán un mayor impacto sobre los usuarios corporativos.

Los servicios de telefonía mejorada (Red Inteligente Avanzada, RIA y Red Digital de Servicios Integrados, RDSI) se comercializarán a partir del primer trimestre de 1996, mientras que los servicios de banda ancha podrán estar operativos desde 1997.

Una de las mayores fortalezas de ETL es que se encuentra en condiciones de instalar una red de cables ad hoc a los servicios de mayor ancho de banda que demandarán los usuarios. Las tendencias observadas en los sitios de prueba a través del mundo apuntan hacia una planta externa formada por una combinación de cables matrices de fibra óptica con acometidas de cable coaxial para llegar hasta el recinto del usuario.

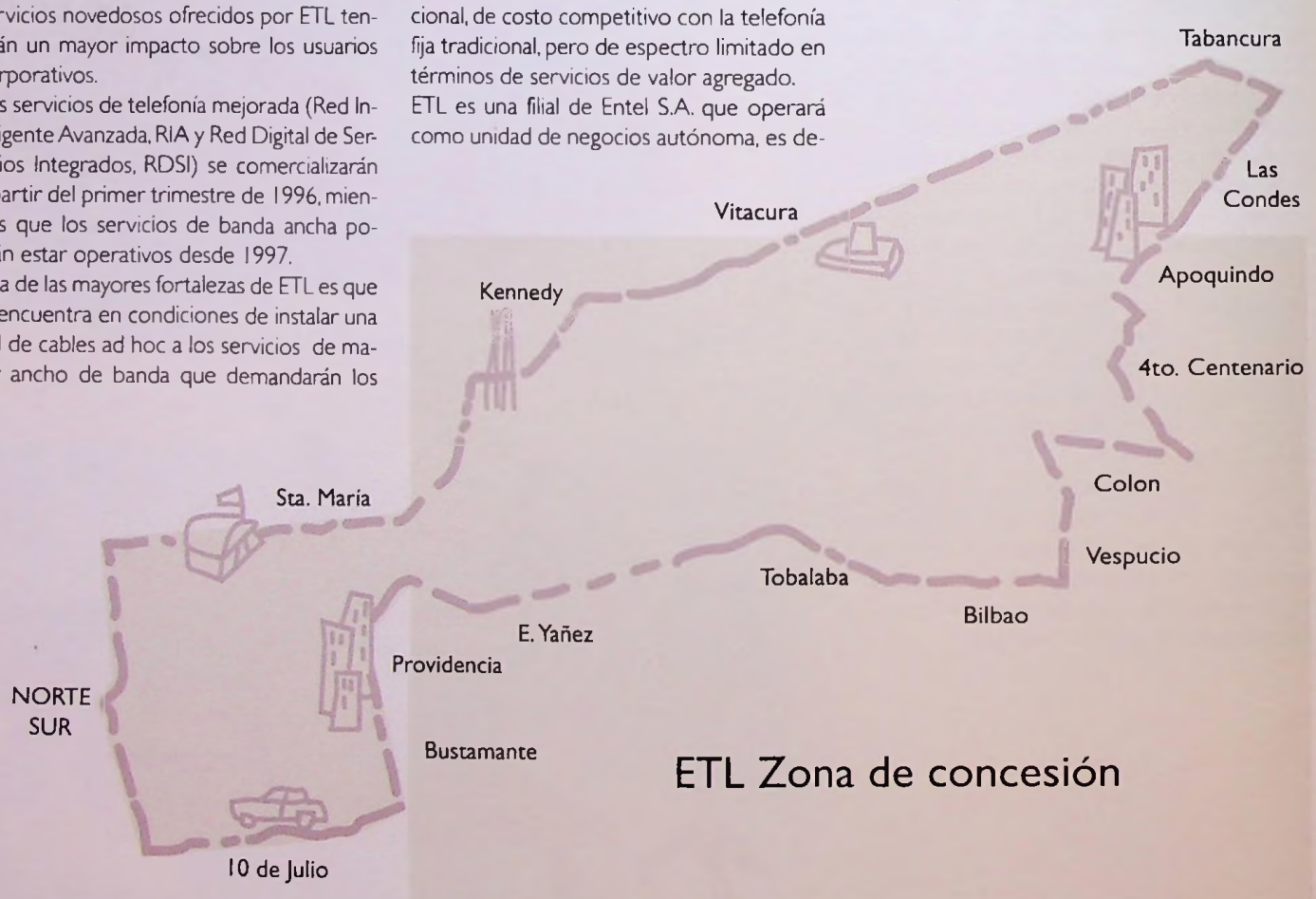
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La relación de los servicios de telefonía que ofrecerá ETL con los futuros servicios de telefonía personal que prestará otra filial del grupo Entel será de complementariedad. La tecnología PCS ofrecerá al público usuario una alternativa al servicio telefónico tradicional, de costo competitivo con la telefonía fija tradicional, pero de espectro limitado en términos de servicios de valor agregado.

ETL es una filial de Entel S.A. que operará como unidad de negocios autónoma, es decir contará con su propia infraestructura técnica y humana.

Encuestas realizadas por Entel entre empresas situadas en el sector de concesión indican que parte importante de estas reflejaron su interés en la incorporación de Entel en el mercado de la telefonía local.

Por otro lado, existen avances en el campo tecnológico que han permitido reducir el nivel de las inversiones en infraestructura para la prestación de servicios públicos locales. Es decir, las centrales contemporàneas son más poderosas y a su vez, más económicas que las centrales disponibles tan sólo 5 años atrás, lo que hace más rentable la inversión.



ETL Zona de concesión

US$ 70 Millones
Invertirá Entel en 1995

-Información fue proporcionada por el Gerente General, Richard Büchi, durante una conferencia de prensa para dar a conocer la concesión otorgada a la empresa para operar telefonía local (ver crónica pág. anterior)

Del monto destinado a inversiones, 40 millones son para proyectos en Chile y el resto para el exterior, de acuerdo a lo manifestado por el ejecutivo. En nuestro país los dos grandes temas son la telefonía local y la telefonía personal, PCS.

En relación a eventuales fusiones, Büchi indicó que "el Grupo Entel se siente capacitado para abordar todos los sectores de servicio al cliente en telecomunicaciones, pero obviamente está abierta a buscar alianzas estratégicas donde sea útil". Agregó en todo caso que existe la posibilidad a futuro que el sector telecomunicaciones se consolide entre dos o tres grupos importantes.

Büchi declaró además que, dada la situación del mercado, Entel postergó el aumento de capital por US$ 200 millones previstos para este año, como asimismo la colocación de ADR.

Con respecto a las perspectivas de la empresa, el ejecutivo estimó ganancias modestas para el período 95, descartando pérdidas como las registradas en el último trimestre del año pasado. Esto -aclaro- sucedió por la guerra de precios tras el lanzamiento del multicarrier y el pago de indemnizaciones debido a la reestructuración.

Refiriéndose a este último punto, Büchi enfatizó que el ajuste interno destinado a adecuar los costos a la realidad del mercado, es un proceso terminado, ya que estima que el sector se ha estabilizado con un porcentaje de tráfico para Entel de un 40 por ciento internacional y un 35% nacional.



Richard Büchi Buc, Gerente General , ENTEL



La tarjeta EntelCard en condiciones ventajosas, descuentos especiales en las llamadas de larga distancia -nacional e internacional- y un servicio preferencial obtuvo la Asociación Gremial Chilena de Empresas de Transporte, AGETICH, a través de un convenio suscrito con EntelChile. Los miembros de la entidad tienen entre sus rutas más frecuentes a Uruguay, Paraguay, Argentina y Brasil. El acuerdo fue firmado por Dusan Simunovic, Vicepresidente de la Asociación, Robert Barr, Gerente de Multicarrier de Entel y Remigio Vitores, Presidente de Agitech.

Minutos gratis, tasas de interés preferencial para créditos a través del Banco Osorno, descuentos en la compra de autos Peugeot o viajes por convenios con Kuality Reps Ltda. son algunos de los beneficios que obtendrán los usuarios del Cobranding Entelcard Visa, producto que une las funcionalidades y virtudes de la tarjeta de llamados EntelCard y la tarjeta de crédito Visa. Personal del Entel y de la entidad bancaria realizaron una capacitación intensiva durante el verano, a fin de ofrecer un óptimo servicio a los clientes. Las reuniones se realizaron en las oficinas del Banco Osorno -empresa emisora de CEV- en Santiago, y vía Teleconferencia Entel para regiones.
En la foto aparecen, durante los cursos, Patricio Sandoval, Alejandra Ochoa, Carlos Aracena y Fernando Sarrazín.





Centenares de personas asistieron al V Festival de Música del Montecarmelo, organizado por la Corporación Cultural de Providencia. El encuentro -que se realizó con el auspicio de Entel- contó con las actuaciones de las más renombradas orquestas sinfónicas, clásica y de cámara de Santiago. El evento tuvo entrada liberada y demostró una vez más el interés del público por la música seria.

Convenio ENTEL:

Correos Incorpora Tecnología de punta

-Acuerdo fue establecido por un extenso período de tiempo y por un monto de US $ 2 millones 600 mil.

Una serie de beneficios obtendrán los usuarios de Correos de Chile a través del convenio firmado por esa empresa y ENTEL S.A.. Entre ellos, los envios realizados (certificados, encomiendas etc.) podrán ser rastreados -en tiempo real- desde su recepción hasta la entrega en destino, incluso en el exterior mediante la conección a redes postales internacionales. El giro postal alcanzará los niveles de eficiencia del giro bancario y se introducirá el código de barras para agilizar el procesamiento interno de la correspondencia certificada.

ENTEL está desarrollando una aplicación de telecomunicaciones, a través de su red Wan Frame Relay, con el objeto de mejorar la gestión interna de Correos y hacer más eficiente la atención a sus clientes, además de ofrecer a esos usuarios eventuales nuevos servicios.

Desde la red Frame Relay se podrá emigrar a otras tecnologías, como ATM, con la posibilidad de disponer de servicios tales como Multimedia, Telefonía, Videoconferencias etc..

Al hacer uso de equipos computacionales estándares en todas sus sucursales, Correos contará con un sistema eficiente y homogéneo que soportará cualquier modificación o aplicaciones futuras. Paralelamente le permitirá a Entel ejercer una administración, operación y mantención centralizada de esta moderna red.



Mario Felmer, Gerente General de Correos y Konrad Burchardt, Vicepresidente Comercial de Entel.



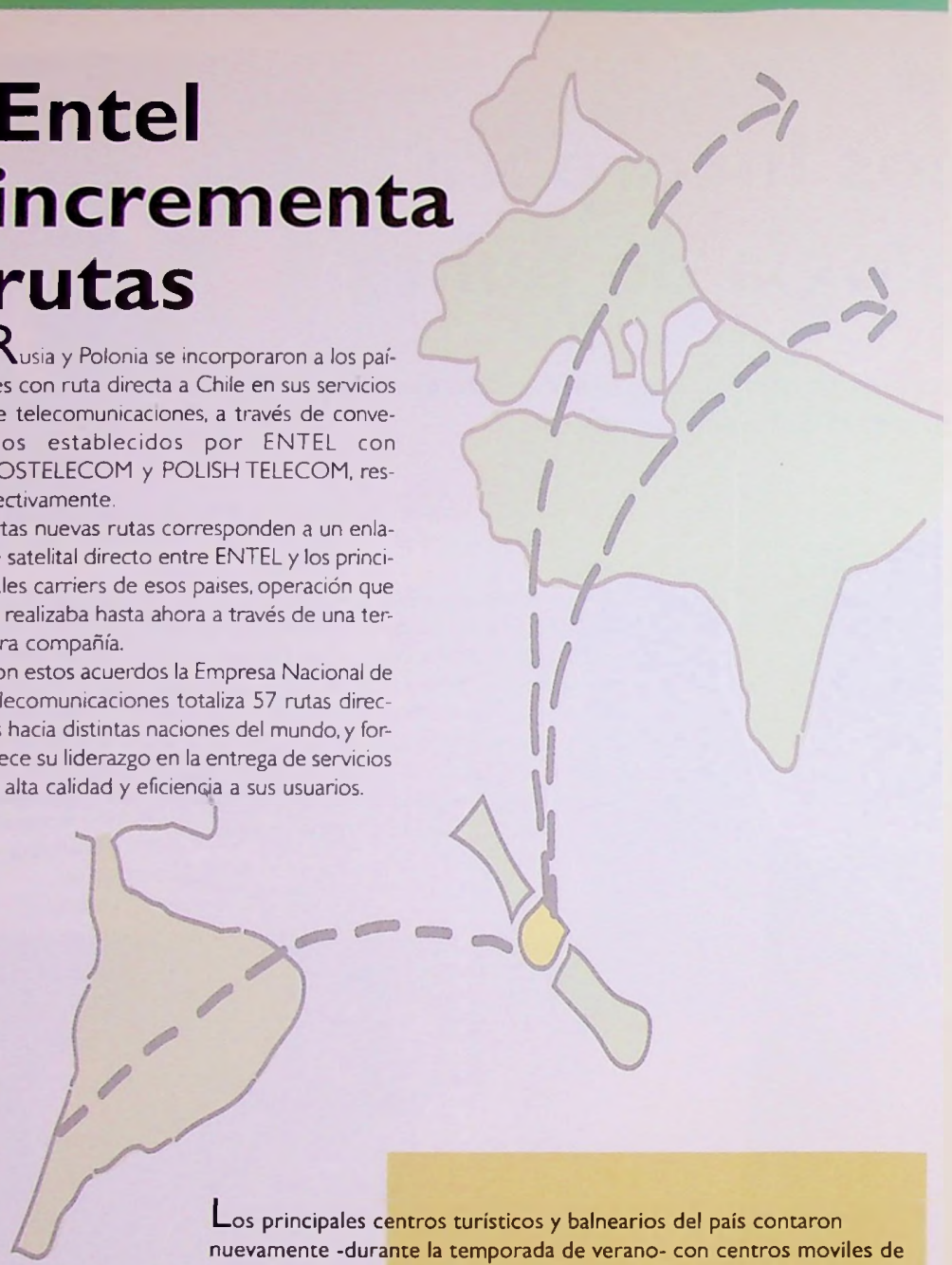
Un convenio de telefonía privada para proporcionar lineas de voz y fax suscribieron EntelChile y el hotel Sonesta Santiago, complejo turistico inaugurado en la pasada temporada veraniega. El edificio corresponde a la primera filial en América latina de esa importante cadena hotelera norteamericana. En nuestro país cuenta con 15 pisos, 103 habitaciones y una categoria 5 estrellas. En la foto durante la firma del acuerdo aparecen el gerente de ventas de EntelChile, Miguel Parada, y el gerente general de Sonesta Santiago, Juan Raventós.

Entel incrementa rutas

Rusia y Polonia se incorporaron a los países con ruta directa a Chile en sus servicios de telecomunicaciones, a través de convenios establecidos por ENTEL con ROSTELECOM y POLISH TELECOM, respectivamente.

Estas nuevas rutas corresponden a un enlace satelital directo entre ENTEL y los principales carriers de esos paises, operación que se realizaba hasta ahora a través de una tercera compañía.

Con estos acuerdos la Empresa Nacional de Telecomunicaciones totaliza 57 rutas directas hacia distintas naciones del mundo, y fortalece su liderazgo en la entrega de servicios de alta calidad y eficiencia a sus usuarios.



Los principales centros turísticos y balnearios del país contaron nuevamente -durante la temporada de verano- con centros moviles de atención para llamadas de larga distancia, provistos por EntelFónica.



Independiente de ello, la filial de Entel abrió en Pucón un centro de llamados permanente para atender tanto a turistas de verano como a fanáticos del esquí y a usuarios en general. En la foto cortan la cinta durante la inauguración Walter Webeer, Secretario Municipal; el Capitán Cesar Vargas y el Subgerente Zonal de Entel Temuco, Jorge Sepúlveda.

BUSTOS KOTTMANN, MIGUEL
Proyecto de Implementación del Servicio IBS.

En la obra se expone el desarrollo del Proyecto de Implementación del Servicio IBS realizado a mediados de 1989, el cual derivó de la necesidad de proporcionar a la empresa SATEL S.A., las facilidades de infraestructura requeridas para explotar y comercializar el Servicio Empresarial de INTELSAT en Chile. Analiza la evolución experimentada por estos servicios a nivel mundial y las proyecciones en el mercado nacional para su introducción. Prosigue con una exposición de las características técnicas y operacionales del servicio IBS, con énfasis en el análisis de disponibilidad de capacidad de segmento espacial. Por último, incluye una descripción del desarrollo del proyecto, destacándose el análisis de soluciones alternativas y la descripción de las instalaciones y pruebas efectuadas para la puesta en marcha del sistema.

SALAZAR RAMIREZ, HERMINIA
Televisión de alta definición en las Redes Troncales de EntelChile

El texto analiza los sistemas avanzados de televisión: IDTV, EDTV y HQTV, poniendo énfasis en la televisión de alta definición. El interés por esta tecnología va en constante crecimiento, debido a las posibilidades que ofrecerá tanto en el campo profesional como en el de consumo.

Describe los sistemas actuales, considerando la tendencia mundial: sistema americano, japonés y europeo. Estudia los medios de transmisión y distribución, así como sus aplicaciones, desde la perspectiva de la tecnología disponible. Menciona además, los servicios que se podría entregar a los usuarios, aplicando este sistema.

Nota: Este material puede ser solicitado en el Centro de Documentación de Entel (anexo 2337)

CONCURSO INTERNO



Aunque se ven muy formales posando para la foto, el baile estuvo "de miedo" durante la pagada de piso del personal de ventas en la Subgerencia Zonal de Arica. En esta parte del país las tradiciones se cumplen en forma estricta ya que además de organizar y costear la reunión -como obliga la costumbre- las mujeres cocinaron y los hombres sólo se dedicaron a preparar los tragos. Los más felices fueron los funcionarios antiguos que no movieron un dedo (salvo para bailar) y lo pasaron ¡bomba!.

Más de 3.200 contratos de multicarrier consiguieron los funcionarios de Entel -exceptuando la fuerza de ventas- que participaron en el concurso interno de inscripciones al sistema. Isabel Franulic, operadora de Punta Arenas, y Marcela Garín, secretaria de la Gerencia de Finanzas, obtuvieron los máximos premios consistentes en dos pasajes a Cancún para cada una.
58 personas recibieron juegos de vasos, otras 29 se hicieron acreedoras a un maletín de cuero y 1 obtuvo un reloj mural.

Felicitaciones a todos.



En marzo retomó sus actividades la Escuela de Fútbol Entel, destinada a fomentar el deporte y la recreación entre los hijos de los funcionarios. Pueden inscribirse todos los nacidos entre los años 1979 y 1985, los que serán incorporados a la categoría que les corresponda. En la temporada pasada, la Escuela Entel fue distinguida por tercera vez consecutiva como la mejor institución de la Liga Interestadios de Fútbol Infantil y logró el máximo premio a la Corrección Deportiva, tanto en categoría peques como intermedia. Foto: Archivo Encuentro.



Entel invadió Rancagua

-Optimista proyección del Subgerente Zonal.
-Posesionamiento de mercado alcanza altos niveles.

(Despacho del corresponsal Marcelo Contreras López)

Seriedad, capacidad técnica, honestidad y permanente disposición al servicio del cliente son las premisas que hacen de ENTEL-RANCAGUA el líder en telecomunicaciones a nivel regional, proyectandose positivamente aún más, por su participación en el mercado local desde el lanzamiento del multicarrier.

David Iluffi Cuevas, Subgerente Zonal (I), señaló que para la unidad a su cargo significó un tremendo impacto el vuelco de perfil de una empresa de excelencia técnica, a una comercial en absoluta competencia. En esta situación, indicó que el liderazgo se obtiene -solo y exclusivamente- gracias a la adaptación propia de la dinámica por parte de administrativos, técnicos e ingenieros, y a la mejor fuerza de ventas de la zona. El trabajo realizado por el grupo, agregó, ha permitido una identificación tanto del producto "123", como de la empresa por parte de la comunidad en Cachapoal, Colchagua y Cardenal Caro, provincias que conforman la sexta región.

Consultado acerca de la empatía lograda en la zona, el ejecutivo manifestó que esta tiene tres fuentes. "La primera es el gran apoyo publicitario, que facilita internalizar el 123 de Entel en los más variados estratos sociales y económicos; también una agresiva estrategia de ventas, que permite cifrar estadísticas de participación en el último mes de un 34 por ciento a nivel nacional y de un 47 por ciento en internacional; y como tercer aspecto, la camiseta puesta de todos quienes conforman ENTEL-RANCAGUA."

Ampliar una cartera de clientes de 250 (en servicios privados) a 25 mil por medio del multiportador, además de la aparición de nuevos servicios, crea un nuevo desafío para la empresa, desafío que David Iluffi enfrenta con gran optimismo. Destaca especialmente la entrega y profesionalismo permanente del personal de la Subgerencia Zonal Rancagua, lo que permitirá mantener el liderazgo sobre la base de un trabajo en equipo. Resaltó y agradeció a la familia entelina de la zona sus sacrificios durante los primeros meses del multicarrier, epoca en la que se trabajo de lunes a domingo para decir que en la sexta región "Entel también está aquí".



David Iluffi Cuevas, Subgerente Zonal (I)



Equipo Entel Rancagua.



Entel Rancagua abrió sus puertas.

Escuela de verano '95

De película lo pasaron los niños que participaron en la Escuela de Verano Entel'95, actividad que se realiza tradicionalmente en el Club de Campo de la Empresa, durante las vacaciones escolares. La integran hijos de funcionarios mientras sus padres continúan cumpliendo con sus obligaciones laborales. La idea es proporcionarle a los peques deportes, juegos y entretención durante todo el día, y -de paso- que lleguen a la casa tan cansados como los papás.



Los niños contaron con monitores especialmente entrenados para acompañarlos en sus actividades.



A la Coté le dijeron "escuela" y ella pensó que volvia al colegio. Por supuesto las lagrimas no se repitieron los días siguientes.



Una que casi se murió de verguenza por que la encontraron un poquito grande para el balancín.



Solidaridad en la piscina. Nada de chinas o juegos bruscos.



Los Franciscos comparten el nombre pero no la actitud. Mientras uno posa para el fotógrafo, el otro no está ni ahí.



Para las damas es más importante el "relajo conversado".



Muy obedientes todos prestan atención a las instrucciones.



Los piratas ganaron el puesto. Los perdedores deben esperar turno.



Los pillamos peleando por la pelota, pero lo disimulan muy bien.

Esta expresión no merece comentario.





NUEVOS ENTELITOS:

Catalina, hija de Celín Concha N.
Catalina, hija de Richard Corrales V.
Vicente, hijo de Roberto del Pedregal A.
Eduardo, hijo de Eduardo Durán N.
Alicia, hija de Jorge Flores G.
Federico, hijo de Ricardo Jourdan G.
Francisco, hijo de Anita Manaut R.
Christian, hijo de Carlos Pailamilla V.
Catalina, hija de Iván Mayorga P.
María, hija de Ximena Chacana A..
Rocío, hija de Sergio Miranda I.
Cristián, hijo de Cristián Aguilera P.

MATRIMONIOS:

Patricio Casas P. / Erika Fuentes
Iván Díaz R. / Elizabeth Herrera
Italo Godoy R. / María Fuenzalida
Ana María Kottmann B. / Angel Jimenez
Fernando Marambio C. / Susana Cabello
Fernando Pacheco P. / María Gallego
Iván Robledo A. / Viviana Troncoso



B. AIRES
ARGENTINA



LA NACION

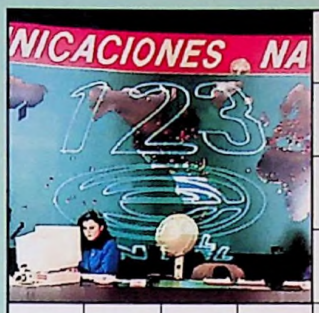
Dudas



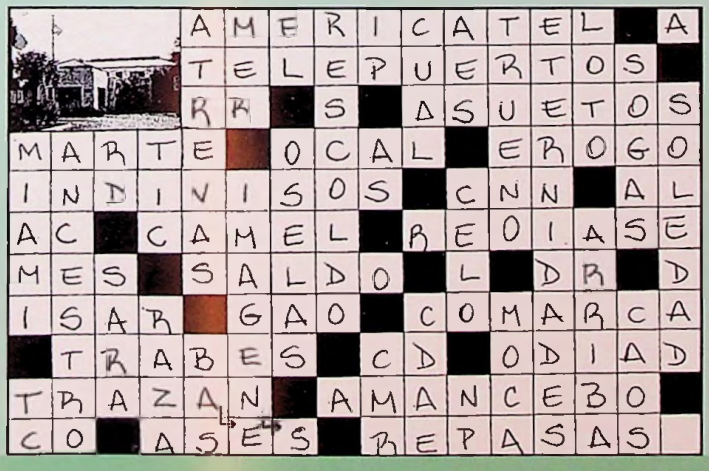
-Estoy muy confundido con la publicidad del multicarrier. Ya no sé si marcar el número del carné, la patente del auto o el boleto de la micro...

LAS ULTIMAS
NOTICIAS

CRUCIGRAMA



POR A.B.



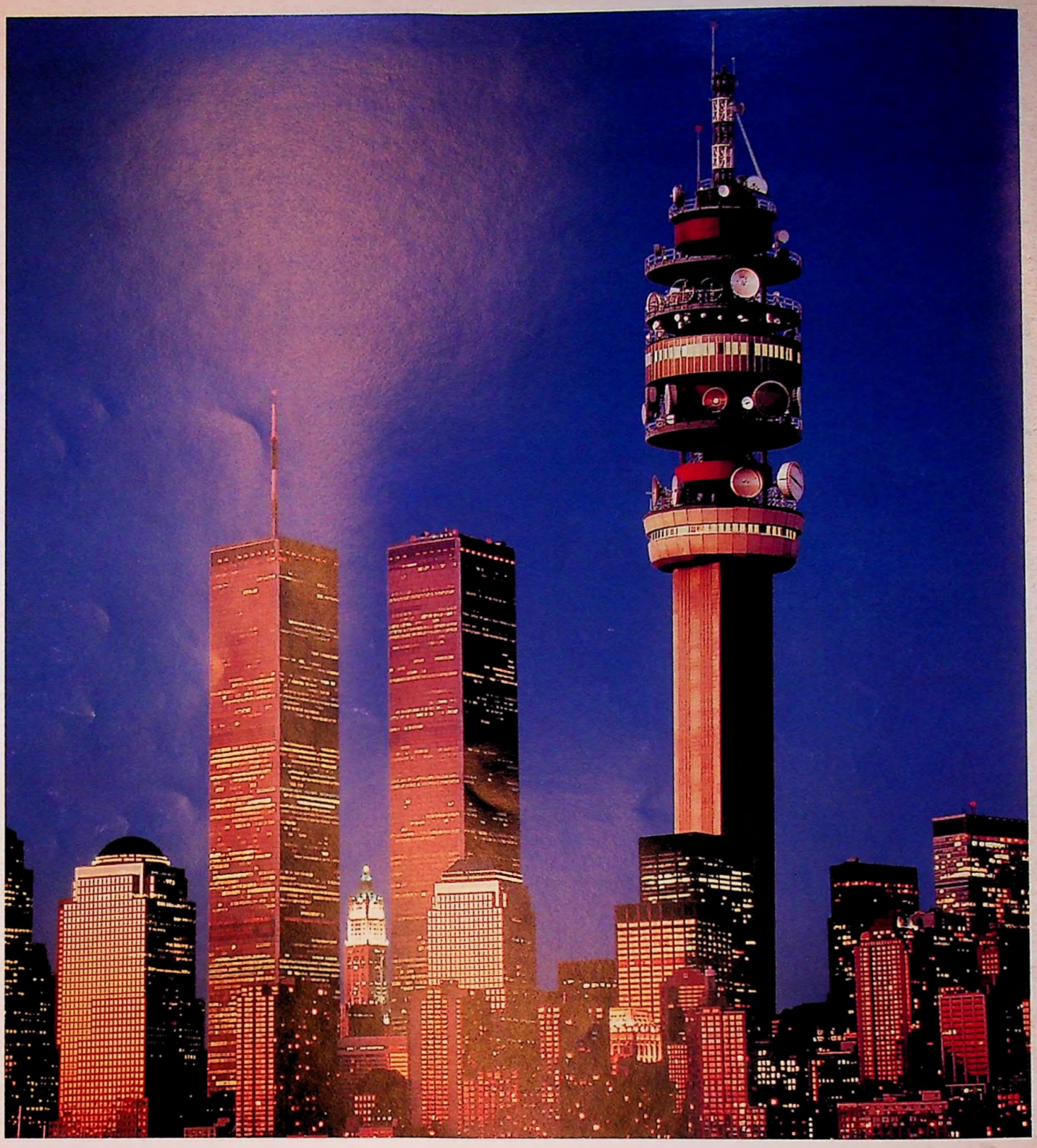
HORIZONTALES:

1. Foto
2. Círculo luminoso - Usted
3. Cromo - Dios exacto
4. Muertes - Diminutivo del menor
5. Llenará de lodos - Se come de res
6. Planta sarmentosa - Plural - Artrítica
7. Rescata - Fue sede olímpica - Auto inglés (inv.)
8. Idolatrías a uno mismo - Ovario de ave
9. Nota - Doneis - Dorais
10. Almiar - Oro galo (inv.) - Arma sin oro
11. Acudir - Suave - Litio
12. Consejeros - Nombre varonil

VERTICALES:

1. Rayo de la foto - Asiste
2. Visiones
3. Malecón - Entidad estadística
4. Omitís
5. Talegos - Aserruchó
6. Azoras - Posesivo (fem) - Consonante
7. Argón - Iridio - Socorro - Infusión
8. Manjares - Vacuno
9. Tostó - Yo portugués - Corroa (al rev.)
10. Flores tubulosas - Alto
11. Papá de 007 - Por la mañana - Asistamos
12. Pluraliza - Realizaréis - Mil
13. Faltarsela
14. Deuterio - Necio (Rev.) - Rio europeo

SOLUCION ANTERIOR



LEO BURNETT

PARA COMUNICARSE MEJOR CON E.E.U.U. ENTEL ESTA AQUI

ENTEL

En Multicarrier nadie sabe más.

Porque en telefonía de larga distancia nadie sabe más que Entel, queremos ofrecerle una comunicación más confiable a los Estados Unidos y el mundo. Sólo Entel es capaz de entregar tantos multibeneficios: multiservicios, multiventajas y multidescuentos desde un 25% en todas sus llamadas al extranjero.
Por eso, si usted quiere hablar con una persona que está muy lejos y sentirla muy cerca, prefiera Entel.

Llámenos al

800 200 880

y suscríbase a los multibeneficios de Entel.

Enlace

Olimpíadas **Zona Sur**

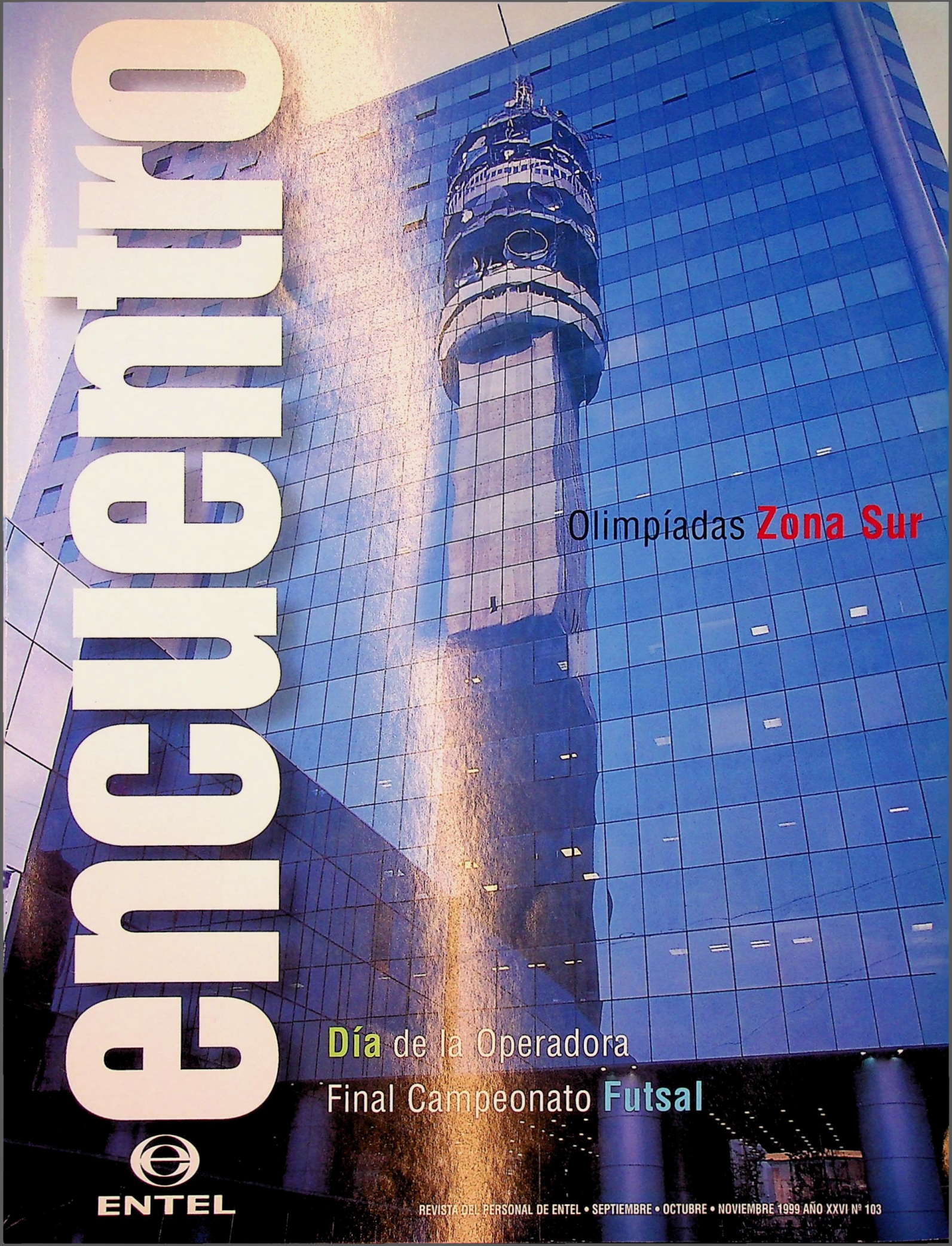
Día de la Operadora

Final Campeonato **Futsal**

ENTEL

REVISTA DEL PERSONAL DE ENTEL • SEPTIEMBRE • OCTUBRE • NOVIEMBRE 1999 AÑO XXVI Nº 103

encuentro



Olimpíadas **Zona Sur**

Día de la Operadora

Final Campeonato **Futsal**

ENTEL

REVISTA DEL PERSONAL DE ENTEL • SEPTIEMBRE • OCTUBRE • NOVIEMBRE 1999 AÑO XXVI Nº 103

Sumario

1 editorial

2 entrevista

5 personaje

6 reportaje

9 club de beneficios

10 celebración

12 novedades

13 sociales

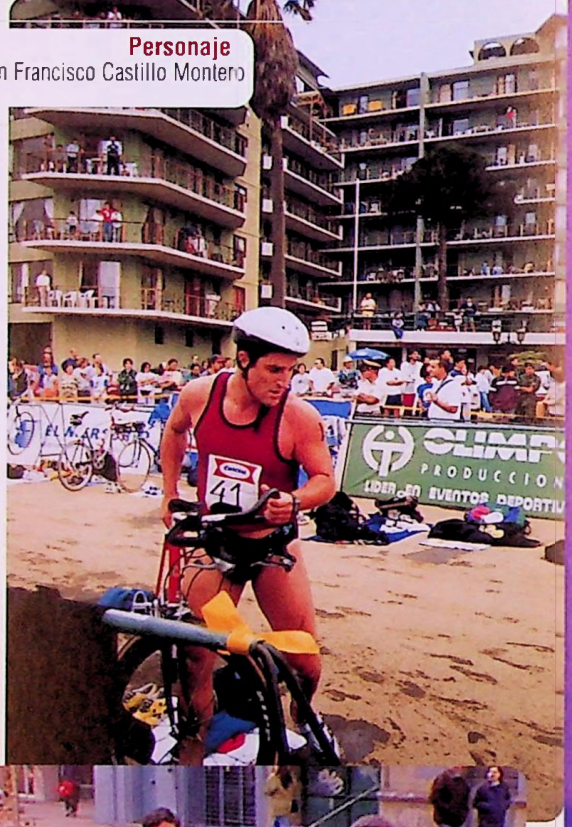
19 deportes

20 misceláneos

Entrevista:
Luis Cerón: Auditor Corporativo

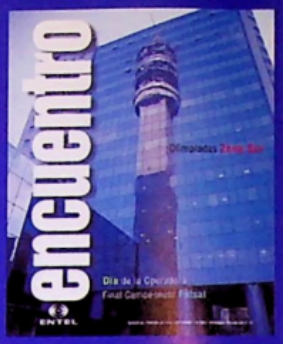


Personaje
Juan Francisco Castillo Montero





Novedades:
Grupo de Choque



ENTEL

ENCUENTRO N°103

SEPTIEMBRE • OCTUBRE • NOVIEMBRE 1999

Publicación Interna del Personal de Entel Gerencia de Recursos Humanos

DIRECTOR RESPONSABLE
Patricio Salguero

EDICIÓN Y REDACCIÓN PERIODÍSTICA
Claudia Hoyos

COMITÉ EDITORIAL
Rafael Le-Bert
Patricio Salguero
Claudio Herrera
Javier Madrid
Claudia Hoyos

DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO
Clarke & Bernier, Diseño

FOTOGRAFÍA EDITORIAL
Gabriel Pérez
Claudia Hoyos
Archivo Entel

PRE IMPRESIÓN
Editorial Trineo S.A.

IMPRESIÓN
Editorial Trineo S.A.

OF. CENTRALES Y PUBLICIDAD
Av. Andrés Bello 2687
piso 9, Santiago.

DERECHOS RESERVADOS DEL CONTENIDO EDITORIAL Y GRÁFICO. PERMITIDA SU REPRODUCCIÓN CON CITACIÓN DE LA FUENTE.

EDITORIAL



En nuestra edición número 103 hemos querido dar amplio espacio a una actividad muy importante: **las olimpíadas.** En esta ocasión, se trata de **Temuco y Chillán.**

Los "Juegos Zona Sur", como ellos mismos los han denominado, permitieron que tanto el personal de ventas como el del área técnica tuvieran una **instancia para compartir** muy diferente al trabajo diario.

Como las fotografías de nuestro reportaje lo demuestran, **se produjo un verdadero acercamiento** y, en algunos casos, conocimiento entre las personas. Tan acostumbrados a conectarse sólo por teléfono ahora vieron quién estaba al otro lado de la línea y, además, **qué tan bueno era para el deporte.**

Unos mejores que otros, no importa, lo que sí destacó fueron las **ganas de todos de participar,** de hacer de este evento algo inolvidable y pasarlo bien.

Es importante que el personal de Santiago **sepa que en regiones sí pasan cosas** y muy interesantes. En este sentido los Gerentes Zonales de las respectivas localidades se sacaron un siete por **apoyar y promover** los valores que la empresa quiere transmitir en cuanto al trabajo **en equipo y la comunicación.**



AUDITORÍA CORPORATIVA:

"Ni policías



NI DETECTIVES"



Luis Cerón Puelma, trabaja en Entel desde hace dos años como Auditor Corporativo. Es Contador Auditor de la Universidad Católica de Valparaíso y durante sus 25 años de carrera profesional se ha desempeñado en diversas empresas multinacionales, en las áreas de administración y finanzas.

• ¿Qué es Auditoría Corporativa?

"Es una unidad que depende directamente del Gerente General de Entel S.A. y su organización se compone de siete auditores internos, con amplia experiencia, necesaria para auditar los diferentes departamentos de la Corporación y de las filiales nacionales e internacionales".

• ¿Cuál es su misión dentro de la Corporación?

"Auditoría Corporativa es responsable de evaluar permanente e independientemente la calidad del control interno en toda la Empresa.

Aún cuando a veces algún trabajo puede ser ingrato, el nuevo enfoque de la auditoría moderna que he querido transmitir, es estar muy cerca de la línea, apoyando a los niveles gerenciales en una gestión de prevención, informando sobre problemas de riesgo-control y dando recomendaciones de solución a éstos".

• ¿Cuál ha sido su experiencia en éstos dos años?

"Entel, como compañía de alta tecnología en comunicaciones, no es fácil de entender al principio si uno no sabe del negocio".

Es casado con tres hijos y su pasión, fuera del trabajo, es la fórmula 1, leer y el ski.



"Recuerdo que las primeras reuniones eran bastante complicadas, porque todos usan lenguajes técnicos en forma natural y no por impresionar a nadie. Por suerte, ya he tomado el paso y ya no me asusta escuchar de conmutación, redes de datos x-25, frame relay o de los beneficios de la ampliación de la fibra óptica, por ejemplo".

"Durante estos dos años la experiencia ha sido muy positiva. Hemos tenido una buena recepción de nuestros trabajos, los cuales se han enfocado a las principales áreas del negocio o donde están los mayores riesgos de control interno".

• ¿Cómo funcionan los controles en Entel?

"En general, estimo que más que problemas en controles, tenemos una gran oportunidad de mejorar. La situación de los controles hay que analizarla dentro del contexto del crecimiento explosivo de la compañía, desde 1994 con la llegada del Multicarrier, para entender que los sistemas computacionales y los procedimientos administrativos no crecieron con la misma velocidad, y esto obviamente ha tenido un costo".

"El liderazgo en comunicaciones, las grandes inversiones efectuadas y llegar a ser la empresa mas admirada en 1999, son sin lugar a dudas un orgullo para todos los que trabajamos en Entel, pero no ha sido fácil ni gratis conseguirlo".

• ¿Cuáles son sus principales recomendaciones para mejorar?

"Como lo dijo nuestro Gerente General a comienzos de este año, es la hora de la consolidación y de ¡ordenar la casa! En este sentido creo que están las condiciones para cumplir estos objetivos, porque las personas que son lo principal están y la implementación de nuevos sistemas computacionales han tenido un importante avance en 1998 y este año".

• Pero entrando en el área chica, ¿Cuáles son las acciones que tienen prioridad?

"En primer lugar, el concepto básico que todos debemos respetar y cumplir, es que el control es responsabilidad de la línea de supervisión y de cada una de las personas que trabajan en la Corporación. Si esta cadena no funciona estamos en problemas y aun cuando puede parecer obvio, los malos controles o su ausencia cuestan plata a la Compañía".

"En segundo lugar, no debemos olvidar a los accionistas, que son los dueños de la Compañía y que esperan lograr la máxima rentabilidad para seguir confiando y entregando nuevos aportes, los que son necesarios para continuar creciendo. En este aspecto, todos sabemos que este año ha sido muy difícil, por lo cual es mayor el esfuerzo que necesitamos para llegar a los resultados".

"Y entrando en el "área chica", estimo que son varias las fuentes para mejorar la calidad de los controles, pero yo haría énfasis en los siguientes aspectos:

- Aumentar la supervisión al cumplimiento de los presupuestos de gastos de cada unidad.
- Mayor exigencia al cumplimiento del valor de las inversiones o proyectos presupuestados v/s reales.
- Más rigurosidad en cumplir la rentabilidad de los negocios.
- Las jefaturas deben promover la disciplina de trabajo y entrega de valor agregado a cada función que se realiza (tareas que no aportan nada deberían eliminarse).
- Incentivar el trabajo en equipo y mejorar las comunicaciones.
- Ser proactivo y no reactivo a los problemas de control.
- Fomentar y premiar la capacidad de liderazgo para cumplir los objetivos de la Corporación.
- Creatividad, productividad e innovación para hacer las cosas bien la primera vez.
- Revisar los procesos del negocio permanentemente para hacerlos más eficientes y rentables.
- Promover a todo nivel el uso de los sistemas computacionales integrados como respuesta a los problemas operacionales y de control.
- Incentivar la capacitación para profesionalizar el trabajo.

"Pueden haber muchos otros puntos que agregar, pero creo que el mensaje principal es este: "El futuro crecimiento de la Compañía y el alto nivel competitivo del negocio de las telecomunicaciones, nos obliga a todos a ser más eficientes para cumplir los resultados de la Corporación y sentirnos con la tranquilidad del deber cumplido".



¡QUERER ES PODER!

Juan Francisco Castillo sí sabe de las vueltas que da la vida. De ser "obeso", como él mismo se calificó, pasó a ser un buen corredor de triatlón. Pero lo que no tiene que ver con vueltas son sus ganas de superarse y de cumplir aquello que se propone.

Nació en Antofagasta, y hoy vive en Valparaíso. Después de egresar de Ingeniería en Ejecución Electrónica entró a trabajar en Entel. Como es un hombre estudioso, siendo Jefe del Area Técnica de la Gerencia Zonal decidió estudiar Ingeniería Civil Industrial. La sobrecarga de trabajo y el estudio vespertino lo llevaron, en 1995, al borde del estrés y a pesar más de 100 kilos.

"Debido a unos dolores en el ciático, un amigo médico me recomendó correr. Al principio, fue un trote medio caminado de tres kilómetros, luego un amigo triatleta me invitó a nadar a la piscina de Ingeniería Naval, donde conocí a los integrantes del Club de Triatlón Viña, quienes me abrieron las puertas e invitaron a participar en diferentes actividades".

Gracias a este apoyo, el de su esposa y sus dos hijas, se aventuró a participar en una duatlón pequeña, alrededor de la Laguna Sausalito. Fue el inicio de sus diarios entrenamientos, su participación en el ámbito competitivo y una nueva etapa de su vida.

"El triatlón -explica- es una actividad deportiva que combina tres deportes: natación, ciclismo y trote. Debido a lo exigente de las pruebas, hay que entrenar todos los días. Esto significa seis kilómetros de trote y una hora de natación todos los lunes, miércoles y viernes. El sábado, 12 kilómetros de trote y el domingo, entre 90 y 110 kilómetros de ciclismo".

Con toda esta exigencia, él no ha tenido más opción que optimizar al máximo su tiempo. En este momento sólo pesa 75 kilos y se siente muy bien, ya que el ejercicio físico le ha permitido superar el estrés. "Y poder dar lo mejor de mí a Entel y a mi familia, es tanto así que, además de mis actividades en la empresa, imparto clases en la Escuela de Ingeniería Industrial en la Universidad del Mar, en horario vespertino".

"Hoy no puedo dejar de agradecer a aquellas personas de la Corporación que me han apoyado, permitiéndome correr con los colores de Entel".

CARRERAS EN LAS QUE HA COMPETIDO

Triatlón de Viña del Mar (1997 y 1999), Prueba Ciclística Viña del Mar- Portillo de cero a 3000 metros de altura (1997 y 1998), Triatlón de Villa Alemana (1998 y 1999), Triatlón Internacional de Pucón (1998 y 1999), Triatlón de Papudo (1999), Triatlón de Con-Con (1999), Duatlón de Viña del Mar (1998), Corrida Cristóbal Colón 25 Kms. Laguna Aculeo (1998), Maratón Javiera Carrera (1997 y 1998), Corrida del Mes del Mar (1997 y 1999).

"Hay personas que consideran que lo que hago es una locura, bueno, creo que soy algo loco, ¿no es acaso el tipo de gente que nuestra empresa requiere? Creo firmemente que si eres capaz de tener un sueño y lo llevas a cabo, las fronteras o limitaciones se alejarán y, lo más probable, es que tengas éxito".



Parte del equipo femenino de Temuco junto al Gerente de Regiones, Héctor Nuñez

JUEGOS ZONA SUR:

EN EL SUR SE PASA MEJOR...



Temuco no quería soltar la copa, pero igual se fue a Chillán. Alejandra Melo y Beatriz Peñaylillo.

A Temuco se fueron las olimpíadas. El fin de semana del 24 y 25 de abril, se realizaron los primeros Juegos Zona Sur de Entel. Se reunieron cerca de 120 personas, que en representación de las gerencias de Chillán y Temuco, demostraron que en el sur se pasa del uno y que hay una gran disposición, ánimo y ganas de participar.

Esta ocasión fue la primera en que hubo participación del personal femenino, lo que lo hizo doblemente entretenido. Las disciplinas que estuvieron en juego en estas olimpíadas fueron: baby fútbol damas, futbolito varones, voleibol mixto, tenis para damas, varones y mixto, tenis de mesa, bowling y dardo, también para damas, varones y mixto. ▷



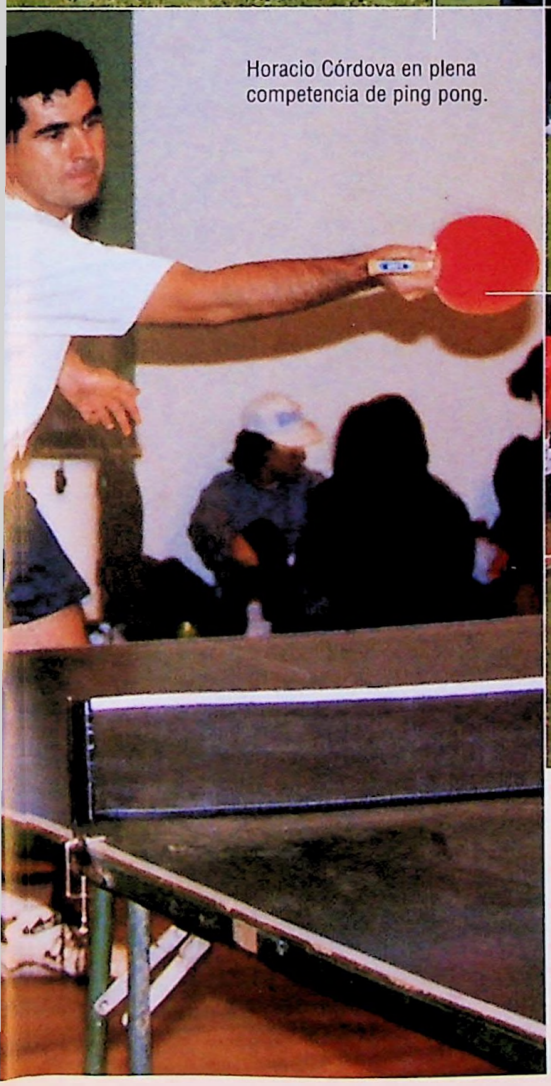




El doble de tenis.
Harry Mac Donald,
Elizabeth Méndez,
Cristián Sepúlveda.
Paola Rivera y
Marcelo Cárdenas.



Excelente fue el desempeño de las mujeres en el futbol. No hubo cambio de camiseta.



Horacio Córdova en plena competencia de ping pong.



La barra de Chillán.



La barra de Temuco.

Además, se consideró en los puntajes el desempeño de las barras y los diversos sketchs, que fueron preparados muy profesionalmente, con disfraces y escenografías. Todos los participantes podían inscribirse en máximo dos disciplinas, para así dar cabida a todos los entusiastas entelinos.

Los Juegos Zona Sur no se realizaron de la noche a la mañana, hubo un mes de preparativos y ensayos, incluso las mujeres se metieron a clases para derribar así a sus contendores.

Finalizadas las olimpíadas, todo el personal quedó muy entusiasmado, motivado y satisfecho con lo logrado, sin embargo, ya tomaron vuelo y se están entrenando para la revancha, en Chillán, en octubre próximo.





Los últimos esfuerzos los guardaron para la cena bailable, donde bailaron sin cansarse.

Después de unos agotadores ejercicios, este grupo de Chillán tuvo su recompensa. Lorena Maureira, Sara Ramírez, Marcela Moreno y Brigette Parada.





Héctor Núñez, Gerente de Regiones, hace entrega de un reconocimiento por su iniciativa a los Gerentes Zonales de Chillán y Temuco, Jorge Vaccaro y Jorge Sepúlveda, respectivamente.

Club de Beneficios

El Club de Beneficios te informa de los nuevos convenios y te recuerda otros ya vigentes, para que aproveches al máximo sus descuentos. Para cualquier consulta, puedes revisar la Intranet de Recursos Humanos http://rrhh/ o llamar a Línea Abierta 2195.

GIMNASIOS
• YMCA
35% descuento. Compañía 1360. F: 6965106
• Sportlife
$26.000. Helvecia 280, esquina Vitacura (a pasos del Edificio Pacífico), Av. Las Condes 13.635, Bandera 76, piso 2 y Camino El Alba 11.635 (Ekono San Carlos de Apoquindo).
• Club Deportivo Universidad Católica
Teresa Espicto o Angélica Fuenzalida, a los teléfonos: 2312777-3343908.

INTERNET
$ 5.000. - Horario ilimitado

AGENCIA DE VIAJES 2000
5% descuento

MERCURIO
• De la III a la X Regiones $80.000
• I, II, XI y XII Regiones $126.000

BANCOS
• BCI
• Isidora Goyenechea. Roberto Gajardo. Isidora Goyenechea 3280 F: 335 3850-51-52
• Vitacura. Camilo Quintana. Av. Vitacura 4009 F: 692 9103-9101
• World Trade Center. Hernán López. Av. Andrés Bello 2607 F: 692 9848
• Agustinas. Lucía Mardones. Agustinas 1337 F: 692 9181
• Oficina Central. Carla Llarlluri. Huérfanos 1112 F: 692 8543
• Banco del Estado
• Providencia. Eugenio Infante. Providencia 1710 F: 235 5426
• Moneda. Pilar Zamora. Moneda 860 F: 633 8558
• TBANC
• Francisca Ossa. F: 692 8352, 09-449 8820
• Carolina Moya. F: 692 8336
• María Ibelda Muñoz. F: 692 8282
• Alejandra Valdés. F: 692 8337
• Eliza Caviedes. F: 692 9879

RESTAURANTES
• La Taberna del Papagayo (Vitacura 2880 F: 2314965) $2.200.- Menú almuerzo (autoservicio).
• Mainstreet $ 1.700.- Menú almuerzo (autoservicio) Av. Andrés Bello 2811,subterráneo. F:2033091
• Au Bon pain 15% descuento en todos los locales.
• "La Taberna del Circulo de Periodistas" dos alternativas a $ 2.350.- y $2.000.- Amunátegui 31, subterráneo. F: 6970390.
• Los Comensales tres alternativas a $2400. Amunátegui 80. F: 6984898

COMPUTADORES
• Olidata.

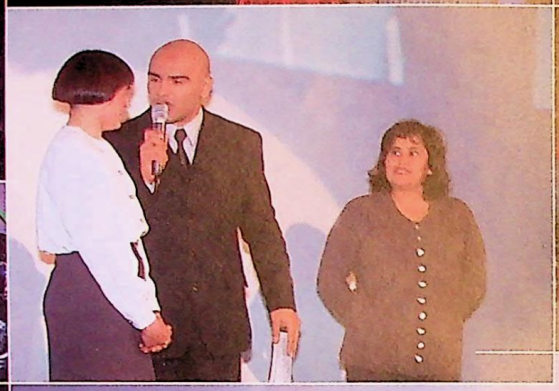
MERCHANDISING
• Ropa deportiva

¡¡Atención!!

A todos los funcionarios de regiones, se ofrece a mitad de precio la cuota mensual de socio para incorporarse a nuestro club de campo.















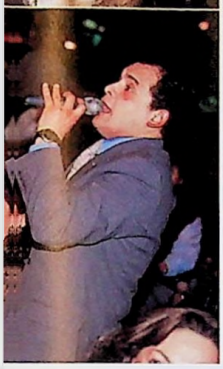
















31 Años, con Bombos y Platillos









Un programa como "Lo Mejor de Viva el Lunes", no hubiera alcanzado tanto raiting ni hubiera estado tan entretenido como la celebración del pasado 22 de julio, en que las Asistentes Nacionales e Internacionales cumplían sus 31 años de vida.

La fiesta se realizó en Estudio Gigante, que tiene toda la infraestructura de un programa de televisión, con monitores por todos lados, una pantalla gigante, camarógrafos y fotos de los artistas más famosos de la TV chilena. Era como estar en Miami, sólo faltó Don Francisco, pero sí estuvo el Chacal de la Trompeta.

Dos chistosos animadores no las dejaron ni respirar, a punta de concursos y humor les alegraron la noche y las hicieron participar en todo momento. Para qué hablar del buffet de comidas, lleno de exquisiteces y postres variados, y la gran torre de 4 mt. y 200 kg., que alguna vez estuvo en Santo Domingo.

Pareciera que la timidez se quedó en los puestos de trabajo, ya que muchas salieron adelante al karaoke y otros concursos osados, también ofrecieron sus propios espectáculos de baile y canto.

Para coronar los momentos de euforia, el gerente de Recursos Humanos, Rafael Le-Bert, premió a la asistente más destacada con dos pasajes y estadía en Buenos Aires. Las risas se transformaron en llantos de alegría y todas abrazaban a la afortunada, que agradecía el ser chilena.

Terminada la cena y las premiaciones, el animador se sacó su atuendo serio y se puso los zapatos de baile para enseñar sus coreografías, no dejando a nadie sentado.



El Grupo de Choque

◀ Hincado, con plano de distribución de los empleados, Luis Aguila. De pie: Juan Ramírez, René Reyes, Juan José Cárcamo, Patricio Sandoval, Sergio Astorga y Sergio Acevedo.

Los traslados de un edificio a otro se han hecho frecuentes en el último tiempo. Los funcionarios se preocupan de embalar sus pertenencias, pero mientras ellos duermen ocurre lo más interesante: cómo esas cajas y computadores llegan a la nueva oficina. Sólo diez personas trasladan diariamente un promedio de 80 personas, que equivalen a 320 cajas en total y que pesan más de 70 kilos cada una.

Es un grupo muy bien conformado, que se hace llamar "Los Gloriosos Espartanos". Se trata de la unidad de Servicios del área de Bienestar, que se toma como un gran desafío la tarea del cambio de casa. "Somos una unidad de servicios, como el nombre lo dice, le ponemos el hombro y superamos cualquier obstáculo, ya sea de tráfico, clima, horario, etcétera", dice uno de los integrantes.

El Grupo de Choque, como lo llaman los jefes, está conformado por Patricio Sandoval, Sergio Acevedo, Juan Ramírez, Luis Medina, Luis Hermosilla, Germán Aravena, René Reyes, Luis Aguila, Antonio Berríos y Juan José Cárcamo. No han sido menores los obstáculos que han debido sortear para llevar a cabo su tarea: ascensores descompuestos, montacargas inhabilitados, quebraduras, golpes y vigilantes con poca disposición.

A las seis de la tarde, cuando la mayoría de los funcionarios emprende el camino a casa, el Grupo de Choque se coloca su atuendo especial, con sus botas y guantes de seguridad y la faja protectora, y parte a trabajar. Esto puede prolongarse hasta las cuatro de la mañana y los sábados todo el día hasta la madrugada, con la consecuente incredulidad de las esposas y familias. "Algunos han tenido problemas -comentan- porque las señoras no creen que uno está trabajando, nos llaman a cada rato para controlar".

Como todo equipo bien consolidado, hay dos especialistas en la comida, quienes se encargan de comprar una colación para el "break" de la una de la mañana. Ellos son Patricio Sandoval y Luis Medina, que proveen de empanadas, lomitos, completos... "a la suerte de la olla".

"Nos sentimos muy satisfechos con la labor que hemos logrado, lo mejor de todo ha sido el grupo humano que hemos conformado, se ha establecido una amistad y en nuestros recreos conversamos, nos reímos y compartimos momentos muy gratos".





Adriana Chicelle Deacon, hija de Tasha Ureña, nació el 25 de abril de 1999.



Andrea Carolina, hija de Mauricio Sepúlveda y Elizabeth Cañipa.



Diego Ignacio, hijo de Daniel Alvarado, nació el 2 de junio de 1999.



Daniella Rènna, hija de Loreto Pereira y Ariel Ramos Kukuljan, nació el 10 de diciembre de 1998.



Siuyen Estefanía, hija de Hernán Leiva y Sonia Barbagelata, nació el 25 de septiembre de 1997.



Alonso, hijo de Jéssica Villanueva y Freddy Cárdenas, nació el 21 de noviembre de 1998.



Paloma Valentina, hija de Paloma Vidal y Alejandro Pizarro, nació el 3 de agosto de 1998.



Josefa Belén, hija de Patricio Olivares y Carolina Gutiérrez, nació el 22 de abril de 1999.



Natalia Andrea, hija de Jaime Starocelsky y Susana Blanco.



Josefina, hija de Patricia Marín y Bruno Concha, nació el 27 de febrero de 1999.

Nacimientos

Nacimientos



Marco Ignacio, hijo de Marco Vidal y Yenny Apablaza, nació el 18 de junio de 1999.



Camila Alejandra, hija de Alejandra Muñoz y Manuel Ramirez.



Tomás Ignacio, hija de Juanita Zamorano y Luis Pinto, nació el 2 de julio de 1999.



Diego Ignacio, hijo de Olaya Vera y Roberto Donoso, nació el 4 de marzo de 1999.



Papás, por favor, reclamar esta foto que venía sin datos.



Rodolfo Nicolás, hijo de Juan Contreras y María Elena Arias, nació el 8 de abril de 1999.

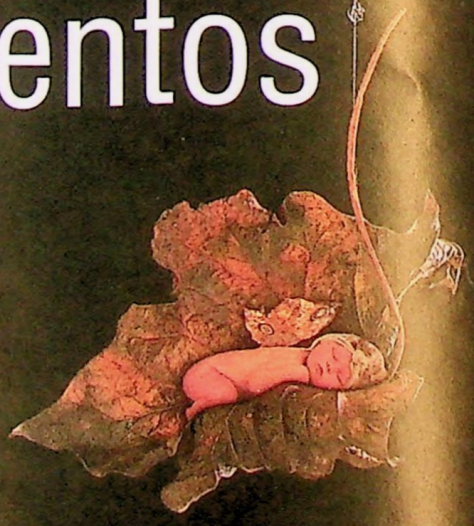




Alvaro Mauricio, hijo de Walter Grijalba y Marta García, nació en 9 de junio de 1999.



Valentina Ignacia, hija de Claudia Uribe y Miguel Jaramillo, nació el 19 de junio de 1999.





Matías Alejandro, hijo de Elizabeth Sepúlveda y Luis Rojas.



Alonso Bastián, hijo de Maritza Gallardo y César Alvarez, nació el 22 de enero de 1999



Benjamín Alonso, hijo de Marcela Bazán y Ulises Araya, nació el 1º de septiembre de 1998.



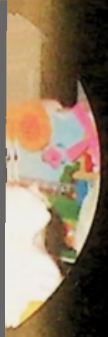
Martina, hija de Luis Gómez y Jeannette Guzman.



Cristhopher, hijo de Julio Rojas y Silvana Petrillo, nació el 1 de marzo de 1999.



Ignacio Andrés, hijo de René Murillo y Karina Araya, nació el 14 de junio de 1997.



Sarita Fernanda, hija de Sara Palacios y Renato Luza, nació el 19 de abril de 1998.

Nacimientos

Para recibir tu **regalo** a tiempo, **llama al 2080** apenas nazca tu bebé. Para publicar la **foto** en la revista, sólo debes **enviarla** con todos tus datos al Edificio del Pacífico, **piso 9**, a Claudia Hoyos.





Joaquín Ignacio, hijo de César Pérez y Paulina Quiroz, nació el 14 de abril de 1999.





Isidora Montserrat, hija de Francisco Díaz y Dayhana Novajas

Matrimonios

Cecilia Blaauboer y Cristián Ordenes

(14 de mayo de 1999).

Eric Zabala y Ximena Cruz

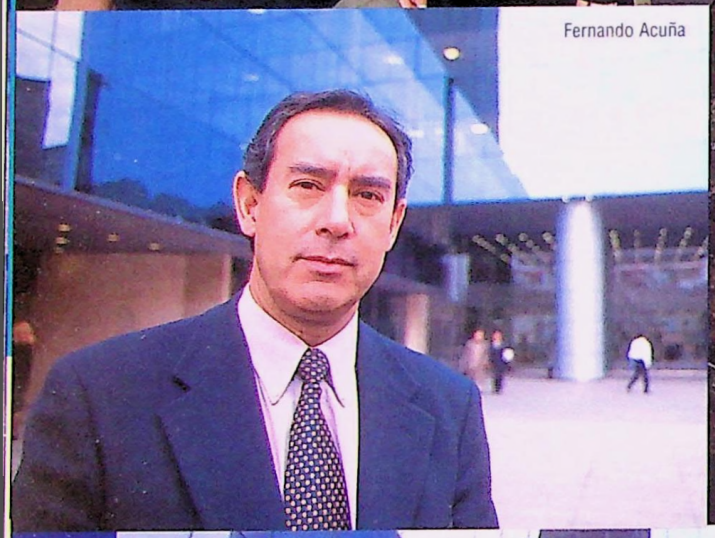
(22 de mayo de 1999).



Mario Armijo, Magdalena Pérez e Ignacio Peredo.



Patricio Silva y Cristián Morales



Fernando Acuña



Federico Chaigneau, Ricardo Arrastio y Carlos Oyarzún.



Ingresos

Héctor Suazo, Andrés Mendive y Víctor Palma.



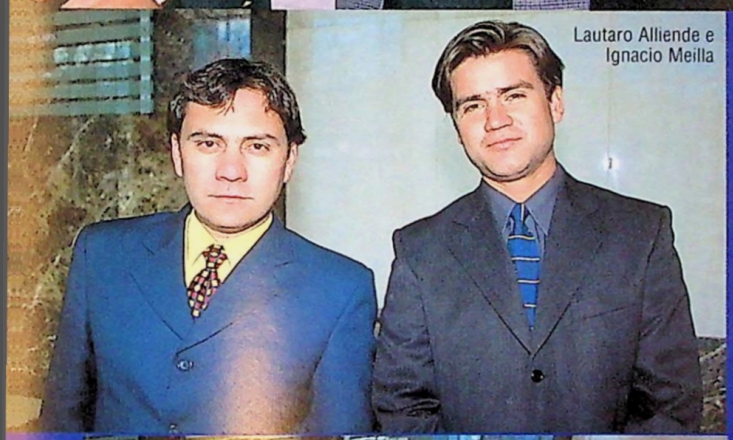
Sergio Garcés y Pedro Viveros



Albert Gould y Patricia Aranguiz



Mónica Viveros y Alejandra Montes



Lautaro Alliende e Ignacio Meilla



Tomislav Mandakovic y Pedro Llera



Julio Neira, Victor Valdivia y Guillermo Saade

Victoria Mejía y Maria Schneider (Junio).



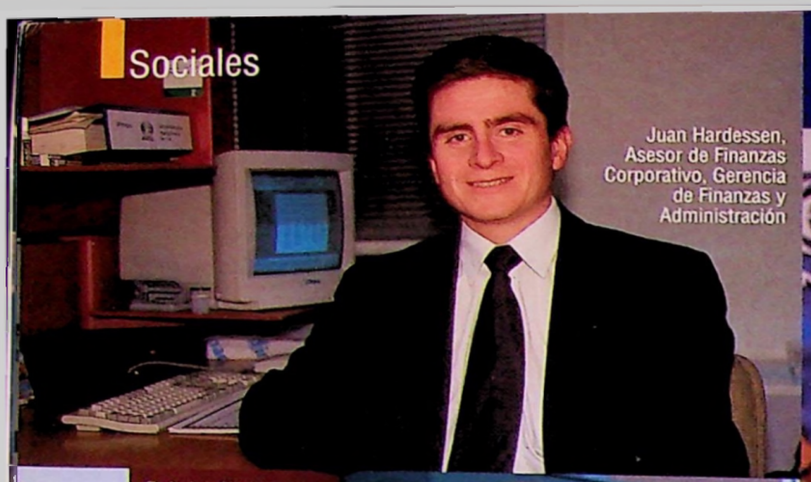
Cori Reitman y Claudia Castro (Abril).



en Americatel



Enrique Hirlemannn, Olavo Marín, Germaine Gurr, Juan Gómez y Francisca Puga (Mayo).



Juan Hardessen, Asesor de Finanzas Corporativo, Gerencia de Finanzas y Administración



Luis Lobo Guzmán, Subgerente de Ventas Industria y Comercio, Gerencia de Depto. de Ventas.

Además

- Agustín Pérez Haro, Gerente Zonal Coyahique, Gerencia de Regiones.



Rodolfo Luttges Sciaccaluga, Director de Negocios de Tráfico, Gerencia de Depto. Corresponsalía Corporativa.



Federico Chaigneau Sepúlveda, Director de Desarrollo Sistemas Servicios Privados y Clientes, Gerencia de Depto. Desarrollo Informático.

Nombramientos en Americatel



Sharon Belizaire-Stewart, System Engineer.



Judy Fernández, HR Assistent.



Diana Fenández, promovida a Carrier Services Rate Administrator.



Rafael Pérez, Revenue Protection Manager

Fin del Primer Campeonato Futsal 1999









Con un delicioso cocktail y una emotiva entrega de medallas se celebró la final del Primer Campeonato de Futsal de este año.

El equipo que se llevó todos los honores fue el de Bienestar y Servicios, en segundo lugar, Longovilo y en el tercer puesto, Sistemas.

Luis Perey fue el goleador de este equipo y también se adjudicó el título del goleador del Campeonato, con 46 lindos goles.

Como goleadores también hubo arqueros menos batidos, pero el premio destacado se lo llevó Jaime Romero, del equipo de Longovilo, con once goles.

DAC Pacífico, por su parte, demostró ser el equipo que jugó más limpiamente, coronándose como el Equipo Fair Play de todo el Campeonato.

antena

Fiesta de **Teleasistencia**

Almacén Cerrillos

Aniversario **Longovilo**



ENTEL

REVISTA DEL PERSONAL DE ENTEL • DICIEMBRE • ENERO • FEBRERO 2000 AÑO XXVI Nº 104

1 editorial

2 señales

3 filiales

6 reportaje

8 celebración

10 regiones

11 personaje

12 aniversario

14 celebración

15 celebración 18

16 sociales

18 club de beneficios

19 misceláneos

Señales:
Resumen del año



Personaje
Teresa Sáez de Chillán





Filiales:
Americatel
Centroamérica



ENTEL

ENCUENTRO Nº104
DICIEMBRE • ENERO • FEBRERO 200

Publicación Interna
del Personal de Entel
Gerencia de
Recursos Humanos

DIRECTOR RESPONSABLE
Patricio Salguero

EDICIÓN Y REDACCIÓN
PERIODÍSTICA
Claudia Hoyos

COMITÉ EDITORIAL
Rafael Le-Bert
Patricio Salguero
Claudio Herrera
Claudia Hoyos

DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO
Clarke & Bernier, Diseño

FOTOGRAFÍA EDITORIAL
Gabriel Pérez
Claudia Hoyos
Archivo Entel

PRE IMPRESIÓN
Editorial Trineo

IMPRESIÓN
Editorial Trineo

OF. CENTRALES Y PUBLICIDAD
Av. Andrés Bello 2687
piso 9, Santiago.

DERECHOS RESERVADOS DEL CONTENIDO EDITORIAL Y GRÁFICO. PERMITIDA SU REPRODUCCIÓN CON CITACIÓN DE LA FUENTE.

La Revista Es Nuestra



La revista Encuentro es de **todos los empleados** que conforman la Corporación. Es uno de los medios de comunicación **más importantes que tiene la Empresa,** para comunicar los acontecimientos importantes en el ámbito interno y externo, para transmitir el pensamiento de la alta Gerencia, pero principalmente para que los funcionarios se **den a conocer y comuniquen** su manera de pensar y sentir.



Este año nos hemos esforzado en abrir la revista a todas las ideas y noticias que voluntariamente los funcionarios nos **envían de Arica a Punta Arenas.** Nos gustaría recibir más aportes, porque son los que enriquecen nuestra revista.

Hemos visto cómo los empleados envían comentarios, fotos, noticias y cada vez **se publican más fotos de sus hijos.** Esto, sin duda, produce mayor cercanía al interior de la empresa y sirve para saber quiénes son las personas **que hacen de Entel una gran empresa** y la más admirada.

Es por ello que hacemos un llamado a todos los funcionarios para que envíen sus noticias e ideas y, especialmente, **invitamos a los de Regiones,** que cada vez tienen más presencia en la revista Encuentro, gracias a sus **propias iniciativas.**



SOMOS UNA SOLA GRAN EMPRESA:

Empresa Nacional de Telecomunicaciones

• Lo más importante de 1999

Este año fue muy trascendental la fijación tarifaria a los cargos de acceso, la cual implica una rebaja significativa, dejándonos en condiciones competitivas con la competencia.

Asimismo, se aprobó la desagregación de la red de telefonía local, lo que nos abre un mundo infinito de oportunidades por explorar, como por ejemplo la de acceder a clientes a los que antes no podíamos por no tener cables propios.

Por otra parte, el alto crecimiento de la telefonía móvil, impulsado por el Calling Party Pays, que hemos capitalizado bien. Terminaremos este año con 700 mil clientes y una participación de mercado del 32%, a diferencia del año anterior que fue de 185 mil clientes y una cuota del 22%. Lo mismo ha ocurrido con Internet, todavía somos líderes, con un crecimiento de más del 100%.

• Lo no tan bueno de este año.

Lo malo de este año fue la recesión, que ha afectado a todos nuestros productos tradicionales, por la disminución de la demanda.

• ¿Cómo viene el 2000?

Será un año de transición, debería haber una recuperación, no por completo lamentablemente, ya que la crisis sigue afectando a todo el mercado. Pero sí es un año mejor y lo vemos con optimismo, será un buen comienzo de siglo.

No mostraremos todas nuestras potencialidades, pero estaremos en el camino de mostrarnos completamente.

• Este año debiera haber sido uno de consolidación. ¿Se logró?

Se logró en gran medida, pues casi toda la línea de productos llegó a niveles de rentabilidad. No todo lo esperado, porque cuando se crece fuerte un año, los resultados no son inmediatos. En términos generales, hubo un buen control del gasto y buenos resultados en las ventas. Creo que se dio un gran paso y se avanzó suficiente, los inversionistas han entendido la estrategia de Entel. Nuestra acción ha subido varias veces su valor.

• Principales metas o tareas para el próximo año.

Es importante para el próximo año aprovechar la fijación tarifaria y las oportunidades que nos da la desagregación de la red. También, seguir capitalizando los crecimientos de Internet y Telefonía Móvil especialmente, no sólo en Chile sino que en el ámbito internacional, a través de Americatel, que debe embarcarse en los negocios de hoy, todos vinculados a Internet.

• Mensaje de cambio de siglo.

Entel es una empresa grande, linda, que se ha ganado la admiración de los chilenos. Este año hemos recibido muchos premios, en los que destacan nuestro esfuerzo y compromiso, no sólo con la empresa sino que también por hacer del país uno más importante y moderno.

Debemos seguir pensando en la empresa como un todo. Nuestro éxito se ha basado en que somos una sola: la Empresa Nacional de Telecomunicaciones. En la Corporación trabajamos todos con el mismo empuje, las áreas que pueden hacer uso de los esfuerzos de las otras deben sumarse, no restarse ni pelearse.

• En lo personal...

El cambio de siglo es un hito importante, una oportunidad de reflexión personal y como país. Éste debe seguir progresando, puede ser mucho mejor, más próspero y solidario. Nosotros, con nuestro trabajo, podemos colaborar a ello.

Hay que mirar hacia la familia, saber vivir, seguir con la camiseta y con la inventiva e innovación que nos han caracterizado siempre. Uno debe ponerse grandes metas, Entel se las ha puesto, pero siempre conservando un equilibrio como ser humano íntegro y solidario. Entel es una empresa diversa, debemos saber convivir, buscar lo mejor de cada uno y aportarlo primero a los seres queridos, luego al trabajo y al país.

Mis felicitaciones a toda la empresa por la capacidad que ha tenido de superar un año difícil, capitalizar nuestras ventajas y crecer un 40% en las ventas de la matriz y filiales. Además, por lograr resultados en líneas de negocios que recién están marchando, como Americatel, Telefonía Móvil e Internet.

ENTEL A LA CONQUISTA DE CENTROAMÉRICA

Ubicada estratégicamente, punto de convergencia de las rutas marítimas, clave en el desarrollo de las telecomunicaciones, así surge Americatel Centroamérica, filial de Entel Chile, con operaciones en El Salvador, Honduras y Guatemala. ▷



Americatel
EL SALVADOR



Conferencia de Prensa lanzamiento internet.



Rafael Aguilar, Gerente General Americatel Honduras.



Americate
EL SALVADOR



Alfredo Parot, Gerente General Americatel El Salvador



Equipo trabajo Americatel Guatemala

La **misión** de Americatel Centroamérica es ofrecer servicios de telecomunicaciones con la más alta tecnología y los mayores estándares de calidad y servicio que logren satisfacer las enormes y crecientes necesidades de comunicación de la región, principalmente con los Estados Unidos, país en el cual habitan aproximadamente tres millones de centroamericanos.

Americatel El Salvador con operaciones en el país desde 1990, posee una importante presencia en el área de servicios dedicados para empresas nacionales e internacionales (IBS).

A partir de julio de 1998, con la privatización de las telecomunicaciones en el país, ofrece el servicio de Carrier de Larga Distancia Internacional, con sus servicios de corresponsalía internacional, compra venta de tráfico, servicios por cobrar y multicarrier 158. Actualmente después de un año de operación, Americatel El Salvador, cuenta con alrededor del 35% del tráfico internacional del país, logrando posicionarse como el carrier líder



Funcionarios
Americatel
El Salvador

del país.

Los logros de la empresa se sustentan en una estrategia clara, el gran apoyo y experiencia de Entel, mucho trabajo y esfuerzo de un gran equipo humano, comprometido con los resultados y el futuro de la empresa.

Una muestra del alto estándar de servicio de la empresa en el país, es haber sido elegida por el Gobierno de Estados Unidos para proveer la video conferencia entre la Canciller de El Salvador y la Secretaria de Estado de los Estado Unidos, siendo la contra parte del servicio la empresa Yahoo!.

Americatel Honduras inició sus operaciones en 1992, ha logrado consolidar su operación en servicios dedicados para empresas, siendo hoy día el principal proveedor en el país, con una participación mayor al 50% del mercado de este tipo de servicios. Americatel Honduras posee una extensa red inalámbrica y de fibra, con la cual entrega una cobertura en las principales ciudades del país (70%).

En su cartera de clientes se encuentran más de 50 empresas multinacionales y nacionales, con exigentes estándares de calidad en el servicio de las telecomunicaciones.

Americatel Guatemala con operaciones en Guatemala desde 1995, brinda servicios de enlaces dedicados internacionales a grandes compañías del país. Actualmente la empresa, aprovechando la reciente privatización del sector, está implementando un carrier de larga distancia internacional en el país, con el cual se espera consolidar la operación de carrier del grupo en la región. (El salvador y Guatemala son los únicos países con apertura comercial del sector de telecomunicaciones).

Todo el esfuerzo realizado en estos últimos años y la exitosa operación como carrier de larga distancia internacional, han permitido que la empresa logre ventas por más de US$20 MM, lo cual refleja el robusto crecimiento alcanzado; en 1997 la compañía facturó US$3 MM y en 1998, supera más de tres veces sus ingresos, con una facturación de US$11 MM.

Es así como Americatel Centroamérica, con su gran equipo humano y la gran experiencia de la empresa y el grupo Entel, ha ido a la conquista del mercado centroamericano, fortaleciendo la operación internacional del grupo Entel en la región.

AMERICATEL CENTRO AMÉRICA: LA PUERTA HACIA LA DIPLOMACIA CIBERNÉTICA

"Este es un nuevo modo de hacer negocios, pero debemos seguir celebrando nuestras cenas", bromeaba la Secretaria de Estado de los Estados Unidos, Madeleine Albright. Mientras, al otro lado de la línea, observaba la pantalla la Canciller de El Salvador, María Eugenia Brizuela de Ávila, sorprendida por los alcances de la red de redes.

Albright se encontraba en Santa Clara, California, rodeada de los multimillonarios fundadores de la compañía Yahoo!; la Canciller de Avila, en San Salvador. El dedicado trabajo de las compañías especializadas Yahoo!, por parte de EEUU, y Americatel por el lado de El Salvador hicieron posible una entrevista cara a cara en la que ambas Cancilleras intercambiaron palabras, sonrisas y documentos.

Para Americatel, filial de Entel en Centro América, significó un gran salto hacia el próximo milenio, demostrando ser una gran compañía que sortea con éxito cualquier obstáculo y que la tecnología de última generación es su fuerza.



La Canciller frente a la pantalla, junto a una asesora.

ALMACÉN GENERAL:

UNA BODEGA CON ALMA Y "PUNCH"

Seguramente la mayoría de los entelinos cuando escuchan hablar del "Almacén Cerrillos o Almacén General", se imaginan una bodega oscura, llena de cajas apiladas, sin saber con exactitud cómo llegan los materiales a su destino cuando se necesitan.

Si bien es cierto que alguna vez fue un galpón sombrío, con muebles antiguos y que de algunas paredes colgaban vetustos calendarios de señoritas con minúsculos bikinis. Eso ha cambiado. En el Almacén, la más importante bodega de Entel, trabaja un grupo humano muy bueno y muy responsable, que hace poco se puso las pilas para convertir su lugar de trabajo en uno muy ordenado y organizado.

El Almacén se encuentra ubicado en la calle El Pinar Nº 5039 de la comuna de Cerrillos, allí trabajan 29 personas que cumplen las funciones de almacenar y distribuir todo tipo de materiales, que serán utilizados por las distintas áreas



de Entel, para dar servicios a clientes tanto externos como internos.

La Sección Logística Abastecimiento y Distribución, de la cual depende el Almacén está compuesta por las siguientes áreas: Recepción, Despacho, Bodega Activo Fijo, Bodega San Eugenio y Bodega Ventas Samsung.

Adicionalmente, existen a lo largo del país 19 "Bodegas Regionales", absolutamente conectadas en línea, que dependen del Almacén Cerrillos, pero su administración se realiza a través de un outsourcing. Esto ha permitido que cada uno de los puntos de norte a sur, cuenten con los materiales para atender cualquier necesidad, en tiempos récord.

Gracias al apoyo de la alta Gerencia y al trabajo abnegado de estas 29 personas, se han incorporado una serie de mejoras al sistema de abastecimiento y distribución, como por ejemplo lograr inventariar y ordenar todos los materiales. Además, se está incorporando en todo Chile el sistema de Código de Barra, el que permite recibir, ordenar y despachar los materiales en tiempos considerablemente menores y sin errores. Incluso, en horarios nocturnos y fines de semana se puede atender cualquier emergencia que pueda ocurrir en los distintos puntos del país.

"Cabe destacar el profesionalismo y dedicación que se han logrado cada uno de los integrantes de este excelente grupo humano, ya que literalmente le han cambiado la cara al servicio de abastecimiento y distribución", afirma Manuel Correa, Jefe de la Sección. Con el tiempo, este grupo de personas se ha convertido en uno de buenos amigos, prueba de ello son los entretenidos campeonatos de Baby fútbol, ping-pong y otras actividades que realizan en conjunto, como si fueran verdaderas olimpiadas. A su vez, han formado una brigada de incendios, que salvo por el carro, no tiene nada que envidiarle a las compañías de bomberos, pues está capacitada para enfrentar cualquier siniestro o rescate de un compañero herido.












FELIZ CUMPLEAÑOS


FELIZ CUMPLEAÑOS

























5 AÑOS CUMPLIÓ TELEASISTENCIA





Con mucho entusiasmo y alegría celebraron su aniversario las Teleasistentes del 123 123 de Entel, en el centro de eventos Estudio Gigante. Demostraron ser un grupo humano muy unido y con muchas ganas de hacer cosas nuevas. No escatimaron en medios de producción: se disfrazaron, cantaron, bailaron, imitaron y concursaron. Es que no sólo saben hacer bien su trabajo, sino que además se las arreglan para hacer de su cumpleaños un evento inolvidable para ellas y sus invitados.



Además, aprovecharon de darle una sorpresa a su jefa, Paulina Werth, quien estaba de cumpleaños ese día.

El Jefe de la Oficina de Osorno, Roberto Moya, entrega el premio a la "mejor ensalada" a Adriana Espinoza, quien lo recibe muy emocionada.





Un grupo estupendo, que sacó medallas.

CELEBRACIÓN DEL 18 EN OSORNO



Los jueces deliberan cuál ensalada está más rica.

El 17 de septiembre pasado, la Oficina de Entel Osorno celebró las Fiestas Patrias por tercer año consecutivo, con una gran parrillada. Además, se hicieron competencias por alianzas, que tuvieron que tirar la cuerda, reventar globos, jugar naipes, dominó, lanzar huevos, correr, encumbrar volantines y mucho más. A pesar de que el clima no los acompañó, el ánimo estaba muy alto. La alianza ganadora fue la roja, formada por: Adriana Espinoza, Verónica Fernández, César Paredes, Fredy Montecinos, Jenny González, Miguel Fernández, Federico Manzano, Roberto Moya y marcos Ortiz.



En el número anterior de la revista Enc
cómo la Gerencia Zonal de Chillán ha
copa en los Juegos del Sur. En la rev
metieron los de Temuco, volvieron a arrebatar
Fue por ello que quisimos conocer quién esta
te equipo ganador, quién era el alma organiza
contramos con una mujer: Teresa Sáez Jacob
Teresa nació y se crió en Chillán, una tierra h
historia, como ella misma la describe. Se defi
mujer católica y con formación Salesiana.
Es soltera sin compromiso y su familia es la r
Sus hobbies son el tango, el que baila bastan
glés, el cual habla y escribe. Sus aspiraciones
Dios dirá".
Antes de entrar a Entel trabajó en una empres
ción de semillas para exportación. Una día vi
diario y decidió postular, cuando la llamaron
taba de Entel. "Me dio mucha alegría que una
tante de mi país hubiese aceptado mi curricu
Hoy, Teresa se desempeña como Administra
mento de Ventas y es la Coordinadora de las
Chillán.

• ¿Cómo llegaste a convertirte en la Coordinadora?

Fue por votación general. La verdad es que fue una gran sorpresa, pues pensé que tenía adeptos, pero no tantos.

• ¿Cómo comenzó esta idea de las Olimpíadas?

A pesar de que llevo sólo dos años en Entel, al conversar con mis colegas, me di cuenta que recordaban con nostalgia los estupendos momentos vividos en Campeonatos efectuados años atrás. Por otro lado, a principios de este año, el Gerente de Temuco nos invitó a su zona a una competencia deportiva. En esa ocasión nos trajimos la copa y nos vinimos todo el viaje brindando en ella (con



Luis Castillo, Gerente de Depto. Conmutación, Ricardo Lecaros, Jefe Sección Coordinación Técnica Internacional, Jorge Fritis, Gerente de Planificación Corporativa, Alfredo Klein, Jefe Sección Programación y Gestión.



Enrique Tobar y *Patricio Salguero*, Gerente de Depto. Desarrollo Organizacional.



ANIVERSARIO LONGOV

Como es habitual todos los años, se celebró el aniversario de la Estación Terrena Longovilo, que en esta ocasión cumplió 31 años de servicio a Entel.

Aunque el día de su nacimiento es el 22 de julio, la celebración se realizó el día 30, ya que las asistentes nacionales e internacionales están de cumpleaños el mismo día.

Se realizó un almuerzo de camaradería que contó con la presencia de la Gerencia de Recursos Humanos y Red Básica, y otros ejecutivos de la empresa.

En el evento, además, se aprovechó la oportunidad para entregar un especial reconocimiento al personal de Recursos Humanos, de parte de la Estación Terrena.







Ramón Camiruaga, Gerente de Depto. Coordinación, Mario del Campo, Francisco de la Puente y Francisco Reyes de la Sección Coordinación Técnica Internacional.







Enrique Tobar, Jefe Sección Estación Terrena Longovilo, Henry Williams, Gerente de Red Básica.



Enrique Tobar, Henry Williams, Fernado Pavez, Brenda Ciudad, Susana Bey, Eduardo Carmi, Rosita Avalos, Patricio Salguero, Arnaldo Dossi y Sonia Gonzalez.

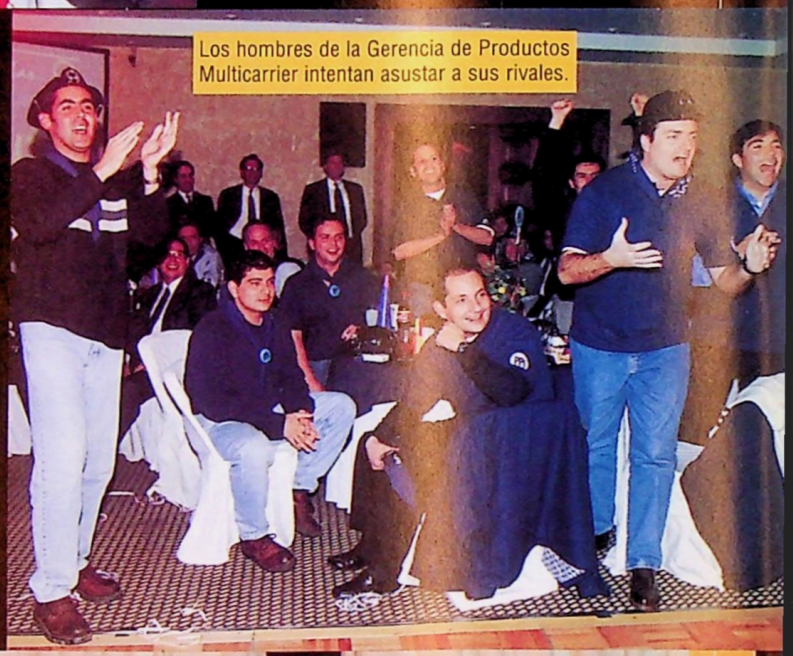


Ellas no se dejan asustar y con entusiasmo responden.

La Guerra de los Sexos

Como una forma de aumentar el compañerismo y mejorar la comunicación entre los miembros de la Gerencia de Departamento de Productos Multicarrier, se realizó un entretenido evento, donde compitieron sanamente los hombres contra las mujeres.

El resultado fue una derrota contundente para los hombres y un glorioso triunfo para las mujeres. Sin embargo, ganadores y perdedores compartieron juntos una animada fiesta que terminó a altas horas de la madrugada.



Los hombres de la Gerencia de Productos Multicarrier intentan asustar a sus rivales.



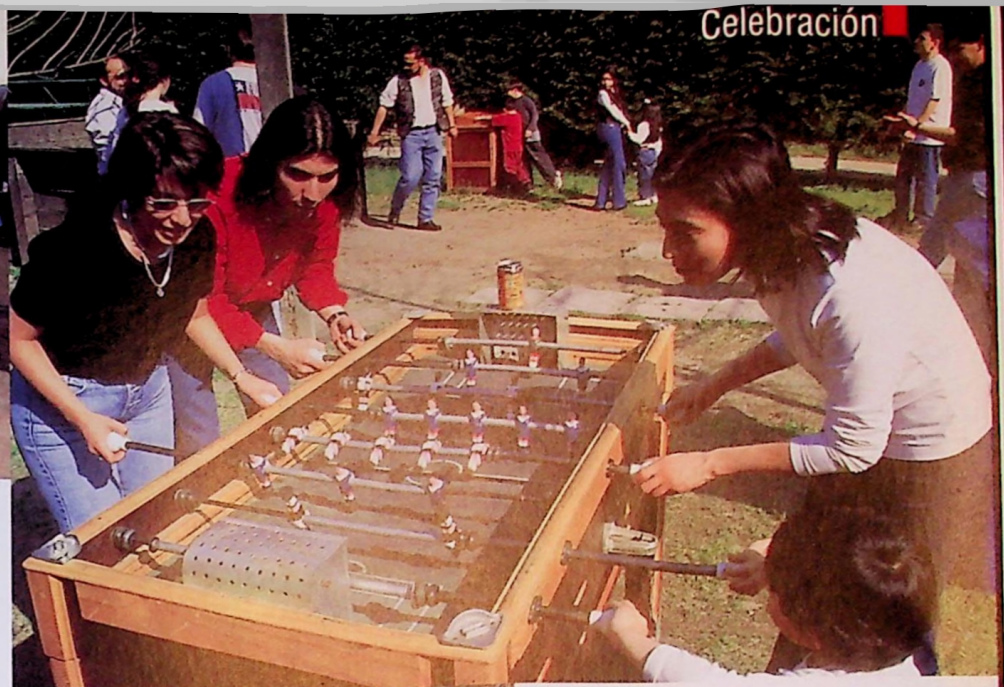
Los jueces, imparciales, dan su veredicto en una más de las innumerables pruebas.

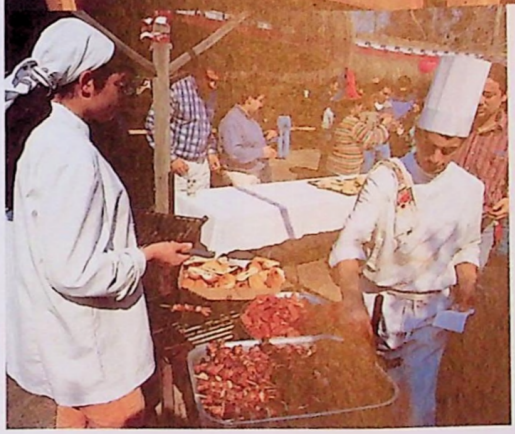


¡Vivan las **Fiestas Patrias!**

Un "18" bien chileno se celebró en el Club de Campo de Entel. Con cueca, empanadas, chicha y juegos criollos. Hubo bastante afluencia de público, ya que nadie quiso perderse por ningún motivo la fonda "La Chupilca del Diablo".

Muy emocionante, a juicio de los asistentes, estuvo el concurso del palo encebado y el de baile. La música, en tanto, estuvo muy variada, para todos los gustos, saliéndose un poco de lo típico chileno, hasta rock se bailó. La comida también estuvo exquisita, había anticuchos y empanadas para todos y para repetirse también.







La celebración estuvo bastante buena.



Sacrificándose con unas ricas empanadas, Jorge Asecio, Gerente General de Americatel.

Celebrando el 18 **en Miami**

Las Fiestas Patrias de Chile, también se celebraron en Estados Unidos. El pasado 17 de diciembre, en Americatel, se realizó un brindis en la parte central del edificio, con empanadas y canapés chilenos. Luego de la amena celebración, el personal tuvo la tarde libre.



Lourdes Paonessa, Bert LeBlanc y Manuel Molina.



Las bellezas de Americatel. De pie: Marlene Ortega, Yudelkis Gómez, Josefina Ramírez y Judy Fernández. Sentada, Sugeil Funcasta.

Nacimientos



Bastián Alejandro, hijo de Enrique Villagra y Yanet Beltrán, nació el 3 de agosto.



Carolina Sofía, hija de Rodolfo Vásquez y Karin López, nació el 26 de octubre.





Constanza, hija de Iván Robledo y Viviana Troncoso, nació el 14 de agosto.



Daniela, hija de Dorian Valenzuela y Vivian Correa, nació el 12 de julio.



Nicolás Antonio, hijo de Víctor Caneo y Marlene Pinochet, nació el 9 de julio.



Bastián Ignacio, hijo de José Araya y Mabel Hernández, nació el 27 de abril.



Natalia Andrea, hija de Luis Formas y Ximena Cerda, nació el 14 de septiembre.

Cristóbal Andrés, hijo de Andrés Ramírez y Teresa González.



Ignacio Edgardo, hijo de Iván Alfaro y Leslie Riffo, nació el 8 de agosto.



José Ignacio, hijo de Oscar Runín y Paula Basaez, nació el 25 de mayo.

Matrimonios

Alejandro Jaque L. y Louisa Urquia G. (11 de septiembre de 1999).

Paola Vargas T. y Cristián Vargas G. (21 de agosto de 1999).



Alejandro Jaque L. y Louisa Urquia G.

Ingresos



Paola Balocchi, Marcela Fogar y Carolina Aros.



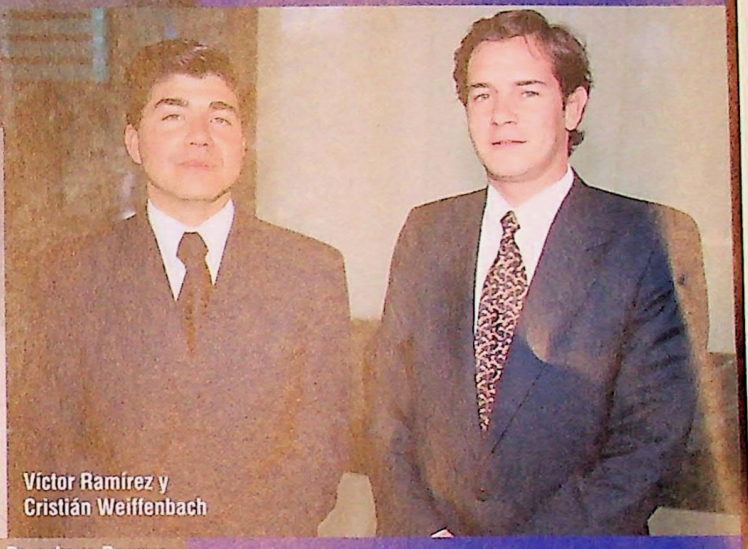
Cristián Mezzano.



Alan Ward



Sergio Peralta y Mauro Canziani

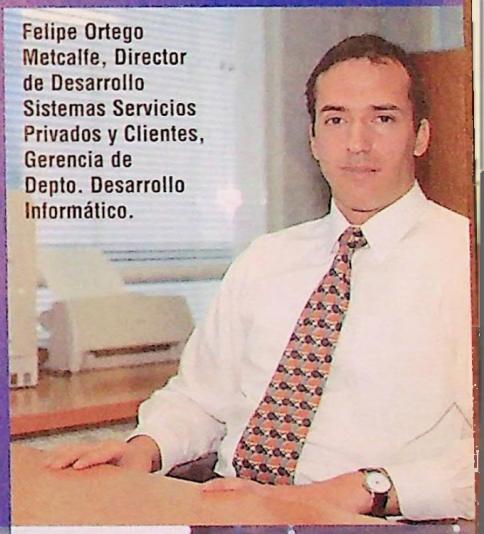


Víctor Ramírez y Cristián Weiffenbach



Paraskeva Doneva, Luis Roco y Marianela Hormazábal.

Nombramientos



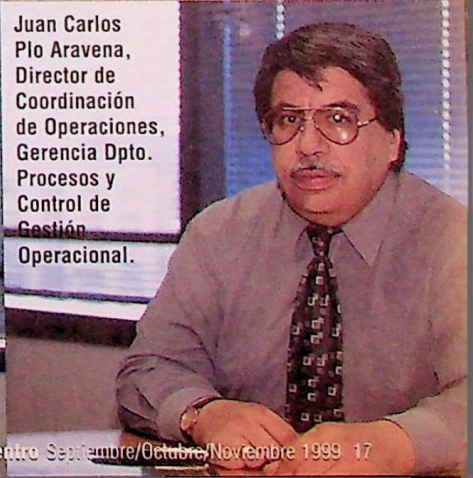
Felipe Ortego Metcalfe, Director de Desarrollo Sistemas Servicios Privados y Clientes, Gerencia de Depto. Desarrollo Informático.



Carlos Fernández Amigo, Director de Inversiones Corporativas, Gerencia de Contraloría.



Patricio Boric Scarpa, Gerente de Departamento Procesos y Control de Gestión Operacional, Gerencia de Operaciones.



Juan Carlos Plo Aravena, Director de Coordinación de Operaciones, Gerencia Dpto. Procesos y Control de Gestión Operacional.



CLUB DE BENEFICIOS

La Gerencia de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Ingeniería de Procesos ha creado "Formularios", un servicio para los empleados, vinculado a la Intranet http://rrhh.

Antes, el proceso de solicitar vacaciones, feriados, horas extra, consultas de bienestar o deudas con la empresa, debía hacerse en forma manual. Muchos deben recordar lo engorroso de este proceso, en que había que llenar una solicitud y colocar las cuentas de cargo. A menudo, las personas no conocían bien los números de las cuentas o se equivocaban al escribir.

Todo este material recabado en todo el país, se enviaba a una empresa externa que lo digitaba. Si la cuenta no era la correcta se devolvía la solicitud, haciendo que toda la administración se atrasara. Era burocrático.

Ahora, con el nuevo sistema de Formularios, no es necesario que las personas conozcan los números de las cuentas, sólo se manejan conceptos. Cualquier persona que tenga acceso a la Intranet de Recursos Humanos, puede consultar en desde su computador sus saldos de vacaciones, su ficha médica, sus deudas con la empresa y su liquidación de sueldo, entre otros. A su vez, los jefes pueden consultar ciertos datos de sus subalternos.

Este beneficio ha sido un gran avance, ya que liberó a la Gerencia de Recursos Humanos de una carga de trabajo administrativo y da la libertad a los funcionarios para consultar cuando lo deseen. Por otra parte, todo el proceso se hizo más transparente y confiable, ya que se ven los datos tal como están en las bases de datos. Incluso si hay datos personales erróneos, el funcionario los puede corregir.



Durante la comida.



Las candidatas a reina María Angélica Farías, Jordana Conejeros y la Reina Alejandra Tapia.



Claudio Tramer, Subgerente de Ventas Personas, Alejandra Tapia, Reina de la Unidad y Robert Bar, Gerente de Sucursales.



Leonor Fernández, ejecutiva CAT, ganadora de dos pasajes a Iquique.

Subgerencia Ventas Personas celebra su Fiesta Anual

"Una gran fiesta que esperamos se transforme en una tradición anual". Estas fueron las palabras del Subgerente de Ventas Personas, Claudio Tramer, para referirse a la fiesta de aniversario de la unidad, que estuvo muy emotiva.

El pasado 22 de octubre, la Subgerencia Ventas Personas, dependiente de la Gerencia de Sucursales y también reúne a las áreas de Telemarketing y los Cat-Cace de Santiago, Melipilla y San Antonio,celebró su fiesta anual. Al evento asistieron cerca de 280 personas, quienes animaron una entretenida velada, que culminó cerca de las cuatro de la mañana.

Esta es la primera vez que la Subgerencia realiza una actividad en la cual participen las tres áreas, lo que, a juicio del Subgerente, fue la motivación fundamental del evento. "Reforzar el espíritu de equipo y establecer las bases para trabajar como una sola gran familia", comentó.

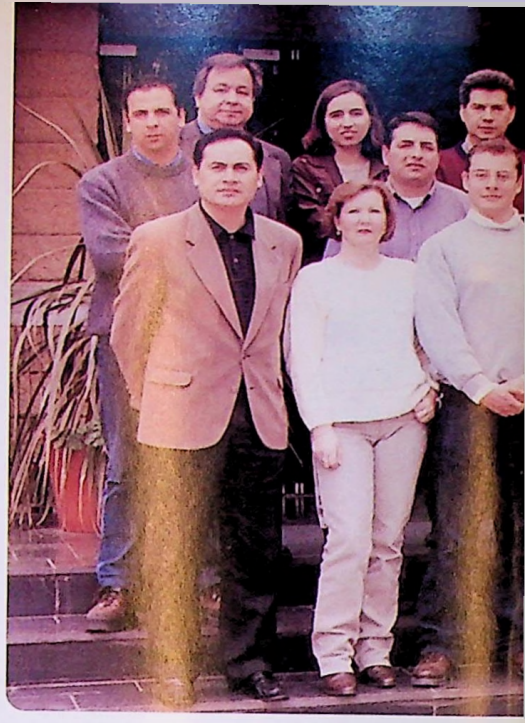
En la fiesta se eligió a la Reina y el Rey Feo de la unidad, honores que recayeron en Alejandra Tapia, ejecutiva CACE San Antonio, y Marco Boccardo, ejecutivo de Telemarketing. Se premiaron, a su vez, a los mejores ejecutivos de cada área, como también a los supervisores y asistentes comerciales.





Ken Matzuda, Alejandro Riquelme, María Lina Berríos, Juan Carlos Hidalgo.

Juan Carlos Hidalgo, Gerente Zonal de La Serena, inaugura la nueva red.



Universidad de La Serena Inauguró Red Interna de Fibra Óptica Entel

Una nueva y moderna red digital que interconecta con fibra óptica todas sus dependencias, inauguró la Universidad de La Serena. Fue un proyecto desarrollado por ingenieros de Entel.

La red integra voz, datos, video e Internet cumpliendo así con las exigencias actuales y futuras de esa universidad, ya que permite ejecutar y desarrollar la investigación y conocimiento a través de aplicaciones del tipo multimedia, en ambientes de colaboración, entre otras cosas.

Esta red digital permitirá a la Universidad recibir el siglo XXI con la más altas tecnología, preparándola así para incorporarse al desarrollo de nuevas formas de comunicación que transformarán la cultura y la economía del próximo milenio.

¡Concurso!

Participa en **nuestro concurso** "Dale un **nombre** a tu revista". A puertas del siglo XXI, **buscamos** creatividad e imaginación con un nombre más **tecnológico** y **futurista**. Envíanos tu propuesta a **Recursos Humanos**, Edificio del Pacífico, piso 9.

Inauguración Centro **Atención Integral de Clientes** de la Torre.

El 14 de octubre pasado, se inauguró internamente el moderno Centro de Atención Integral de Clientes, en el Edificio Corporativo de Entel, ubicado en Amunátegui 20.

Al evento asistieron cerca de ochenta personas, de Entel, EntelPCS y EntelPhone, que luego de la bendición de rigor disfrutaron de un cocktail.

El Centro de Atención está capacitado para satisfacer todas las necesidades de telecomunicaciones que los clientes puedan tener.





En Talca, se realizó un Taller de Comunicaciones y Ventas, en el que participaron todos los ejecutivos de venta y los supervisores de esa ciudad, de Linares, de Curicó y Rancagua.

"Dame tu idea"

La Dirección de Productos Multicarrier Empresas realizó un concurso de ideas entre toda la fuerza de ventas de Entel, bajo el nombre "Dame tu Idea".
El fin del concurso era involucrar y comprometer a los ejecutivos de venta hacia un objetivo definido y obtener información de quienes más cerca están de los clientes.
Para ello, se solicitó a cada ejecutivo una idea de "cómo o cuál sería la mejor acción de fidelización para los actuales clientes".
Se recibieron 27 respuestas y se seleccionaron dos, que se premiaron como la mejor idea y la más original, respectivamente. Los ganadores fueron: Enzio Siciliano, de la Subgerencia de Ventas Santiago, y Héctor Villaseca de la Gerencia Zonal de Rancagua. El primero, recibió un televisor Samsung de 20 pulgadas, el segundo, un teléfono



Enzo Siciliano recibe su hermoso televisor de manos de Arturo Peñafiel, Director de Productos Multicarrier Empresas

Fernando Acuña
Jefe de Ventas Santiago
Carlos Miño
Ejecutivo de Ventas Santiago

El ejecutivo de Ventas Carlos Miño, quien fue premiado por la Dirección de Productos Multicarrier Empresas, por los excelentes resultados de su gestión, en un Plan de ACCION de VENTAS denominado "WINNIPEG", que pretendía recuperar clientes que estaban con la competencia.
Lo acompaña Fernando Acuña, Jefe de Ventas Santiago.



Para llamar en Chile y al Mundo

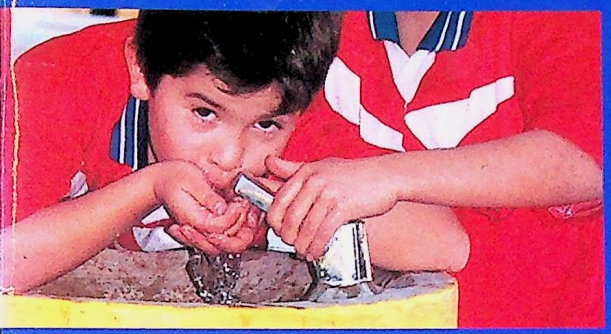


ENTEL®

www.entelchile.net

encuentro

ENTEL







escuela deportivas para niños 2000

Ayudemos a la Escuela San Luis de Maipú

Nuevos Proyectos EntelPhone

Perfil Humano de Antonio Büchi

REVISTA DEL PERSONAL DE ENTEL • ABRIL - JUNIO 2000 AÑO XXVII Nº106

SUMARIO

SECCIONES

2 SEÑALES
Antonio Büchi Buc

4 FAMILIA ENTEL
Escuela Deportiva

6 REPORTAJE
ENTELPhone: Abriéndose Caminos hacia el Tercer Milenio

8 REGIONES
En Puerto Montt y En Parral

10 SOCIALES
Nombramientos, Ingresos, Nacimientos y Matrimonios

14 CLUB DE BENEFICIOS
Pensando en ti

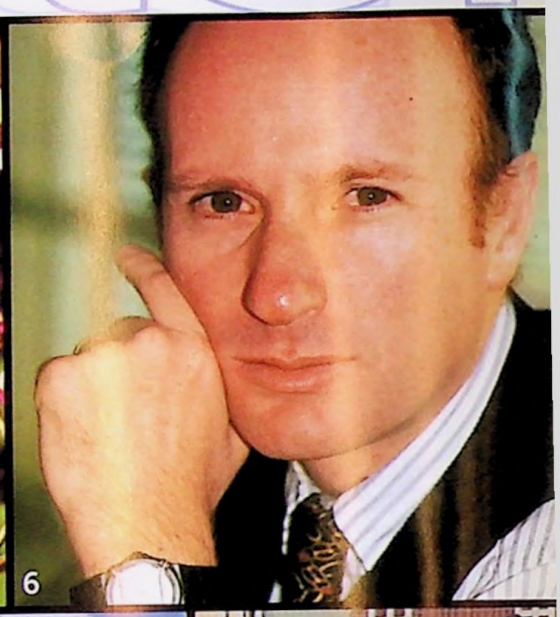
15 PERSONAJE
"Tengo un sueño, no para mí, para mi equipo"

16 NOVEDADES
Escuela San Luis

18 ACTIVIDADES
Programa Cultural en Entel

19 MISCELÁNEOS
Deportes y más...


15

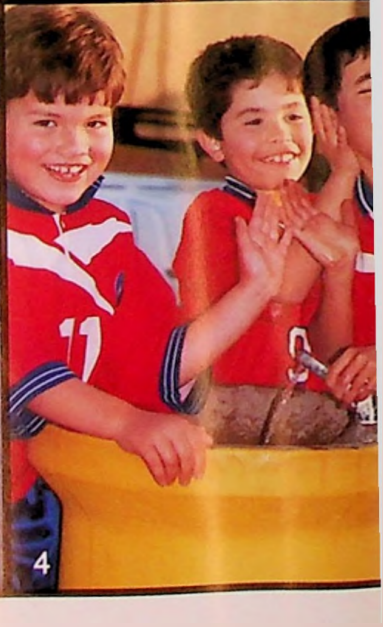

6


13


12

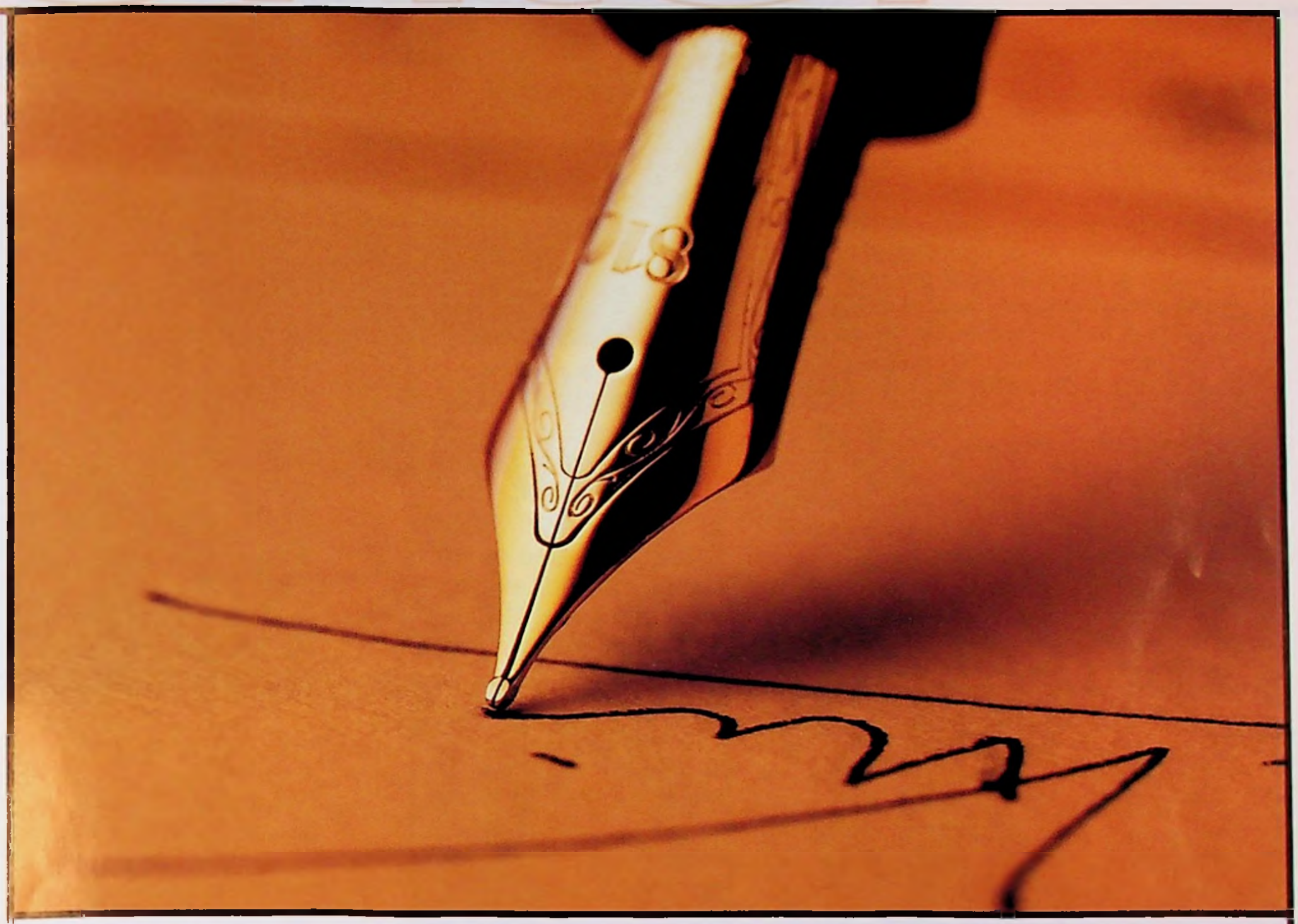

16


20


4

ENCUENTRO N° 106 ABRIL/MAYO/JUNIO 2000. PUBLICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DE ENTEL GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS. DIRECTOR RESPONSABLE: PATRICIO SALGUERO. EDICIÓN Y REDACCIÓN PERIODÍSTICA: CLAUDIA HOYOS. COMITÉ EDITORIAL: RAFAEL LE-BERT, PATRICIO SALGUERO, CLAUDIO HERRERA, CLAUDIA HOYOS Y CARMEN ANAY. DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO: CLARKE Y BERNIER LTDA., FOTOGRAFÍA EDITORIAL: ALFREDO SANTELICES, CLAUDIA HOYOS, ARCHIVO ENTEL. PRE IMPRESIÓN: EDITORIAL TRINEO S.A. IMPRESIÓN: EDITORIAL TRINEO S.A. OF. CENTRALES Y PUBLICIDAD, AV. ANDRÉS BELLO 2687, PISO 9, SANTIAGO.

DERECHOS RESERVADOS DEL CONTENIDO EDITORIAL Y GRÁFICO. PERMITIDA SU REPRODUCCIÓN CON CITACIÓN DE LA FUENTE.



Estimados lectores

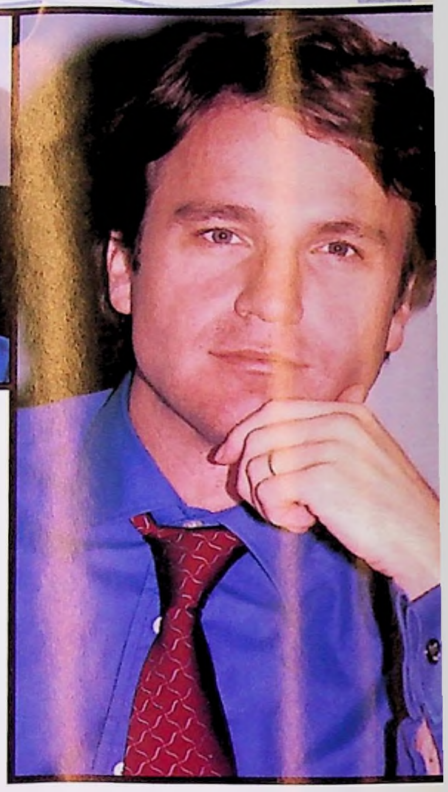
EN NÚMEROS ANTERIORES hemos hablado de la importancia de los deportes para la familia y, en especial, para las personas que trabajan en ENTEL Corporativo, ya que nos ayudan a conocernos mejor, a liberar tensiones y acondicionar nuestro físico.

Es por ello, que en este número hemos dedicado un espacio especial a las Escuelas Deportivas para niños, que fueron creadas pensando en el bienestar de la familia y principalmente en los niños de los Entelinos. Esperamos con el tiempo poder brindar más instancias de recreación, porque creemos que es muy importante el desarrollo infantil en otros ámbitos fuera de sus colegios.

Así como nuestros hijos, sobrinos y nietos pueden disfrutar de unos entretenidos sábados en el Club de Campo de ENTEL, hay niños que no tienen ni siquiera cuadernos para estudiar y menos una pelota o ropa deportiva. Se trata de los alumnos de la Escuela San Luis de Maipú, que han apadrinado algunos funcionarios. Sin exagerar, sabemos que algunas madres de estos pequeños no los envían a clases, porque no tienen dinero para el uniforme. Esta cruel realidad nos conmina a todos a ayudar a quienes más lo necesitan. Sabemos que en ENTEL la gente es generosa y ya se ha demostrado en otras campañas. No obstante, queremos hacer un llamado especial en esta ocasión y pedir un esfuerzo más.

Así como les damos la oportunidad a nuestros hijos de recrearse, ayudemos a estos niños en su formación y a evitar que caigan en la droga o el alcoholismo. Hemos dedicado una página para la Escuela San Luis, para dar a conocer esta noble campaña.





A LOS 31 AÑOS, ocupó el cargo de Gerente General de Central Puerto, la mayor generadora térmica de Argentina, en la que participaban Gener S.A. y Chilquinta S.A. Tras vivir seis años en el país trasandino decidió volver a Chile y comenzar una nueva etapa. Fue así como llegó a ENTEL, compañía que considera muy dinámica, reflejo de un mercado activo, que la fuerza al constante movimiento. "Es una empresa muy atractiva para desarrollarse y aprender -describe-, es abierta, flexible, posee equipos de trabajo interdisciplinarios. Si no fuera así, no habría alcanzado el éxito que hoy tiene".

Descendiente de suizos por el lado de su padre y croatas por el de su madre, Antonio es el menor de cinco hijos. Proviene de una familia muy estudiosa y trabajadora y, siguiendo los pasos de sus hermanos, ha sobresalido tanto en lo académico como en lo profesional, siendo siempre uno de los mejores alumnos en el colegio y en la universidad.

Del Instituto Nacional a la Universidad de Chicago

Sus primeros años los cursó en el colegio Trewhela's, mientras que la enseñanza secundaria, en el Instituto Nacional. Al egresar, estudió Ingeniería Civil de Industrias, con mención en Electricidad, en la Pontificia Universidad Católica, donde sus calificaciones siempre se encontraron entre las primeras de su promoción. En esta facultad se desempeñó como ayudante en seis cátedras. Algunos ex alumnos lo recuerdan como muy exigente, pero un excelente profesor.

En 1993, partió a la Universidad de Chicago, en Estados Unidos, para realizar un Master of Arts en Economía. "Fue una muy buena experiencia, conocer otra gente, otra forma de enseñanza, otro idioma y vivir en un país tan distinto al nuestro", recuerda. Mientras estudiaba, también realizó algunas actividades como ayudante de micro y macroeconomía para los estudiantes de primer año del doctorado.

Lo dulce más que lo salado

Cuando viajó a los Estados Unidos, Antonio dejó a su novia de años en Santiago. Pero el amor fue más fuerte que la distancia y, al término del primer año del Master, vino a Chile para casarse y se llevó con él a la "Ely", como le dice cariñosamente. Desde entonces llevan seis años de matrimonio y ya tienen dos hijas y un hijo recién nacido.

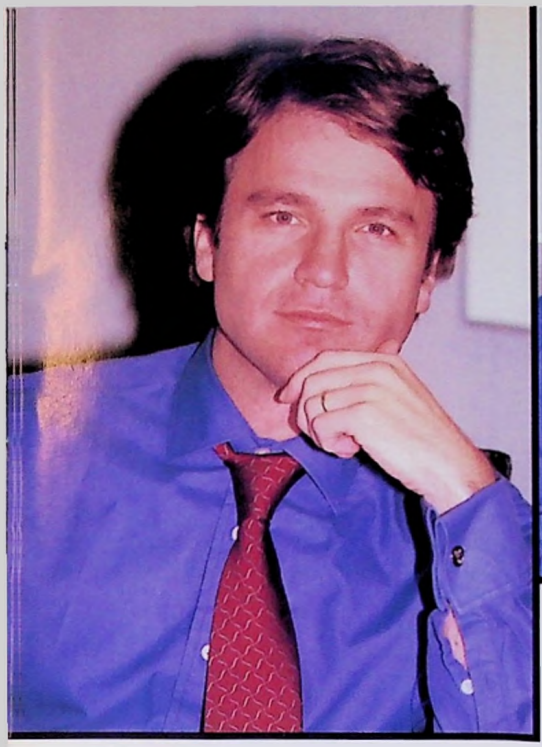
Toda su vida familiar y profesional la ha desarrollado fuera de Chile, lo que considera una gran experiencia. "Volver ha significado un gran cambio y a la vez complejo. Después de tanto tiempo afuera uno se acostumbra a la forma de vida del otro país. En Buenos Aires, especialmente, hicimos grandes amigos, tanto en el plano profesional como en el afectivo".

Aunque está muy contento de volver a su país y reencontrarse con el resto de la familia, "echo de menos el bife chorizo y la provoleta", bromea.

Su plato favorito son los porotos granados con mazamorra, que asegura es la comida realmente típica chilena, pues no se encuentra con facilidad en el extranjero. No obstante, declara que su verdadera debilidad son los chocolates y el helado.

Aunque ha tenido mucho trabajo desde que se incorporó a ENTEL, siempre encuentra un tiempo para sus pasatiempos favoritos, que son trotar y jugar fútbol. Sin embargo, ha dejado un poco de lado algo que le agrada mucho: ir al cine. Como buen cinéfilo, le gustan todas las películas, desde el drama más trágico hasta la ciencia-ficción más fantástica.

Acerca de su integración a la empresa, comenta que se siente muy contento por la buena acogida que le dio la gente. "Fue una buena recepción, es un ambiente donde se trabaja mucho en equipo, es bastante abierto. La gente es muy agradable, me ha tocado trabajar en varios grupos diferentes y en todos he encontrado ese buen trato".





ANTONIO BÜCHI BUC:

El Hombre detrás del Gerente de Nuevos Negocios Corporativos





¿Dónde están los nuevos negocios?

Como Gerente de Nuevos Negocios Corporativos tiene la misión de estudiar e investigar el mercado, ver qué cosas están sucediendo en el resto del mundo, para analizar si a la Compañía le conviene incursionar en ellos.

En un futuro cercano, advierte que uno de los temas importantes estará dado por el Call Center, que ha probado ser un muy buen negocio en otras naciones. Asimismo, el negocio de la telefonía inalámbrica o WLL (Wireless Local Loop), unido a la apertura de la red local y el ADSL, se presentan como una oportunidad clave de inversión para ENTEL, para otorgar acceso de alta velocidad a Internet.

Acerca de la gran red mundial, plantea que serán fundamentales los "contenidos" y servicios, tanto para la Internet fija como para el acceso móvil. "Una vez que se tiene un buen acceso, rápido, debo decidir qué contenidos entregaré a través de la red, éstos deben ser muy atractivos. Por consiguiente, cobran gran relevancia los negocios de comunidades, portales, comercio electrónico y los malls virtuales".

Escuela Deportiva para NIÑOS 2000



El hacer deportes además de una entretención es algo necesario para la salud. Sobre todo para los niños que están en la etapa de crecimiento y que tienen muchas tentaciones, como los chocolates, la comida chatarra y una entretenida programación televisiva que los ha puesto más sedentarios.



Es por ello que ENTEL desarrolló las Escuelas Deportivas para Niños, para brindarles un espacio de sana convivencia, donde puedan compartir con otros niños de la misma edad y desarrollen sus aptitudes físicas.

Por dos años seguidos hemos apreciado el éxito que han tenido las escuelas de verano, constatando que muchos niños se han repetido de una temporada a otra. ¿Por qué no hacer algo parecido en invierno? Muchas niños se aburren los fines de semana y buscan entretención en la televisión o los juegos de vídeo. Las Escuelas Deportivas, que se dividen en tenis, fútbol y danza, les entregan una alternativa diferente. Han tenido una gran aceptación entre los niños, que no sólo han practicado una disciplina, sino que también se han hecho nuevos amigos.



FAMILIA ENTEL







Ricardo Cruzat,
Gerente General
de ENTELPhone.

Este año ENTELPhone cumple cinco años de actividades. Gran parte de los éxitos alcanzados por esta empresa se deben a la creación de innovadores servicios ofrecidos a clientes corporativos y grandes empresas.



Abr



ENTELPHONE:

iéndose caminos hacia el tercer milenio

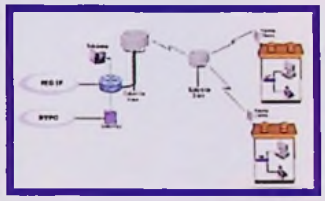


La filial de ENTEL en telefonía local, dispone de una infraestructura conformada por una red de fibra óptica de alta confiabilidad en la ciudad de Santiago, capaz de transportar señales tradicionales, como telefonía básica y también aquellas de gran ancho de banda. En la capital, además, cuenta con tres centrales de conmutación de última tecnología.

¿Qué es el WLL?

Quizás muchas personas habrán escuchado hablar en los pasillos de la empresa del WLL, o leído algo al respecto en la prensa.

WLL es la sigla en inglés de Wireless Local Loop, que significa acceso local inalámbrico. Pronto, la Subsecretaría de Telecomunicaciones llamará a licitación para operar este nuevo sistema en Chile. ENTELPhone postulará y espera lograr una concesión en este medio de comunicación, que ofrece muchas oportunidades para la empresa y grandes beneficios para los usuarios.



El Gerente General de ENTELPhone, Ricardo Cruzat, explica que la empresa continúa con su política de orientación hacia los grandes clientes corporativos, para así completar la oferta de productos de la Corporación.

"El proceso de licitación de la frecuencia de la banda 3400- 700 Mhz -explica -, resulta muy interesante para ENTEL, en términos de costos. A largo plazo, significa tener un acceso propio y masivo, para llegar con telefonía e Internet a todo Chile".

Por otra parte, Ricardo Cruzat, plantea que también se han abierto nuevos horizontes de negocios luego de la desagregación o liberación de la red. "El acceder a estas redes nos permitirá, mediante tecnologías como el ADSL, llegar directo a los clientes y poder ofrecerles servicios de comunicación y datos a altas velocidades".

Estos dos escenarios son los elementos fundamentales, para evaluar a futuro una mayor penetración y actividad en todo el país. "De esta manera -concluye-, siguiendo con el objetivo de llegar a grandes clientes, podríamos aumentar la cobertura que ya se tiene en Iquique, Antofagasta, Concepción e Isla de Pascua, a todo el territorio nacional".

La infraestructura actualmente instalada permite operar 100 mil líneas telefónicas y llegar a todo el mercado objetivo empresarial, solamente con inversiones marginales y potenciando la oferta de servicios avanzados de datos, Internet a alta velocidad y servicios de mayor ancho de banda.



Richard Büchi, Gerente General de ENTEL, junto a Patricio Cantos, Gobernador Provincial.



Durante el corte de cinta, Richard Büchi, gerente General, Elvins Aguilar, Gerente Zonal de Puerto Montt, Patricio Cantos, Gobernador Provincial y Victor Lah, Alcalde (s) de Puerto Montt.



De pie: Elizabeth Heisinger, Pamela Andrade, Katherine Salgado, Macarena Reisen, Patricia Álvarez, Paula Knabe e Ingrid Langenbach. Sentados: Silvia Barrientos, Robert Barr, Gerente de Sucursales y Lilian Toledo.

EN PUERTO MONTT

Se inauguró un nuevo Centro de Atención Integral, con la presencia de autoridades de la zona y ejecutivos de ENTEL.

En la oportunidad, el Gerente Zonal, Elvins Aguilar, pronunció un interesante discurso acerca de la nueva tendencia de las telecomunicaciones en el mundo, como el uso de Internet, su impacto en la sociedad y el importante papel de la Empresa en todo ello.

Además, se refirió a las instalaciones, explicó que éstas pretenden integrar y concentrar la atención de clientes multicarrier, de telefonía móvil, Internet y todos los servicios que ENTEL provee. "Podremos





ENTEL inauguró Centro de Atención Integral en PARRAL



Julio Ramírez, Capitán de Carabineros de Parral, Andrés Contreras, Gerente Zonal ENTELPCS, Héctor Nuñez, gerente de Regiones de ENTEL, Claudio Bravo, Alcalde Parral y César Ramírez, Gerente Zonal de ENTEL

Las empresas podrán acceder a la más variada gama de comunicaciones, desde la red fija hasta Internet.

EN LA COMUNA DE PARRAL, ENTEL inauguró un nuevo Centro de Atención Integral para sus clientes. La ceremonia contó con la presencia del Alcalde de la ciudad, Claudio Bravo, y el Gerente Zonal de la Empresa, César Ramírez, además clientes y personal de la Corporación.

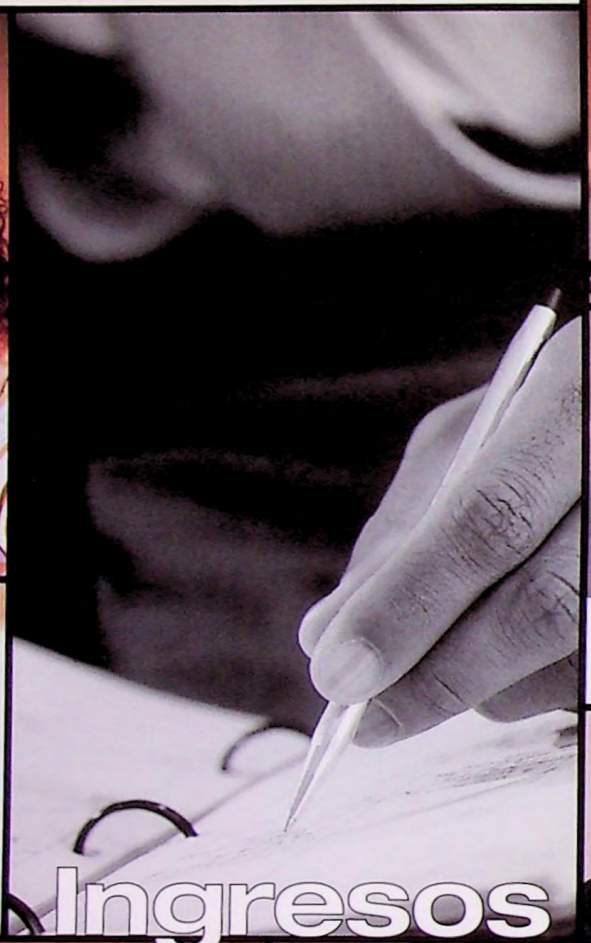
Las oficinas están ubicadas en el centro de la ciudad y desde allí atenderán los requerimientos de los clientes ENTEL y ENTEL PCS. Con ello, se mejora el servicio a público, brindándoles un acogedor Centro de Negocios. César Ramírez destacó que "el liderazgo que ENTEL sustenta hoy, no sólo se ha logrado con inversión en alta tecnología, ha sido también gracias a un enfoque en el cliente, con altos estándares en la razón, calidad y precio, con productos innovadores, con visitas permanentes y línea directa a los clientes, con instalaciones modernas, con personal técnico y atención especializada".



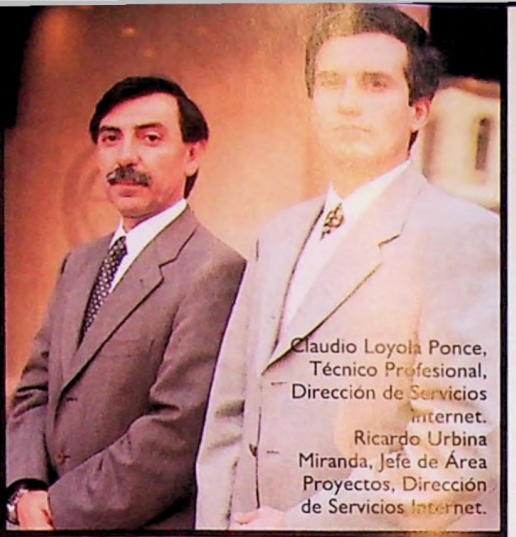
SOCIALES



María Trinidad Sahagun Zabala, Coordinador Comercial, Subgerencia de Ventas Santiago.



Ingresos



Claudio Loyola Ponce, Técnico Profesional, Dirección de Servicios Internet. Ricardo Urbina Miranda, Jefe de Área Proyectos, Dirección de Servicios Internet.



Claudia Castiglione Giadach, Director de Planificación y Gestión Internet, Gerencia de Departamento Internet, y Osvaldo Delgado Ambuchi, Jefe Área Proyectos, Dirección Desarrollo de Redes y Telefonía.



Mauricio Nazar Carter, Ingeniero de Estudios, Dirección de Gestión y Presupuesto.



Luis Azcarategui Muñoz, Director de Cuentas, Subgerencia de Ventas Gobierno F.F.A.A. y Servicios. Eva Pérez Pearce, Ejecutivo de Ventas, Subgerencia de Ventas Gobierno F.F.A.A. y Servicios.



Rodrigo Rosales Vergara, Ingeniero de Sistemas, Dirección Desarrollo Sistemas Servicios Públicos. María Gabriela Valenzuela Concha, Ingeniero de Sistemas, Dirección Desarrollo Sistemas Servicios Públicos. Daniel Castillo Candia, Asistente Técnico, Dirección LAN/WAN.



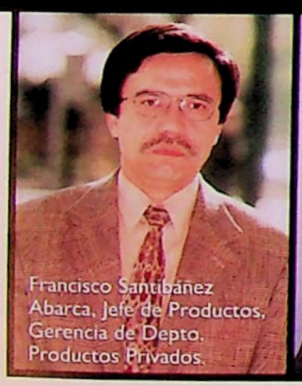
Alberto Palma Quezada, Profesional programador, Dirección Gestión Atención Clientes.



Andrés Molina Moraga, Ingeniero de Sistemas, Dirección de Procesos y Recursos Computacionales.



Luis Ibáñez Santibáñez, Supervisor Ventas, Subgerencia Ventas Santiago.



Francisco Santibáñez Abarca, Jefe de Productos, Gerencia de Depto. Productos Privados.



Federico Melo Carrasco, Jefe de Proyectos, Dirección de Sistemas de Filiales.



Solagne Pastén Gutierrez, Ingeniero de Estudios, Dirección de Gestión de Productos Multicarrier y Marcela Iturriaga Fernández, Supervisor de Ventas, Subgerencia de Ventas Santiago.

Nombramientos



Claudia Castiglione G., Directora de Planificación y Gestión Internet, Gerencia de Depto. Productos Internet.



Pablo Guerrero R., Director de Mercados Masivos, Gerencia de Depto. Productos Multicarrier.

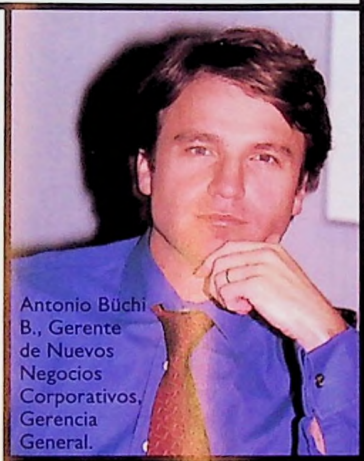




Giselle Schifferli C., Director de Desarrollo de Productos, Gerencia de Depto. Productos Privados.



Petre Martinic N., Subgerente de Servicios Telefonía a Personas y PYME, Gerencia de Depto. Servicios de Telefonía Personas y Red Acceso.



Antonio Büchi B., Gerente de Nuevos Negocios Corporativos, Gerencia General.



Claudio Tramer D., Jefe Sección Telemarketing y Telecobranzas, Gerencia de Depto. Atención a Clientes.



Rafael Cristi D., Director de Gestión Ventas, Gerencia de Depto. Ventas.



Jorge Toledo R., Jefe de Sección Control Ingresos, Gerencia de Depto. Administración de Clientes.



Waldo Sarmiento S., Gerente de Depto. Administración de Personal y Servicios, Gerencia de Recursos Humanos.



Juan Castillo M., Gerente Zonal Antofagasta, Gerencia de Regiones.



Rafael Corvalán, Director de Servicios Complementarios, Gerencia de Depto. Productos Multicarrier.



Juan Carlos Lorca V., Gerencia de Depto. Productos Call Center, Gerencia Nuevos Negocios Corporativos.



José Luis Arriagada M. Director de Servicio al Cliente, Gerencia de Depto. Productos Multicarrier.



Eduardo Regonesi M., Director de Control de Gestión Comercial, Gerencia de Depto. Planificación y Desarrollo Comercial.



Álvaro Arbea C., Subgerente de Ventas Proyectos y Licitaciones, Gerencia de Depto. Ventas.

SOCIALES



Fernanda Camila, hija de Rafael Figueroa y Veruschka Guzmán



Josefina, hija de Claudia Lira y Alejandro González



Douglas Claudio Emilio, hijo de Jacqueline Contreras y Claudio Pérez



Vicente Andrés, hijo de María Inés Ríos y Guido Flores.



Tomás Alonso, hijo de María Elena Román y Juan Luis Neira.

Nacimientos



María Pía, hija de Pía Espinoza y Mario Cifuentes.



Nicolás, hijo de Edda Hernández y Juan Pablo Ríos.



Bastián Eduardo, hijo de Rebeca Cortés y Juan Puga.

PAPÁS Y MAMÁS: ESPERAMOS SUS MEJORES FOTOS!!!
(se rechazarán las fuera de foco)

MATRIMONIOS

Jeanette Delard De Rigoulieres Maltés y Jorge Guajardo Ruiz (3/6)

María Elgueta González y Rigoberto Muñoz Espinoza (29/4)

Joaquín Olmedo Castro y Bórquez Cárcamo (29/4)

María Eliana Videla y Gabriel Falcone D`Aquila (6/4)

Estanislao Rivera Fuenzalida y Margarita Espinoza Saavedra (18/3)

Juan Hardessen Álvarez y Catherine Leighton Ferrer (7/3)

Kurt Hartog González y Giorgiuna Vinet Mattasoglio (18/2)

Matrimonios



Marcelo Jara y Paola Lerner, se casaron el pasado 1 de abril en la Gran Sinagoga.



Esteban Valdenegro y Mitsy Quiroga se casaron el 29 de abril de 2000.

Ingresos SOCIALES



Augusto Quintanilla y Frances Sacglia.



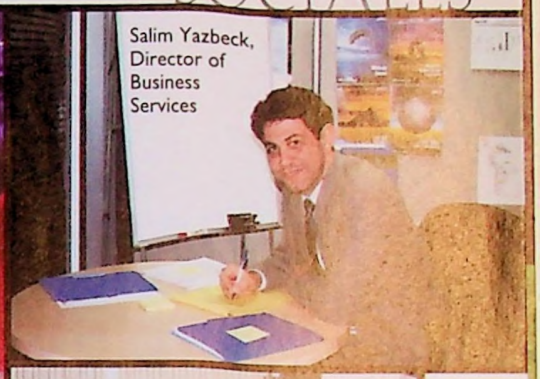
Patricio Ribba, Ana Catalina García, Jackeline Gluck y Luis Felipe Palma.



Mary Rodriguez, Jacqueline Carbonell, Ivan Maya, Alex Hidalgo, Analejandra Leon, Adriana Boveda y Robert Valdez.



Americatel



Salim Yazbeck, Director of Business Services



Aramis Lorie, Revenue protection Analyst.



Sallie Alvarez, 1010-123 LCR Manager.

Nombramientos



Jacqueline Carbone



Los empleados celebran disfrazados el Día de Brujas, el 31 de octubre de 1999.



Herbert Lindo



María Loreta, hija de Jorge Asecio y Loreto Pawlowski. 19/10/99



Elisabeth Julie León, hija de Daniel León. 3/8/99



Camila Isabel, hija de Juan e Isabel Padilla. 15/12/9

Nacimientos

CLUB DE BENEFICIOS



El Club de Beneficios de ENTEL te recuerda los convenios y beneficios a los que pueden acceder todas las personas de la Corporación. Para conocer más en detalle esta información, te sugerimos visitar la Intranet de Recursos Humanos. Http://rhh

Pensando en ti...

bancos

- Banco del Estado de Chile
- Banco de Crédito e Inversiones. T Banc

seguros y emergencias móviles Help

- Seguro de Automóviles Cruz del Sur
- Unidad Coronaria Móvil

vestuario

- Caffarena

Calzado:

- Osito
- Tom y Jerry
- Gino
- Pollini
- Panama Jack
- Kickers
- Sherpas
- Pluma
- Bruno Rossi
- Gacel

deporte

Gimnasios:

- Sportlife
- Universidad Católica
- YMCA

telecomunicaciones

- ENTELCard
- Multicarrier
- PCS
- Equipos (teléfonos, teléfonos inalámbricos, fax)
- Internet

restoranes

- La Taberna del Papagayo
- Mainstreet
- La Taberna del Circulo de Periodistas
- Los Comensales
- Au Bon Pain

turismo

- Viajes 2000
- Turismo Cocha
- Hoteles
- Hertz
- Expediciones Grado Diez

educación y cultura

- Preuniversitario CEPECH
- Centro de Extensión de la Universidad Católica

ópticas

- Rotter & Krauss
- Place Vendome



MARCEL GONZÁLEZ SILVA, CICLISTA:

"Tengo un sueño. No para mí, para mi equipo".

A los seis años, recibió su primera bicicleta, que le regaló su padre para Navidad. Desde entonces se puede afirmar que Marcel González Silva pedalea más de lo que camina.

En 1999, salió tercero en el ranking laboral, tras acumular 15 carreras en el año. Siempre fue aficionado a los deportes; a los 12 años fue seleccionado nacional de tenis de mesa y, desde los 14 a los 20, compitió en la Federación de Ciclismo chileno.

Cuando entró a estudiar Ingeniería en Ejecución en Computación e Informática, debió abandonar su pasión para abocarse por completo a sus estudios. Al terminarlos retomó el ciclismo, pero no en el ámbito federado, sino que en la categoría laboral. En 1997, entró a ENTEL y hoy se desempeña en el área de Sistemas. A partir de este año, pretende volver a competir en las grandes ligas.

- ¿Qué nivel de entrenamiento necesita un ciclista?

- Debe ser muy exigente. En la mañana troto una hora y después me voy al trabajo (Edificio Costanera). En la tarde, ando en bicicleta otra hora, en la elipse del Parque O'Higgins.

- ¿Se requiere de alguna dieta especial?

- En rigor, sí. Sin embargo soy bastante glotón, aunque nunca como frituras. En general como mucho, sobre todo si hay una competencia, debo comer un plato de tallarines al desayuno.

Marcel puede perder hasta cuatro kilos en una carrera. Hoy pesa 85 kilos y mide 1.85 metros. Pero cuando entrena y compite mucho, puede llegar fácilmente a los 73 kilos.

Dentro del ciclismo laboral hay competidores muy humildes, que se desempeñan como pionetas y tienen menos tiempo para entrenar. "Llegan a sus trabajos en la misma bicicleta con la que compiten -cuenta Marcel. Es gente muy sana, sin vicios". González aprecia mucho el compañerismo que se ha formado en el equipo de Calera de Tango y cómo se ayudan para complementar sus habilidades. "Yo soy mejor en los planos y otros en las subidas, entonces nos dividimos los tramos de acuerdo a nuestras destrezas. También, algunos compañeros se ponen a mi lado para taparme el viento y permiten que sea yo el que llegue a la meta", explica.

El compañerismo se extiende también a la premiación, en la que se reparten entre todos el dinero o los premios. En 1999, salieron primeros en el Campeonato Nacional de los Andes, contra reloj, y Marcel fue tercero en la prueba individual de Gran Fondo.

Lo que más destaca del ambiente ciclístico es que se pueden sacar lecciones de vida. En la pista no importa el apellido, el cargo o los ingresos, todos son competidores por igual. "Es así como llega un competidor en una tremenda camioneta, último modelo, y otros, pedaleando o en micro. Pero nos une un mismo sentimiento", expresa orgulloso.

Los recursos sí influyen de cierta forma, ya que no todos pueden contar con el mismo vestuario o con equipo de última generación. Una bicicleta de competición puede costar un millón y medio de pesos. Hasta el momento, Marcel se las ha arreglado armando su equipo por partes y asegura que los deseos de ganar son un factor muy importante.

Él está satisfecho y gracias a su trabajo no ha tenido mayores inconvenientes en mantener viva su pasión, sin embargo, él lucha por sus compañeros de equipo que son muy humildes y ni siquiera pueden comprarse el uniforme. A pesar de ello, con sus bicicletas viejas y con algunas deudas a cuestas, llegan de todas formas a las competencias.

- ¿Has tenido algún accidente?

- Todos los deportes implican cierto riesgo. Hace cinco años casi perdí la vida. Iba en la carretera y me enredé con otro corredor. Mi bicicleta se fue hacia el centro de la calle y detrás venía un camión. Gracias a Dios, mi cuerpo no siguió a la bicicleta y caí a orillas del camino. El camión arrolló mi bicicleta y la aplastó.

- ¿Cuáles son tus aspiraciones futuras dentro de este deporte?

- Tengo un sueño. Me gustaría que tuviéramos el financiamiento adecuado y no depender de la buena voluntad de la gente. Gracias a ENTEL me he realizado en lo profesional y he podido desarrollar tranquilo mi pasión. Por otra parte, Aná, mi esposa, y mi hijo Cristóbal me entregan todo el apoyo espiritual. Pero me gustaría que mi equipo contara con más recursos y todos pudiéramos presentarnos con un buen uniforme y una bicicleta adecuada.



Escuelita San Luis

Los Entelinos estamos haciendo felices a muchos niños...

Cerca de la Navidad pasada, algunos funcionarios de ENTELPhone decidieron hacer una buena obra y apadrinar a un grupo de niños de escasos recursos.

FUE ASÍ COMO LLEGARON a la Escuela **San Luis de Maipú**, la más pobre de esa comuna.

Cada trabajador **compró tres regalos**, que entregaron en una linda jornada, el día 23 de diciembre. No obstante el **buen corazón** de estos Entelinos, los obsequios no alcanzaron para todos.

La Escuela San Luis depende de la Municipalidad de Maipú y se ubica al poniente de la comuna, desde donde presta servicios educativos a 10.000 habitantes. Está inmersa en un lugar de **extrema pobreza**, que acogió a otras familias en condiciones paupérrimas, provenientes de los campamentos erradicados de **Pudahuel**, **Cerro Navia** y **Cerrillos**.

Los estudiantes de esta humilde Escuela pertenecen a familias con serios problemas económicos y sociales, donde el hacinamiento, la drogadicción y la delincuencia forman parte de su vida diaria.

Después del primer encuentro, que fue muy emotivo para los alumnos, apoderados y profesores, **ENTEL** de-



¿Qué hicimos con nuestros aportes a la Escuelita San Luis?

Con los fondos recaudados hasta ahora, los funcionarios de ENTEL donaron 1.125 cuadernos universitarios y 620 cuadernos pequeños.



cidió extender la campaña a todo el personal de la Corporación. Se establecieron montos específicos de ayuda, en que los Gerentes Divisionales y de Departamento debían **donar $5.000 mensuales**; los Jefes de Sección, Subgerentes y Directores $2.000; y los Profesionales, Técnicos y Administrativos $1.000. No se obtuvo la respuesta que se esperaba, pero sí se reunió un grupo importante de personas.

En el mes de marzo el Gerente de Recursos Humanos Corporativo, Rafael Le-Bert, se reunió con el Director del establecimiento para conocer las **necesidades más urgentes de los niños**. La autoridad escolar explicó que lo principal era contar con material para las clases, como los cuadernos, y que en segundo lugar eran los uniformes. Muchos niños no van la Escuela porque no pueden comprar la vestimenta adecuada y sus madres se avergüenzan de mandarlos con otra ropa.

Los **cuadernos ya los recibieron**, gracias al aporte de todos los Entelinos generosos, sin embargo, mientras no se adhieran a esta causa más personas, no se les podrá regalar un uniforme digno.

Todas las personas que quieran aportar, dar ideas o visitar la Escuela San Luis serán muy bienvenidos. Sólo deben comunicarse con **Paulina Quiroz, anexo 6701**









Carlos Fernández, inspector de la Escuela.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES CULTURALES DE ENTEL:

Nunca es tarde para aprender y menos para recordar

En la empresa **no todo es trabajar.** En las horas de colación o **después de las seis de la tarde,** los Entelinos pueden **compartir, conocer y aprender** cosas muy interesantes e **enriquecedoras.**



Concierto instrumental en la Torre.

HOY EN DÍA las empresas modernas cada vez están más preocupadas de sus personas y de fomentar la cultura. ENTEL no se ha quedado atrás en ello y por eso cuenta con un completo Programa de Actividades Culturales, en beneficio de todos los que se interesen en aprender un poco más.

El proyecto corporativo de actividades culturales comenzó en 1996. Luego de muchas reuniones, se aprobó la idea de proyectar videos culturales en el Auditorium de la Torre ENTEL. La iniciativa tuvo una muy buena acogida, por lo que se decidió desarrollar una propuesta más acabada.

Después de un exhaustivo análisis sobre las necesidades y preferencias de las personas, se elaboró un programa que comprendía ciclos de charlas sobre arte y actividades musicales.

A fines de 1997, se realizó un "Tour Navideño" por todos los edificios, que consistía en una serie de conciertos instrumentales.

Durante 1988, las actividades se ampliaron bastante, incorporando una actuación mensual de música chilena, programación de cine permanente, ciclo de charlas culturales, conciertos de Fiestas Patrias y Navidad, exposiciones artísticas de artistas chilenos y publicidad que invitaba a participar de los diferentes eventos.

A fines de año, para conocer en terreno todo lo aprendido sobre Historia del Arte, un grupo de 25 personas viajó a Europa para conocer las maravillas arquitectónicas y artísticas, vistas en clase.

El año pasado, se incorporó a ENTELPCS en el ciclo de cine y vídeo de verano. Ante la concurrencia y beneplácito de los Entelinos y la conclusión del nuevo edificio, se decidió hacer un programa con financiamiento compartido entre la matriz y sus filiales. De esta forma, todos los miembros de la empresa pueden acceder a este espectacular beneficio.



RAMA DE ATLETISMO AL DÍA

El 15 de abril pasado se realizó la XI Maratón Internacional de Santiago. Hubo más de mil 200 personas corriendo por las calles de la capital, cubriendo distancias de 11, 21 y 42 kms., según las categorías.

Tuve la oportunidad de correr media Maratón (21 Kms.) y superar la meta que yo mismo me se había impuesto.

Con mi experiencia en la rama de Atletismo de ENTEL, quiero invitar a todas las personas a unirse a este grupo de deportistas. Los interesados pueden llamar a Claudio Vega, anexo 6078.

Amigos y amigas traten de dedicarle algunos minutos a su físico, con una actividad deportiva y sentirán un alivio total, al sacarse el estrés que se acumula día a día en el trabajo.

Su amigo de pista,

Juan Cárdenas Alarcón, Subgerencia de Servicios de Telefonía Personas y PYME.

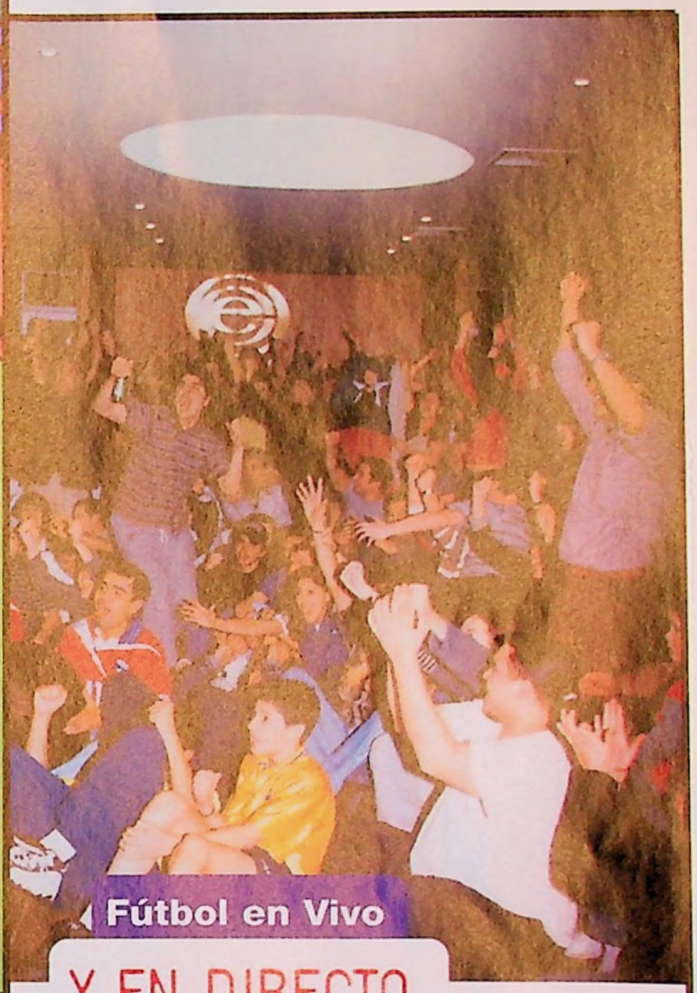


Corriendo por el SUR DEL MUNDO

En otro ámbito del Atletismo Laboral, la Prensa Austral destacó la participación de un Entelino en la última Maratón del Trabajador, que se realizó en Punta Arenas.

Se trata de Oscar Díaz, quien salió tercero en los 5000 metros Seniors varones, correspondiente a las edades entre 45 y 49 años.

Al encuentro acudieron más de 400 competidores de toda la zona austral, superando todas las expectativas de los organizadores.



Fútbol en Vivo

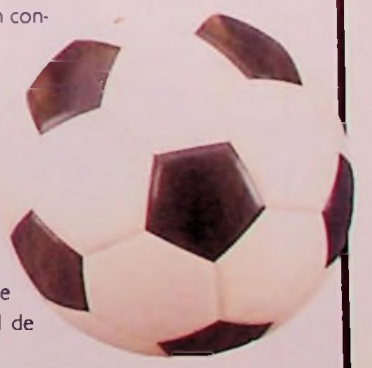
Y EN DIRECTO

Gracias a ENTEL y ENTELPCS, muchos chilenos pudieron ver el partido Chile contra Uruguay. Aunque la selección no salió campeona del encuentro, se disfrutó de un rato muy agradable, en compañía de los amigos y la familia.

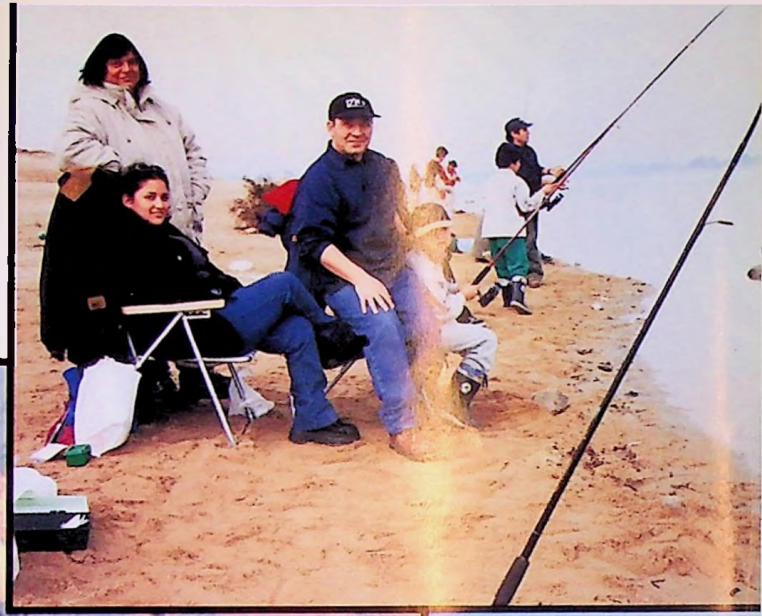
El Club de Campo de la Empresa no se quedó atrás en las transmisiones y también habilitó una señal para ver el partido. Al encuentro se congregaron muchas familias Entelinas, que además de vibrar con el juego, pudieron disfrutar de un conveniente combo de comida.

Fue tal el éxito de la iniciativa que muchos niños de la Escuela Deportiva de Fútbol prefirieron ver jugar a la "Roja" junto a sus padres y dejar las clases para otra oportunidad.

En la fotografía podemos apreciar el entusiasmo y euforia que se vivieron después de un gol de Iván Zamorano.



MISCÉLÁNEOS

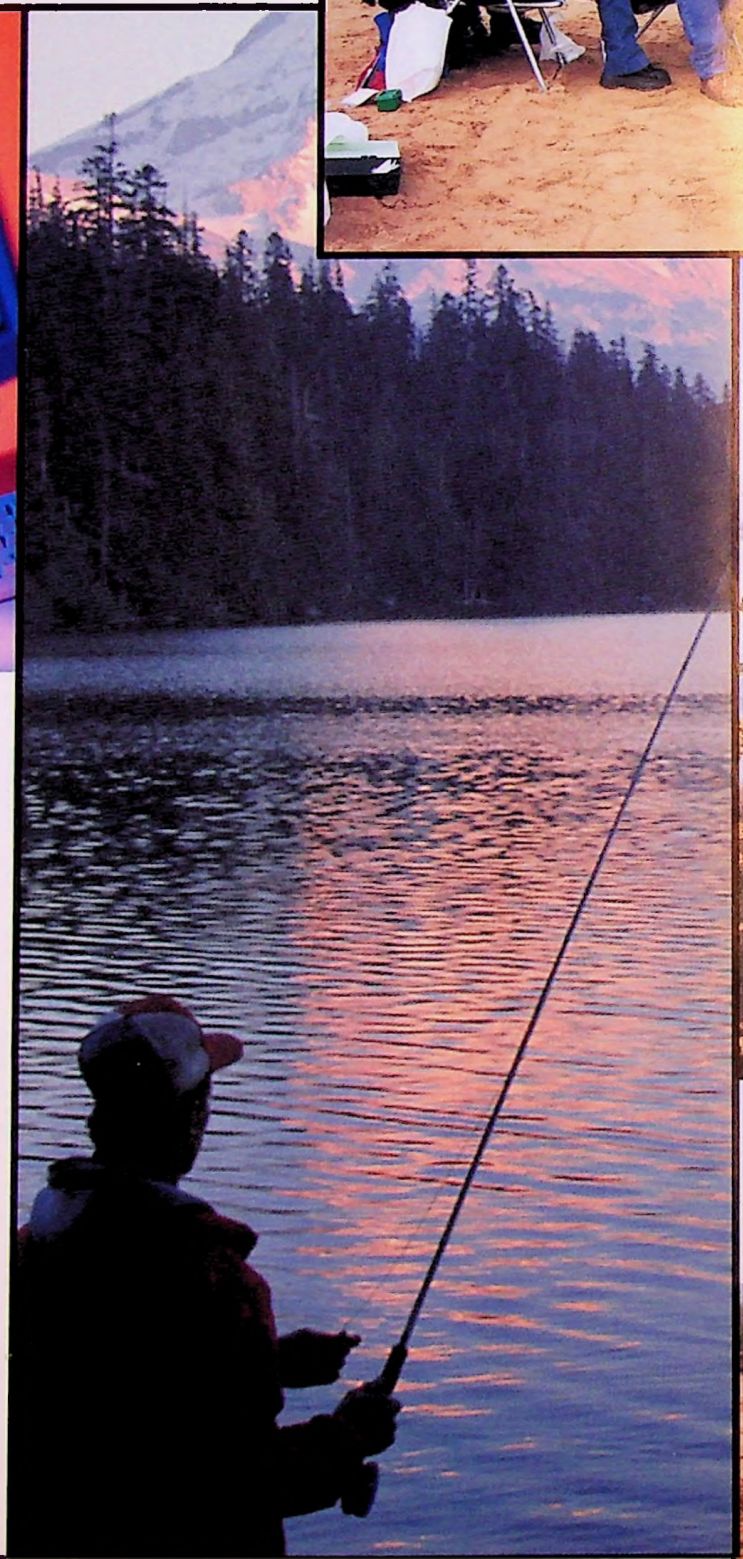


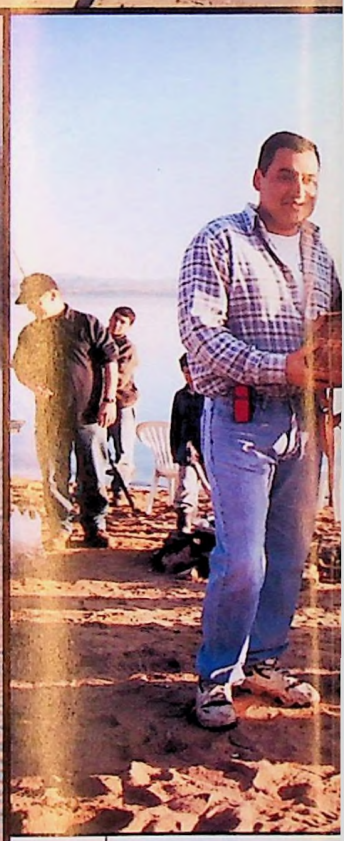


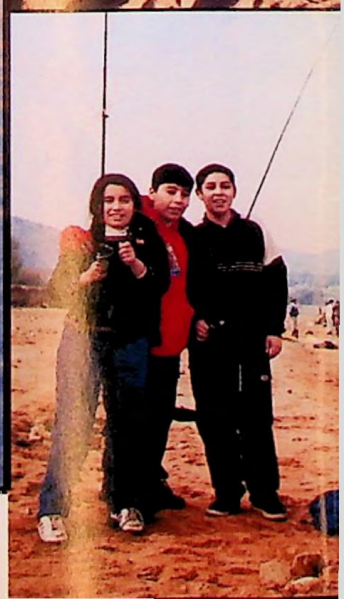
REVISA LAS SIGUIENTES DIRECCIONES DE INTERNET:

Web

www.entelchile.net
www.mp3palace.cl
www.coliseo.cl
www.familia.cl
www.mallcenter.cl
www.mouse.cl
www.elmercurio.cl
www.canal13.cl
www.mercadolibre.com
www.uol.cl
www.elsitio.com
www.mtv.com
www.yeyeye.com
www.bazuca.com
www.yupi.com
www.panoramas.cl
www.falabella.cl







Campeonato de Pesca

Carlos Quiroz R.





El Campeonato de Pesca, que se realizó el 27 de mayo pasado, estuvo muy concurrido y los aficionados quedaron muy satisfechos con sus logros. Estos fueron los resultados:

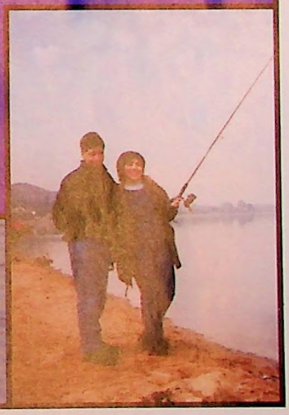
EL PEJERREY MÁS GRANDE

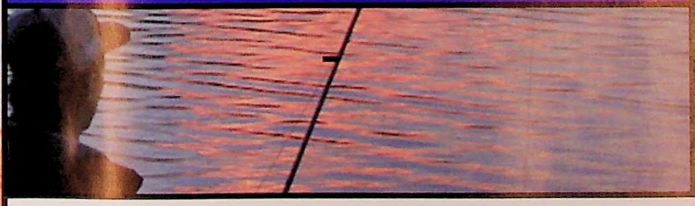
PRIMER LUGAR: Jaime Bouza Veneciano, con un ejemplar de **23,5 cms.**
Premio: un cuchillo español marca "muela".

SEGUNDO LUGAR: Cristián Araya C., con un ejemplar de **22 cms.**
Premio: un canasto de pesca grande.

TERCER LUGAR: Francisco Araya (10 años), hijo de Cristián, con un ejemplar de **21,5 cms.**
Premio: un carrete okuma fa-30.

También se otorgó un premio especial para el que sacó más pejerreyes, a Juan Francisco Aguirre, quien obtuvo 50 especies. El premio consistió en una caja de pesca.
Además, se obsequiaron algunos artículos de pesca a los niños y funcionarios que participaron por primera vez. La asistencia total fue de 36 personas.







Chile y al Mundo



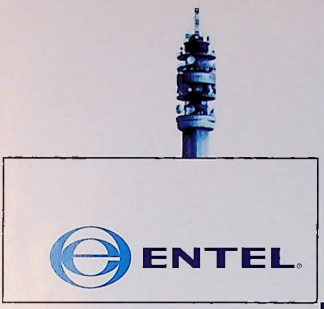
ENTEL

www.entelchile.net

ENCUENTRO

N°127
noviembre 2004
revista del personal de Entel
distribución gratuita

ENTEL





» ENTEL ES RECOMENDADA PARA
obtener certificación de calidad

» OLIMPIADAS ENTEL 2004,
reportaje gráfico

Atención a clientes,
una preocupación de todos

ENTEL

sumario

3 Editorial

4 Señales Manual Interno de Atención a Clientes, una herramienta para mejorar nuestra atención y eficiencia.

6 Novedades Auditores externos recomiendan certificar a Entel en norma de calidad. Lanzan nuevos planes funcionarios. Entel es anfitrión en encuentro para desarrollo de ejecutivos de Telecom Latinoamérica.

7 CAT-CACE en acción Promoción 123 Cash, Zonas extremas (Coyhaique, Punta Arenas e Isla de Pascua).

8 Eventos Olimpiadas Entel 2004.

10 Serie "Entel en sus 40 años" Nuestra empresa y su historia (2ª parte).

12 Página Abierta Carta desde Longovilo.

13 Espacio de debate Cultura organizacional.

14 Regiones Olimpiadas del norte 2004.

Además

(Bienestar, PÁGINA 15). Bienestar te informa. Últimos convenios.

(Tiempo Libre, PÁGINA 16). Humor, concursos, ingenio.


4


6


8


10


14

PUBLICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DE ENTEL. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS. DIRECTOR RESPONSABLE: PATRICIO SALGUERO. EDICIÓN Y REDACCIÓN PERIODÍSTICA: JOSÉ MIGUEL ARRIAGADA. COMITÉ EDITORIAL: PATRICIO SALGUERO, WALDO SARMIENTO, ROBERTO DEL PEDREGAL Y ARTURO PEÑAFIEL. DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO: CLARKE & BERNIER LTDA. FOTOGRAFÍA EDITORIAL: FRANCISCO MOIROUX. PRE IMPRESIÓN: IMPRESOS LAHOSA. IMPRESIÓN: IMPRESOS LAHOSA. OF. CENTRALES Y PUBLICIDAD, AV. ANDRÉS BELLO 2687, PISO 9, SANTIAGO. DERECHOS RESERVADOS DEL CONTENIDO EDITORIAL Y GRÁFICO. PERMITIDA SU REPRODUCCIÓN CON CITACIÓN DE LA FUENTE.



"Desde la inducción, el funcionario debe capacitarse en atención a clientes. Es un problema de todos, no sólo del área de atención a clientes".
Nancy Martínez, Directora del Area de Atención a Clientes.



Junto a la edición anterior se distribuyó, en todo Chile, el Manual Interno de Atención a Clientes, publicación que tiene como finalidad orientar a todos los funcionarios acerca de la correcta atención de los clientes, cuando éstos llamen a las oficinas de nuestra empresa. Este manual de ayuda es parte de una campaña que han implementado fundamentalmente la Gerencia de Recursos Humanos y las áreas de atención a clientes de la Vicepresidencia Comercial, y que ha sido avalada por nuestro Gerente General, Richard Büchi. Algunas de las personas que participaron en la elaboración de este manual nos explican las bondades de éste y la importancia que adquiere hoy para nuestra empresa, el tomar conciencia de que los clientes requieren nuestra máxima preocupación.

Otro de los temas que destacamos es la reciente realización de las Olimpiadas Entel 2004, evento organizado por las directivas sindicales y que estuvo dirigida a hijos de funcionarios de todo Chile. Hay que hacer notar que la actividad tuvo gran éxito y dejó la vara alta para el próximo año, en cantidad de participantes y organización.

Finalmente, resaltamos el buen resultado que tuvo la auditoría externa que está evaluando la certificación de Entel en la norma ISO 9001:2000, para el servicio de housing corporaciones. Tras la revisión la auditora recomendó la certificación de nuestra empresa, lo que es un gran estímulo para todo el grupo interdisciplinario de personas que trabajó con mucha dedicación en este proyecto.

Manual Interno de Atención a Clientes

Una herramienta para mejorar nuestra atención y eficiencia

El Manual Interno de Atención a Clientes está ya en poder de todos los funcionarios. Es hora de usarlo y sacarle el máximo provecho posible. Tres personas que participaron en su elaboración opinan de él y, además, de la importancia que reviste para nuestra empresa la internalización de una cultura orientada a satisfacer al cliente.





Hace unos meses atrás La Gerencia General solicitó a la Gerencia de Recursos Humanos la elaboración de un Manual Interno de Atención a Clientes, para que toda la empresa pueda atender o derivar correctamente a un cliente cuando este llama. El área de Comunicaciones y la sección Capacitación, junto a la Dirección de Procesos, la Dirección de Canales de Atención y la Dirección de Atención al Cliente, trabajaron en conjunto en el desarrollo de esta publicación, que fue entregada en forma masiva junto a la edición pasada de la revista Encuentro.

Para elaborar el Manual se tomaron en cuenta algunas directrices. En cuanto al orden, se dispuso que la información estuviera organizada por productos; también se privilegió la vía por donde ingresa el cliente, considerando cuán ofuscado está, para que no vuelva a hacer todo el camino y de esta forma el funcionario pueda saber exactamente a quién se deriva el reclamo.

De todos los contenidos del manual se extrajeron 90 preguntas comunes, que en condiciones ideales cualquier funcionario debiera responder con facilidad. Todo esto con la finalidad de implementar un programa de capacitación lo antes posible. De hecho ya se realizó un test a personas del "Front", donde se constató que hay mucho desconocimiento del tema.

Según Nancy Martínez, Directora del Area de Atención a Clientes, este manual contribuye de una manera simple, efectiva y vistosa a crear conciencia en toda la organización que el cliente es lo más







"Los clientes han cambiado, ahora tienen gran conciencia de sus derechos de consumidor. El cliente nos cobra el derecho de tenerlo como cliente por la gran competitividad que existe".

importante. "Si perdemos los clientes, se acaba el negocio y se acaba el ingreso de todos". Agrega que todavía está presente, sobre todo entre los funcionarios que están hace años en ENTEL, la idea de que la empresa le hace un favor al cliente. "Pero los nuevos debieran pensar distinto. Desde la inducción, el funcionario debería capacitarse en este tema. Es un problema de todos, no sólo del área de atención a clientes.

El objetivo es alinear a la organización en un objetivo: cuidar al cliente. Para ello los funcionarios deben despojarse de esa inercia propia de toda organización grande que a veces invade en forma negativa", señala Martínez.

En este proceso de alineación es de gran relevancia educar a los empleados, más cuando somos una empresa de servicios que vive de sus clientes. Por ejemplo, en el caso de los clientes presenciales, que son aquellos que vienen personalmente a las oficinas a establecer su reclamo, todas las secretarias tienen que saber que deben derivarlo al piso 12 del Edificio Pacífico, sobre todo a aquellos clientes difíciles que quieren hablar con el gerente general. "Lo ideal es que el cliente no tenga que llegar a una instancia tan lejana. Hay clientes que han pasado por 20 personas", dice Nancy Martínez.

Una de las inversiones tecnológicas más importantes que la empresa ha hecho en materia de atención a clientes es el Proyecto La Venus, plataforma automática que procesa los datos de cada cliente que hace un a consulta. "Cada contacto de cliente ENTEL puede significar una venta y eso no se puede perder. La idea es llevar una estadística de las cosas que preguntan los clientes. La plataforma será usada próximamente por ENTEL Call Center y los CACEs", sostiene la Directora de Atención a Clientes.

Para el próximo año se espera que todo esté automatizado, al pasar a Oracle toda la información. De esta forma, se reducirán los tiempos de reacción al tener las respuestas estándar. Oracle integraría todos los sistemas para agilizar todos los procesos. "Esperamos satisfacción de los clientes, que la empresa sea una, entregue, de servicios, que sea un agrado llamar a ENTEL".

DEBEMOS PENSAR SIEMPRE EN EL CLIENTE

Por su parte, Marcelo Rivera, Director del Area de Ingeniería de Procesos Comerciales, considera que el manual aspira a que la gente entienda la importancia del cliente. A su juicio es básico, nada complejo, lo mínimo para poder atender correctamente al cliente. "Yo estuve en un área muy ajena al contacto con clientes y no me importaban, ahora entiendo lo equivocado que estaba y a cuántos les debe pasar lo mismo".

Rivera añade que hay que incentivar la orientación al cliente, que todo lo que se haga sea pensando en el cliente, hasta el trabajo de una estafeta. "Nos debemos al cliente y nuestro fin último es dar un buen servicio. Ya no podemos competir en precios, sólo por diferenciación y ella está en la atención al cliente". Según él, actualmente en la mesa central de ENTEL se está trabajando en un procedimiento para derivar correctamente a quien llame. La idea es que distingan la necesidad y lo deriven en forma automática donde realmente van a satisfacer la necesidad y atender el reclamo. Con datos mínimos saber dónde derivar.

Con este procedimiento se espera que la mesa central logre derivar bien y que la persona que finalmente recibió al cliente sea la indicada. Pero si no lo fuese, con el Manual podrá derivar correctamente. Paralelamente, en otro ámbito se está trabajando en las matrices de cobranzas y también en una clasificación de clientes más actualizada y medible en el tiempo.

LA UTILIDAD DEL NUEVO MANUAL

Por último, Paulina Werth, Directora del Area Canales Atención Clientes, grafica la utilidad que puede prestar el manual con el siguiente ejemplo: "Muchas veces pasa que mágicamente recibimos una llamada de un cliente que por algún motivo conoce nuestro nombre y nos pide que le ayudemos a resolver un problema, justo en ese momento no sabemos que decir, ponemos el teléfono mudo, preguntamos a los compañeros que tenemos alrededor, llenos de rabia por no saber qué hacer. Después de tremenda odisea, preguntamos enojados ¿Quién nos traspaso la llamada?, ¿Por qué me traspasan llamadas a mí?, ¿Cómo supo que yo era el que veía ese producto o ese sistema o la facturación?, Etc., y mandamos un correo enojados, pidiendo que por favor no nos traspasen más llamadas". Según ella, El nuevo Manual Interno de Atención a Clientes nos sirve, para cuando nos llegue una de estas llamadas, podamos cordialmente indicar al cliente exactamente a dónde debe dirigirse para solucionar su problema. "En este manual se indican las personas especializadas que podrán dar una respuesta efectiva al cliente y dejarlo muy tranquilo.

Por eso invito a que confíen y la utilicen, con esto se darán cuenta que es un agrado recibir la llamada de un cliente, ya que tenemos la herramienta para responder efectivamente".








» Noticias



» Entel S.A. es recomendada para la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad



Luego de casi dos años de ardua labor, nuestra empresa concluyó con éxito el proceso de auditoría de certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2000 para el servicio Housing Corporaciones, dando paso a su recomendación ante los entes acreditadores reconocidos internacionalmente (UKAS del Reino Unido y ANSI RAB de EEUU). El alcance del S.G.C es venta, provisión, operación, facturación y pos venta del servicio de Housing Corporaciones del Data Center de ENTEL S.A.

Los resultados del esfuerzo y la dedicación de los líderes de implementación y sus equipos de trabajo, se hicieron notar positivamente durante las auditorías de pre-certificación y certificación realizadas por la empresa Bureau Veritas (BVQI) en los meses de Septiembre y Octubre del presente año.

En ambos procesos, los auditores externos verificaron el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de ENTEL S.A. y su cumplimiento con la norma ISO 9001:2000. Como resultado de las auditorías se generaron oportunidades de mejora, las cuales están en proceso de implantación.

Cesar Abuauad, Gerente Departamento Data Center y Representante del Directorio de Calidad, expresó su agradecimiento por el trabajo y entrega de todas las personas que participaron en este gran proyecto y por haber llevado a buen término esta etapa: "Sé que no ha sido nada de fácil, sin embargo, aquí tenemos la muestra que con planificación, esfuerzo y dedicación, las tareas más complejas son posibles", dijo Abuauad.

El logro hasta ahora de los objetivos propuestos es fruto de un equipo multidisciplinario de personas que con mucha dedicación laboró arduamente.

Específicamente se debe destacar el trabajo de áreas como: Estudios y Desarrollo, Administración de Personal y Remuneraciones, Bienestar y Seguridad, Administración Edificios Corporativos y Servicios, Capacitación, Comunicaciones (todas ellas de la Gerencia de Recursos Humanos); Preventa, Calidad y Provisión y Operaciones (de la Gerencia de Dpto. Data Center, Gerencia de T.I.); ICT, Productos, Ventas, Atención a Clientes, Control de Ventas (Vicepresidencia Corporaciones), Sección O & M Poder y Clima (Gerencia de Redes); Gerencia Depto. Planificación y Evaluación Económica, Compras y Facturación (Gerencia Finanzas y Administración).

La planificación tuvo como pilares las siguientes fases: identificación y selección de los líderes de implementación y equipos de trabajo, capacitación de ellos en los temas relacionados a la norma ISO 9001:2000, desarrollo de la documentación asociada a los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad; identificación y selección de los auditores internos, capacitación de los auditores, reuniones de seguimiento semanales con los líderes para verificar el cumplimiento de lo planificado, y así tomar las acciones necesarias frente a desviaciones observadas y por último la realización de las auditorías internas de la Calidad. Durante cada una de las etapas se informó el estado de avance del proyecto al Directorio de la Calidad.

A partir de ahora, resta esperar la recepción del certificado (en aproximadamente seis semanas) y continuar en las labores diarias aplicando los procedimientos documentados y generando los registros de calidad, que son la evidencia del cumplimiento de los procedimientos de nuestro S.G.C.

Es importante puntualizar que el uso del logo y certificados de la ISO pueden ser usados sólo cuando éstos sean recibidos oficialmente por ENTEL S.A., lo cual será informado oportunamente.



» Lanzan oficialmente nuevos planes funcionarios

Luego de varias semanas de arduo trabajo y coordinación, se liberaron en todo Chile los nuevos planes funcionarios, que incluyen atractivas condiciones y precios en banda ancha, larga distancia, telefonía local, Entel Card y telefonía móvil.

La gran novedad es el lanzamiento de un sitio especial para los planes funcionario que está ubicado en la Intranet Corporativa de Recursos Humanos, el cual tiene la capacidad para crecer y actualizarse con gran facilidad, uniformando la oferta de las distintas áreas de producto de nuestra empresa.

Francisco Rosales, ingeniero de estudio de la Gerencia Area Ingeniería de Procesos Comerciales y quien encabezó la gestión del proyecto, agradeció el apoyo del Area de Comunicaciones y la Sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos, que trabajaron en los aspectos tecnológicos y de diseño del nuevo sitio web.

» Entel fue anfitrión en jornadas de desarrollo de ejecutivos de Telecom Latinoamérica

Entre el 12 y el 20 de octubre pasados se desarrolló, en nuestro pais, un encuentro orientado al desarrollo de ejecutivos, en el que participaron profesionales de Tim Perú, Entel Bolivia, Entel S.A. y Entel PCS. El evento, organizado en esta ocasión por nuestra empresa, es parte de un plan piloto de Telecom Latinoamérica (LATAM), que tiene como objetivo fomentar el desarrollo de los ejecutivos, para que algunos de éstos puedan en un futuro próximo ampliar sus carreras profesionales dentro de LATAM.







Una mirada a los CAT CACE más extremos

LOS MÁS AUSTRALES

En la zona de la patagonia chilena se encuentran dos Centros Integrales, Coyhaique y Punta Arenas, además del CAT Puerto Aysén. Estos locales están a cargo de la Supervisora Zonal, Teresa Patiño.
"En ellos, pese al frío reinante, se fomenta el clima laboral cálido, el ambiente positivo, privilegiando siempre al excelente trato, tanto a clientes como a los compañeros de trabajo. Todo lo anterior, sumado a un trabajo en equipo, nos ha permitido mantener el liderazgo en las ventas, hace ya bastante tiempo. Por naturaleza los chilenos de la Patagonia son personas cordiales, hospitalarios y amistosos. Disfrutan de la vida familiar y son privilegiados por contar con paisajes únicos en el mundo, que les han dado la fama de ser *Reserva de Vida*".

DEL "CONTI" AL OMBLIGO DEL MUNDO

"Porque siempre es un placer esperar encontrarse en este entorno de naturaleza exuberante y de una riqueza cultural milenaria, es que estoy agradecida de Dios, de la ayuda que tuve de mi ex jefa, Maricarmen Seguel (Supervisora Zonal Concepción) y de mis compañeras.
Llegué hace dos meses, dispuesta a trabajar y trabajar y así ha sido, porque este es un lugar muy particular de nuestro país, donde las excepciones son una realidad y sin exagerar, casi una regla. Ejemplos de lo anterior son las llamadas gratis dentro de la Isla, la exención de IVA, y el que la tierra Rapa Nui no sea vendible a continentales, entre otros.
Es una comunidad donde todos se saludan, los jóvenes tratan con respeto a los adultos, convirtiéndonos a todos en tíos y tías. Sin duda fue un cambio positivo en lo personal. Además, el clima es buenísimo las temperaturas fluctúan entre 16 a 23 grados y algo importante NO TIEMBLA.

ENTEL Isla de Pascua es una empresa que está alineando la tecnología con las necesidades de las empresas y los habitantes de Rapa Nui. Internet Conmutado permite al pascuense comunicarse con el mundo, es un medio que ha favorecido al turismo, que es el fuerte económico de Pascua. Además, se liberó la venta de celulares prepago, habilitando una antena para incrementar la cobertura a toda la parte urbana de la Isla.
En cuanto a mis expectativas como Encargada Cat Cace, son de responsabilidad social, dar un buen servicio a la comunidad y resolver algunas situaciones que no se pueden aplicar en la Isla, ya que aqui a veces no se puede acreditar renta, muchos de nuestros clientes no tienen títulos de dominio de sus terrenos, etc.
Mi equipo de trabajo está constituido por Marisol Rirorokо (CACE PCS), Paula Rirorokо (CACE ENTEL) y Ana Hereveri (CAT), quienes han sido todo un apoyo, además de agradecer al resto de los integrantes de ENTEL Isla de Pascua: Marilyn Paoa (Dpto. Administrativo), Francisco Vigoroux (Dpto. Técnico), Samuel Yáñez (Jefe de Oficina) y la Sra. Hilda Silva (Auxiliar de Servicio).

Magdalena Llomparte, Encargada Cat Cace Rapa Nui.

Promoción 123 Cash

Te invitamos a ser Cliente Frecuente del 123 Cash de ENTEL y disfrutar de interesantes beneficios.

Envía tu dinero desde los Centros de Atención ENTEL a través del 123 Cash y llévate una espectacular radio. Sí, porque por cada envío de dinero nacional o internacional, recibirás un sello 123 Cash, el cual debes pegar en uno de los casilleros de la tarjeta ***Cliente Frecuente***.



1. Si juntas 3 sellos, te llevas una Radio 123 Cash a sólo $2.000*.
2. Si juntas 6 sellos, te llevas una Radio 123 Cash a sólo $1.000.
3. Si juntas 9 sellos, te llevas una Radio 123 Cash GRATIS.

Valor referencia $5.000
Promoción válida desde el 01 de septiembre hasta agotar stock.



Evento dirigido a los hijos de los funcionarios de todo el país tuvo alegría, sana competencia y mucha entretención.

Olimpiadas Entel 2004

Éxito en organización y concurrencia

Más de 150 niños, hijos de funcionarios, provenientes de todos los rincones de Chile (desde Arica a Punta Arenas) se congregaron entre el 29 de octubre y el 1 de noviembre en el Club de Campo, con motivo de las primeras olimpiadas nacionales Entel 2004, organizadas por las Directivas Sindicales.

Todo comenzó el día viernes 29 con la llegada de los menores desde los diferentes puntos del país. Muchos de ellos arribaron en compañía de sus padres, quienes pudieron compartir gratos momentos junto a sus hijos. Durante el día se sucedieron las competencias de atletismo, fútbol, básketbol, voleybol, tenis, tenis de mesa, y ajedrez. Y por la noche los menores, que alojaron en el club de campo tres jornadas, tuvieron actividades de esparcimiento como una pequeña fiesta y la "búsqueda del tesoro" durante la noche de brujas.

A la hora del balance, tanto los organizadores como los niños participantes coincidieron en calificar las olimpiadas como un éxito total. Y desde ya se anuncia para el próximo año una nueva edición de esta original y entretenida iniciativa de los sindicatos.

[continuará...]




























USTRAL





Cuatro décadas de servicio

nuestra empresa y su historia [2ª parte]

DE EMPRESA MIXTA A EMPRESA PRIVADA (1986-1992)

Con la llegada de la democracia (1990) se agilizó el proceso de privatización de ENTEL, que culminó con éxito en 1992. Ese año la desconcentración accionaria iniciada por CORFO en 1985 concluía con la enajenación total de su participación en la propiedad de la empresa. Desde ese momento ENTEL Chile S.A. iniciaba una de sus más grandes transformaciones, ahora como empresa privada.

En materia de infraestructura este período comienza con la construcción de Longovilo-4 para incrementar la recepción de programas de televisión internacionales, con motivo de la realización del campeonato mundial de fútbol en México. Y finaliza con un gran hito tecnológico, que sería de gran importancia para el futuro comercial de ENTEL. Hablamos de la materialización de la Red Troncal de Fibra Optica, construida en 1992, con el fin de unir a las principales ciudades ubicadas entre La Serena y Puerto Montt. Esta red permitió cuadruplicar los canales de información y aumentar diez veces las velocidades de transmisión de las comunicaciones de larga distancia.

ENTEL SE ABRE A LA COMPETENCIA Y AL MUNDO (1993- A LA FECHA)

A comienzos de 1993 a través de una serie de transacciones, el grupo Chilquinta adquirió el 19,99% de la propiedad de la empresa, hecho que marca un punto de inflexión en la historia de ENTEL. Meses más tarde asume como Gerente General, Richard Büchi Buc, quien encabezará una transformación a gran escala de la empresa, internacionalizando y diversificando los negocios.

Ese mismo año se crea **Americatel Corporation (USA)**, un proveedor de servicios públicos y privados de larga distancia en Estados Unidos, el cual cinco años después lanzará el servicio de discado de larga distancia 10 10 123, dirigido fundamentalmente al mercado hispano de ese país. Poco tiempo después Americatel se expande a Centroamérica (Guatemala, El Salvador y Honduras), desarrollando a partir de entonces con gran fuerza negocios como la larga distancia, terminación de tráfico y soluciones integrales de tecnología (para el segmento empresarial).

En 1994, cuando se introdujo la competencia en larga distancia, a través del sistema multiportador, se inició un período de alta competitividad en la industria de las telecomunicaciones chilenas. En ese crucial momento ENTEL ratificó con números su condición de líder en el mercado chileno de larga distancia nacional e internacional, con su **código de discado 123,** el que acompañado de calidad de servicio y presencia tecnológica le significó a la empresa obtener desde el comienzo el primer lugar en recordación espontánea por parte de los clientes.

En 1995, ENTEL le permite a todos los chilenos el acceso a la Red Mundial de Información (Internet), para poder intercambiar datos, imágenes y sonidos con más de 50 millones de usuarios provenientes de 100 países. Al mismo tiempo el **portal de ENTEL Internet** (Hoy 123.cl) surge como un medio de comunicación, educación, entretención y negocios, transformándose a poco andar en el más visitado de Chile.

En junio de 1996, la Junta de Accionistas de ENTEL autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Telecom Italia S.p.A, quien adquirió otro 19,99%, compartiendo el control con Chilquinta, a través de un pacto de accionistas. Cinco años más tarde, el grupo italiano compró a Chilquinta su participación y pasó a constituirse en el controlador mayoritario de ENTEL, con el 54,7 por ciento de las acciones.

También en 1996 se crea la filial de telefonía local **ENTEL Phone,** que partió operando en la región Metropolitana y que hoy está presente las principales ciudades del país, con más de 100 mil líneas (fundamentalmente en el mercado corporativo. Ese año además se incorpora una nueva tecnología al sistema al



construirse la primera E/T intelsat en banda KU de Latinoamérica (Longovilo 5), para transmitir televisión digital comprimida para clientes como Canal 13, Chilevisión y Megavisión.

En 1997 es el turno de la telefonía móvil. ENTEL se adjudica dos de las tres licencias PCS licitadas por la autoridad, lo que le permitió a la compañía tener una cobertura nacional de telefonía móvil. A fines de ese año se lanzó **ENTEL PCS,** alcanzando a diciembre de 2003 más de 2 millones 600 mil abonados y más de cuatro años de liderazgo indiscutido de mercado.

En 1998 ENTEL Chile decide unirse al Sistema de Cable Panamericano (que integran además otros países) para conformar una red de enlace de fibra óptica submarina, con el fin de establecer un sistema integrado de telecomunicaciones que brinde mayor capacidad tecnológica en velocidad de transmisión y calidad de comunicaciones simultáneas.

Durante los últimos años (desde el 2000 a la fecha) ENTEL continuó **diversificando sus negocios,** creando ENTEL Call Center en 2000. Con esta filial ENTEL completó su oferta de productos y servicios para el mercado corporativo nacional y obtuvo un apoyo para los servicios de la propia compañía y el resto de las filiales.

Por otra parte, la empresa **intensificó su inversión y apuesta estratégica en el negocio de la banda ancha,** a través de sus servicios de ADSL y Will, contabilizando más de 50 mil clientes a fines de 2003. También, con el objeto de mantener su liderazgo e innovación, ENTEL volcó su estrategia hacia la **integración tecnológica,** sirviendo toda la cadena de valor de las grandes y medianas empresas interesadas en generar tecnologías de información (TI). En ese sentido, hay que destacar el nacimiento a partir de 2001 de ENTEL Data Center, centro especializado en el desarrollo del comercio electrónico y proyectos tecnológicos en general.

En forma paralela, prosiguió la **internacionalización** de la empresa con la apertura de dos nuevas filiales en el exterior: Americatel Perú y ENTEL Venezuela. En la primera el foco estuvo en la larga distancia (código 1977), aunque también se lanzó oferta en telefonía fija, internet de banda ancha y transmisión de datos. En Venezuela en tanto, las operaciones se han centrado sólo en larga distancia.

Luego de cuatro décadas de historia ENTEL Chile ha cambiado, se ha desarrollado, ha sido y sigue siendo líder en muchos negocios, pero sobre todo ha servido a millones de chilenos en su misión de ser un proveedor integral de servicios de telecomunicaciones.

1 ■ Edificio Corporativo de Entel, inaugurado en 1999.
2 ■ Evento de inauguración de Merconet.
3 ■ Americatel El Salvador.
4 ■ Americatel USA.
5 ■ Sala de de televisión, en el CNT.
6 ■ Lanzamiento de Entel Will.
7 ■ Lanzamiento de Entel Call Center.
8 ■ Edificio de Entel Call Center.
9 ■ El entonces Ministro de Obras Públicas y Telecomunicaciones, Ricardo Lagos, durante el lanzamiento de Entel Phone.
10 ■ Adelantos tecnológicos.
11 ■ Lanzamiento de Entel PCS.
12 ■ Entel a la vanguardia de la innovación tecnológica





Longovilo: Satélites y mucho, mucho más



Enrique Tobar

Enrique Tobar R., Jefe Area Atención Técnica Territorial, Melipilla - San Antonio -Longovilo





Era difícil imaginarse, a fines del año pasado, cómo sería la forma de trabajar en Longovilo los próximos años. La nueva estructura de la Gerencia de Redes determinó que además de la responsabilidad de operar y mantener el Telepuerto y la Estación de ICO Global Comunications, debíamos hacernos cargo de un área geográfica, que comprendería San Antonio, Melipilla y sus alrededores. En consecuencia, íbamos a cumplir un rol similar al que cumplen las unidades técnicas de ENTEL en Regiones.
Cuando a mediados de los años 60 se realizó la inversión en Longovilo, la primera estación de comunicaciones por satélite de Latinoamérica, nadie pensó en un horizonte a futuro superior a 20 ó 25 años. Durante todo ese tiempo, la Estación Terrena vivió su periodo más importante para ENTEL. Sin embargo, el desarrollo de los sistemas de Fibra Internacionales hizo que las grandes vías troncales de datos, voz e Internet utilicen estos sistemas en vez de los satélites. Por lo tanto, el Telepuerto ha mantenido en el último tiempo un rol doméstico, de difusión de Televisión y Radios, sistemas VSAT y comunicaciones a puntos remotos.

UNA NUEVA REALIDAD

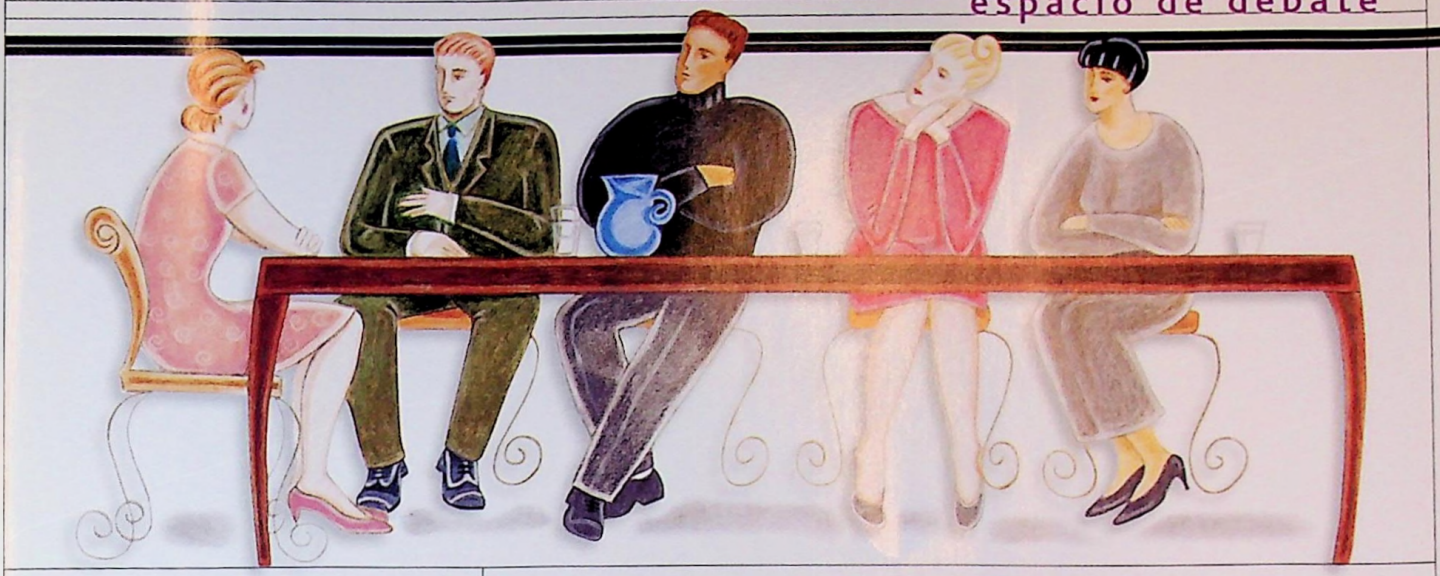
El personal de Longovilo ha pasado por grandes reestructuraciones y ha modificado la forma de realizar su trabajo, mostrando una gran capacidad de adaptación. En 1999 nadie en ENTEL pensaba que una instalación telefónica en Melipilla o San Antonio podría depender de la gestión de Longovilo. Ahora eso es una realidad y todos se han esforzado para cumplir con las nuevas tareas. Hoy ya se conversa un nuevo idioma. Nos hemos empapado con las OTC, las Boletas de Reclamo, factibilidades, SIP, acometidas, etc., temas que antes eran ajenos para nuestra rutina satelital. Nos hemos enriquecido gracias a nuestro contacto con los clientes, a quienes tuvimos que aprender a tratar para así satisfacerlos. Aumentamos nuestros contactos con las unidades comerciales, haciéndoles ver las necesidades de una zona que ha sido siempre como el patio trasero de Santiago. En el Área asignada a nosotros hay una población superior a los 500 mil habitantes, que comprende el puerto de San Antonio y ciudades de cerca de 100 mil habitantes, como Melipilla, Talagante y Peñaflor, en las que existen múltiples oportunidades para crecer.

UN DESAFÍO

Enfrentar este cambio no ha sido fácil, simplemente no sabíamos cómo íbamos a satisfacer los reclamos de clientes, dentro de las exigentes metas que se ponía la nueva Gerencia de Atención Técnica Territorial y nuestra sección ATT Sur. Sólo sabíamos que debíamos ser rápidos en resolver las necesidades de los clientes. Con la ayuda de Valparaíso (Claudio Pérez y su gente) y de Santiago, (especialmente Fernando Marambio y su equipo del ATT Centro), que nos mostraron la forma de hacer las cosas, aprendimos a enfrentar estas tareas. El modificar los sistemas para lograr nuestro objetivo lo logramos con la ayuda de Alex Molina, Mauricio Aguirre y muchos otros a quienes queremos agradecer por su apoyo. Todo esto nos permitirá cumplir las metas que nos puso nuestro gerente Álvaro Silva, a quien queremos mostrar que somos capaces de ser eficientes y eficaces con las antiguas y nuevas tareas asignadas.

LOS RESULTADOS Y LAS METAS A FUTURO

A fines de mayo comenzamos a apreciar la nueva realidad, aumentaron las actividades, tanto en San Antonio como en Talagante y Melipilla. Se **multiplicaron casi por 10 la cantidad de actividades** que realizábamos normalmente. Pusimos en marcha los equipos de contratistas y los coordinamos adecuadamente. Nuestros indicadores todavía están creciendo a tasas mensuales interesantes, lo que nos motiva a actuar cada vez más proactivamente. Creemos tener la oportunidad de demostrar que se ha tomado una buena decisión con asignarnos responsabilidad adicional. Debemos ser capaces de hacer crecer esta idea, siendo eficientes y aunando voluntades en la Empresa, para mejorar los índices de penetración de ENTEL en esas ciudades.
En la parte satelital debemos continuar operando y manteniendo el Telepuerto y demostrar que **estamos en condiciones de asumir cualquier nueva responsabilidad que ENTEL decida implementar sin incrementar costos** y que a la vez modifique la visión de algunos ejecutivos de ENTEL sobre las actividades que allí realizamos. No es fácil quebrar paradigmas, pero lo intentaremos. Tenemos un horizonte y vemos un futuro más promisorio, estamos luchando para lograr consolidarnos en la nueva realidad y organización. Sabemos que lo lograremos para beneficio de la empresa y de nosotros.



▶ Por Arnaldo Abrigo Aedo

¿Cómo es la Cultura Entel?

En relación con el artículo ¿Cómo es la Cultura ENTEL? Y aceptando la invitación, quisiera exponer mi punto de vista. Antes, debo agradecer la oportunidad de debatir sobre este tema que, junto con el clima laboral, son aspectos muy relacionados y fundamentales para mejorar y fortalecer la competitividad de la empresa.

El debate sobre la "cultura Entel", iniciado en la revista nº125, tuvo sólo una réplica, la cual publicanos a continuación.

Por definición, la cultura organizacional es la forma de hacer las cosas en la organización. Responde a las intervenciones que haga la administración. En este sentido, la forma de ser y comportarse como empresa hoy es el resultado de la suma de las decisiones en este ámbito de la actual administración, transmitidas por un proceso de socialización que ha permitido internalizar hábitos, valores, creencias, mitos, ritos, símbolos materiales y lenguaje propios de la organización.

A mi juicio, un primer alcance debería hacerse respecto de la autocomplacencia, que bien podría considerarse como un rasgo propio de nuestra cultura, que está presente en el artículo. Se presentan como nuestras fortalezas algunos rasgos que el estudio GPTW, destinado a conocer si nuestra empresa es un buen lugar para trabajar, develó como aspectos negativos relacionados con nuestra cultura organizacional. ORGULLO: por los logros individuales, por el trabajo en equipo, por la empresa; 21% bajo el promedio de las 25 mejores empresas. CAMARADERIA: creando oportunidades de intimidad, fomentando la hospitalidad, creando un sentimiento de comunidad o familia; 28% bajo el promedio de las 25 mejores empresas. Un alcance, si nos comparamos con la mejor empresa, o con el promedio de las 10 mejores, ¿cuál sería la brecha? El artículo concluye que las falencias que hoy existen en nuestra cultura actual sólo se relacionan con la deficiencia de nuestra comunicación interna y en materia de atención a clientes.



¿Y EL LIDERAZGO, RESPONSABLE Y REFLEJO DE NUESTRA CULTURA?

El estudio GPTW también aporta sus luces. CREDIBILIDAD: practicando la comunicación en ambos sentidos, desarrollando competencias para administrar personas, actuando con integridad; 25% bajo el promedio de las 25 mejores empresas. RESPETO: apoyando el desarrollo de carrera de las personas, colaborando con los empleados, preocupándose de las personas; 37% bajo el promedio de las 25 mejores empresas. IMPARCIALIDAD: siendo equitativo en reconocimiento y recompensas, entregando igualdad de oportunidades, siendo justo en prácticas y políticas; 44% bajo el promedio de las 25 mejores empresas.

Un análisis más riguroso habría permitido identificar otros rasgos claves de nuestra cultura. Uno de ellos, que afecta la estabilidad y unidad de la organización, la identidad y compromiso de los trabajadores, se refiere al acendrado espíritu anti antiguo que está presente a todo nivel en las relaciones entre los miembros de la organización. Un ejemplo, relacionado con los ritos que fomentan la identidad: la empresa no celebra su aniversario en diciembre (este año, el Nº 40), sino que la fiesta de fin de año.

Otro aspecto de nuestra cultura es la falta de unidad o más bien la atomización. Las continuas peleas que se daban a nivel de áreas (feudos) hoy se han irradiado ya no a parcelas, sino a niveles más pequeños. Un ejemplo: la última reestructuración en regiones se tradujo en la creación de cuatro áreas descoordinadas entre ellas.

Tomando en consideración las definiciones, la del artículo de la edición antepasada y la que aquí se plantea (copiada, por supuesto), la Cultura Organizacional es el ser y la forma de hacer en una organización. Una intervención de la administración para internalizar valores tales como orientación al cliente, trabajo en equipo, calidad de servicio, innovación y eficiencia, podría ser hecha a partir de la introducción de la metodología de trabajo "Cliente - Proveedor", una forma de Gestión Participativa que podría reportar ganancias a la organización.

Por último, una reflexión: sin autocrítica dejaremos pasar las oportunidades para mejorar.

» Olimpiadas del Norte 2004

Un encuentro de unión y camaradería

El comité recreativo de ENTEL S.A. Antofagasta, organizó y llevó a cabo, con gran éxito, durante la primera semana de noviembre, las "Olimpiadas del Norte 2004", en la que participaron cerca de 100 empleados de la I, II, III Y IV regiones, incluyendo todas las áreas de la empresa.

Solange Ríos Peñaloza, miembro del equipo organizador, señaló: "trabajamos todos los días en conjunto, aunque en muchos casos no nos conocemos físicamente, estamos todos entrelazados con un fin común, solucionando problemas diarios, apoyándonos con las gestiones laborales y este mismo día a dia va creando lazos de amistad y compañerismo".

El objetivo fue unir de una manera sana y divertida a todo el equipo de Entel S.A., que incluye a las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, y La Serena como cabezas de las respectivas unidades de ENTEL en el Norte.

La sede de las olimpiadas estuvo en Mejillones, pueblo pesquero ubicado aproximadamente a 50 kilómetros al norte de Antofagasta, en un camping que contó con cabañas totalmente equipadas y con acceso directo a la playa.

El casi centenar de entelinos del norte compitieron durante la mañana del primer día en Baby Fútbol , tenis de mesa y Taca-Taca. En la tarde, por su parte, todo el grupo se dividió en tres alianzas: Los Azules, Iquique y Copiapó; Los Blancos, Antofagasta; y Los Rojos: Arica, Calama y La Serena

Al final, se logró el objetivo planteado gracias a la gran camaradería que mostraron todos los participantes, lo que se tradujo en una experiencia muy grata que esperan repetir el próximo año.



1 ■ El regreso, en la Portada.
2 ■ Gloria Trevi, representando a la ciudad de Calama.
3 ■ Equipo organizador de Antofagasta.
4 ■ Noche de Inauguración "Corte de Cinta".
5 ■ Final de Taca Taca.
6 ■ Entrega de estímulos.
7 ■ Entrega de estímulos.
8 ■ Equipo Ganador de Baby Futbol.
9 ■ Noche de Clausura.
10 ■ Final de Ping Pong.


















ENTEL
ENTEL
GRANDES PREMIOS



EVOLUCION

FIESTA ENTEL 2004

I O N

2004



que ha sido glorioso,
nirar lo que viene,
de Norte a Sur
do...



ganización son el
.

do





(Segunda Parte)

» Bienestar te informa

¿Qué es el Seguro de Cesantía

Por José Melgarejo

¿Qué beneficios entrega?

El Seguro de Cesantía entrega un monto de dinero que le permite al trabajador cesante palear la carencia de ingresos. Si el trabajador/a renuncia voluntariamente a su empresa o es despedido por alguna causal atribuible a él, podrá retirar desde su cuenta individual tantos giros como años de cotizaciones tenga el seguro, con un máximo de 5. Si el trabajador/a es despedido por su empresa tiene derecho a:

- Hasta 5 cuotas cuyos montos van decreciendo, las que se financian con los fondos acumulados en su cuenta de capitalización individual más los beneficios que entrega el Fondo Solidario.

Para acceder al Fondo Solidario, los trabajadores deben cumplir con los siguientes requisitos:

a. Registrar a lo menos 12 cotizaciones continuas en el Seguro.
b. Haber sido despedido por necesidades de la empresa o despido indirecto.
c. Encontrarse cesante al momento de la solicitud.
d. Que los recursos de su Cuenta Individual sean insuficientes para los períodos, montos y porcentajes que se detallan a continuación.

El trabajador cesante tiene acceso a los beneficios del Seguro de Cesantía y puede continuar recibiendo:

- Prestaciones de salud
- Asignación familiar si son beneficiarios de los dos primeros tramos.

El trabajador deja de percibir los beneficios si encuentra un nuevo empleo, sea éste regido o no por el código del trabajo..

En caso de fallecimiento, los montos acumulados en la cuenta individual pasan a constituir parte de la herencia legal y, por lo tanto, es beneficio para la familia y/o herederos. No son parte de la posesión efectiva.

¿Cómo y dónde incorporarse al Seguro de Cesantía?

Los trabajadores deben suscribir el formulario denominado "Solicitud de Afiliación al Seguro de Cesantía", que están disponibles en todos los Centros de Atención a los Afiliados, que corresponde a la red de agencias de las AFP, a nivel nacional.

También es posible presentarla a través de la página web de la Sociedad Administradora, pero para que ella sea válida el afiliado debe entregar una fotocopia de su cédula de identidad por ambas caras en un Centro de Atención.

¿Quién paga cuando el trabajador se encuentra con licencia médica transitoria?

La cotización del 0,6% la entera la entidad pagadora del Subsidio de Incapacidad Laboral (Isapre, Fonasa, Mutuales), durante el tiempo que dure la licencia. El empleador debe cotizar el 2,4% correspondiente.

¿Qué sucede si el afiliado se pensiona?

Si un trabajador se pensionase por cualquier causal, podrá retirar en un solo giro los fondos acumulados en su Cuenta Individual.

¿Cuál es el tiempo máximo que debe cotizar el asegurado?

El periodo máximo de cotizaciones es de 11 años

¿Qué pasa con los recursos acumulados de un trabajador al cabo de 11 años?

Si la persona sigue trabajando, esos fondos acumulan rentabilidad y no son sujetos de cobro de comisión por parte de AFC Chile. Los puede girar al momento de quedar cesante o pensionarse. En caso de fallecimiento, los puede retirar su beneficiario.

» Convenios

» Centro de Extensión UC

Te invitamos a hacerte socio del Centro de Extensión de la UC por sólo $ 4.500 anual, descontado por planilla y automáticamente recibirá una entrada para 2 personas el cine o el tatro infantil, podrás junto a tu familia acceder a variados beneficios culturales como por ejemplo:

- 50% en entrada de Cine.
- 50% en entradas a Teatro infantil y juvenil.
- 50% en Conciertos del Centro de Extensión

Inscríbete enviando un mail con tus datos: jdelard@entel.cl ó llamando al 3760.



» Constructora Varela

El nuevo convenio con Varela Constructora te ofrece proyectos inmobiliarios con descuentos y servicios especiales.

Beneficios asociados a empleados de ENTEL:

- Descuento preferencial sobre el precio de lista.
- Atención personalizada, asesoría y gestión hipotecaria sin costo.
- Venta directa sin comisión.
- Gastos operacionales gratis para el cliente (estudios de títulos, notaría, impuestos, escritura, Conservador de Bienes Raices).
- Sistema de financiamiento para completar el pie: Compre arrendando.
- Mantención preventiva gratis durante los primeros 4 años.
- Servicio Especializado para Inversionistas Inmobiliarios.

Interesados contactarse con Marcela Hernandez (Supervisora de ventas).
PCS.09-7328627, FONO:2484800
mhernandez@varela.cl

» Lavandería 5 à Sec

Aprovecha el convenio con Lavandería 5 à Sec., ahora muy cerca de tu oficina. 25% de descuento para funcionarios de Entel S.A. y Filiales. Estamos en: **bodega n°110 del Edificio Costanera (primer subterráneo, salida norte).**

» Slim Center

Todos los funcionarios de Entel y filiales incluido su gupo familiar directo, podrán acceder a un 40% de descuento en los tratamientos para adelgazar.

El plan Convenio consiste en hacer una evaluación nutricional en las oficinas de Slim Center ubicadas en las Bellotas 199 of. 35 Providencia, Santiago y en calle Arlegui N° 358 of.212 Viña del Mar, dicha evaluación será sin costo, si existiese la necesidad de hacer un tratamiento para adelgazar todos los funcionarios de Entel o filiales incluido su grupo familiar tendrán un descuento especial de un 40% sobre los precios regulares de los tratamientos.



Para acceder a estos convenios debes presentar tu credencial de funcionario.
Más información en Intranet Corporativa (http://rrhh).



» Humor

» Chistes de mujeres

» La Francesita

Un hombre que siempre molestaba a su mujer, pasó un día por la casa de unos amigos para que lo acompañasen al aeropuerto a dejar a su esposa que viajaba a París. A la salida de inmigración, frente a todo el mundo, él le desea buen viaje y le grita: *Amor, no te olvides de traerme una hermosa francesita.*
Ella bajó la cabeza y se embarcó muy molesta.
La mujer pasó quince días en Francia. El marido otra vez pidió a sus amigos que lo acompañasen al aeropuerto a recibirla. Al verla llegar, lo primero que le grita a toda voz: *Y amor ¿me trajiste mi francesita?*
Hice lo posible, ahora tenemos que rezar para que nazca niñita.

» Cuerpo de lavadora

Paseando por la playa, la esposa le pide al marido que le compre un bikini. Él le contesta: *con este cuerpo de máquina lavadora*, ni pensarlo.
Siguen caminando y ella insiste: *entonces cómprame un vestido.* Y él le responde: *con este cuerpo de máquina lavadora, ni pensarlo.*
En la noche, ya en la cama, el marido se da vuelta hacia su mujer y le pregunta: *¿Qué te parece si echamos a andar esta máquina lavadora?*
y la mujer, con desprecio, le contesta: *¿Para la lavar este trapito?, lávalo a mano que da menos trabajo.*

» El Cuerpo

Una viejita pregunta a su marido moribundo: muy bien, *después de 40 años de casados, sácame de una curiosidad ¿me has engañado alguna vez?.*
Si querida, una sola vez. ¿Recuerdas la secretaria que tenía cuando trabajaba en Nestlé, ¿Margarita se llamaba?.
Si, la recuerdo. Pues este cuerpo fue todito mío.
Segundos después, él le pregunta: *¿Y tú, viejita, me has engañado alguna vez?.*
Sí mi viejito, una sola vez. ¿recuerdas cuando vivíamos en la calle Andrade, frente al Cuerpo de Bomberos?
Si me acuerdo. Contesta el moribundo. *Pues aquel Cuerpo fue todito mío.*





» Ingenio

» Las Monedas Falsas

Se tienen 10 sacos que contienen 10 monedas de plata cada uno, pero uno de los sacos tiene exclusivamente monedas falsas. Las monedas falsas lucen igual que las genuinas, pero pesan o bien 1 gramo más, o bien 1 gramo menos que las monedas genuinas. Se cuenta con una balanza de un platillo, que permite leer el peso en gramos, y se conoce el peso de las monedas genuinas. ¿Cuál es el mínimo número de pesadas necesarias para determinar cuál es el saco que contiene las monedas falsas?

Envía tu respuesta a jarriagada@entel.cl y podrás ganar un premio sorpresa.



» Concursos

CONCURSO DE CUENTOS ENTEL 2004

» Los premios se fueron a regiones

Patricio Sakurada Yelincic, Ejecutivo Desarrollo Empresas Entel Iquique, con su obra "En las cercanías de Humberstone"; y Angel Custodio Cabrera Romero, Ejecutivo de Ventas Oficina Osorno, con su cuento: "Confieso que he bebido", fueron los flamantes ganadores de la primera edición del concurso de cuentos de Entel. El primero de ellos obtuvo el primer lugar ganando 200 mil pesos y la publicación del cuento en la próxima revista. Cabrera, por su parte, se quedó con el segundo puesto, recibiendo 100 mil pesos y la publicación de su obra en la próxima revista.
Ambos empleados acudieron a recibir sus premios a una ceremonia que se realizó en el auditorium del CNT, el 4 de noviembre pasado, a la cual asistieron, entre otros, el Gerente Departamento Mercado, Pablo Guerrero; el Gerente Departamento Administración de Personal y Servicios, Waldo Sarmiento; y el Gerente Departamento Desarrollo Organizacional, Patricio Salguero.
Revista Encuentro, en conjunto con el Programa Cultural y Club de Beneficios, felicita a los ganadores y agradece a todas las personas que participaron en el concurso. La invitación es para el próximo año, cuando se realice la segunda versión.

ENCUENTRO

Nº128
diciembre 2004-enero 2005
revista del personal de ENTEL
distribución gratuita

ENTEL

EDICIÓN ESPECIAL 40 AÑOS



Especial 40 años de ENTEL

Y ADEMÁS:

» ENTELINOS OPINAN SOBRE LO MÁS destacado en estos 40 años de historia.

» PUBLICAMOS LOS CUENTOS ganadores en forma íntegra.

» FOTOS DE LA FIESTA

» DISCURSO DE RICHARD BÜCHI

» TESTIMONIO DE DOS ENTELINOS CON 40 años en la empresa.

» FOTOS DE AYER Y HOY

ENTEL

sumario

3 Editorial

4 Señales Entelinos opinan sobre lo más destacado en estos 40 años.

8 Novedades Certificación de calidad (Entrevista a Fernando Vargas), Fiesta de Navidad, Día de la Secretaria, Programa de charlas sobre la familia. Convenio ENTEL/Bco. Chile, Contrato ENTEL/Cámara de Diputados, R. Büchi elegido el mejor ejecutivo de los últimos 20 años, ENTEL campeón torneo de futbolito.

11 Ojo con Ellos La Brigada de Incendios de ENTEL y la Oficina de Seguridad, responsables del espectáculo pirotécnico de fin de año.

12 Zona de Entrevistas Leonardo Pozo, Director Administrativo y Marisol Merino, Jefe de Ventas Subgerencia de Canales Indirectos.

14 Especial 40 años de ENTEL Fiesta de los 40 años, Premios especiales y estímulos por 30 años de servicio, discurso de Richard Büchi, Testimonio de dos entelinos con 40 años en la empresa y fotos del ayer y de hoy.

22 Página Abierta El turno de ENTEL Copiapó.

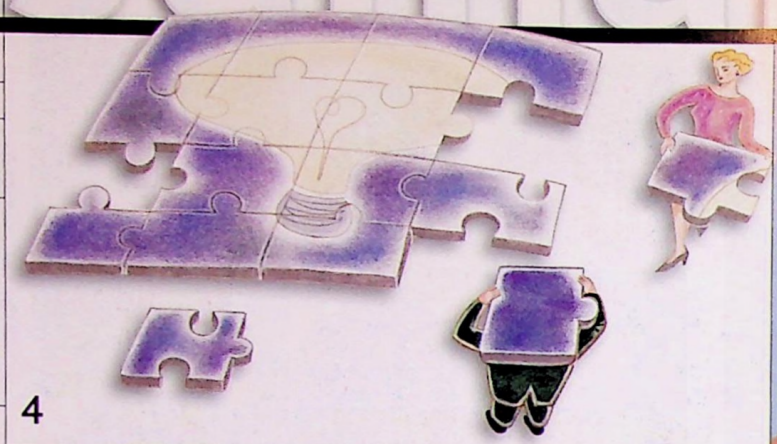
23 Perfil Humano Víctor Salgado, un entelino poeta.

24 Testimonios Olimpiadas ENTEL 2004.

25 Regiones Olimpiadas Zona Sur 2004, Día ENTEL Mágico en Pucón.

26 Bienestar Bienestar te previene (cuidados de verano), Navidad Solidaria en ENTEL, Ramas deportivas, Actividades extraprogramáticas y Nuevos convenios.

28 Tiempo Libre Textos íntegros de las obras premiadas en el Concurso de Cuentos ENTEL 2004, Humor, Concursos, Ingenio.









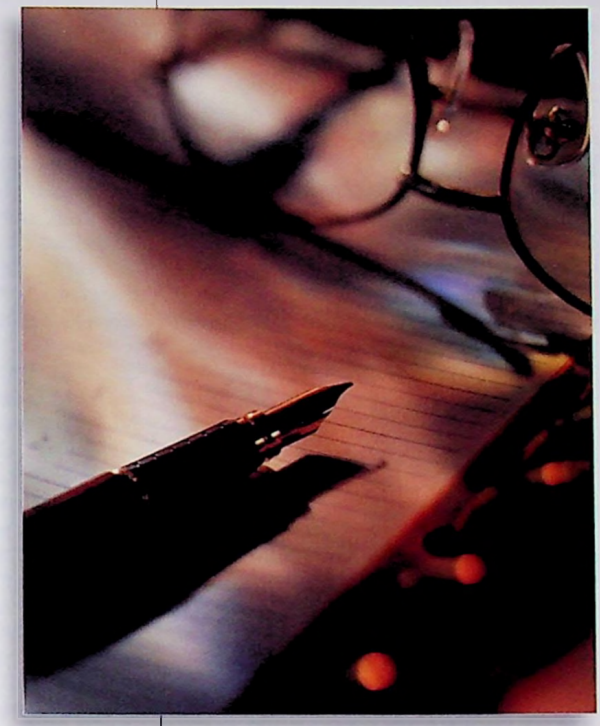


PUBLICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DE ENTEL GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS. DIRECTOR RESPONSABLE: PATRICIO SALGUERO. EDICIÓN Y REDACCIÓN PERIODÍSTICA: JOSÉ MIGUEL ARRIAGADA. COMITÉ EDITORIAL: PATRICIO SALGUERO, WALDO SARMIENTO, ROBERTO DEL PEDREGAL Y ARTURO PEÑAFIEL. DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO: CLARKE & BERNIER LTDA. FOTOGRAFÍA EDITORIAL: FRANCISCO MOIROUX. PRE IMPRESIÓN: IMPRESOS LAHOSA. IMPRESIÓN:IMPRESOS LAHO SA. OF. CENTRALES Y PUBLICIDAD, AV. ANDRÉS BELLO 2687, PISO 9, SANTIAGO. DERECHOS RESERVADOS DEL CONTENIDO EDITORIAL Y GRÁFICO. PERMITIDA SU REPRODUCCIÓN CON CITACIÓN DE LA FUENTE.



" Los detalles de nuestra historia son múltiples, pero lo que quiero destacar fue el tesón y espíritu innovador de aquel grupo inicial de profesionales y trabajadores que en condiciones de extrema dificultad, sin carreteras, sin equipamiento de fácil importación, con mínimos recursos, forjaron a fuego lo que es hoy aún nuestra gran misión: Conectar a Chile de Norte a Sur, de Cordillera a Mar, usando las más vanguardistas y novedosas tecnologías existentes".

Richard Büchi B., Gerente General de ENTEL S.A.



ENTEL cumple 40 años: cuatro décadas de labor ininterrumpida, éxitos, grandes proyectos, logros, avances tecnológicos, desarrollo, preocupación por el cliente; en fin, 40 años comunicando a todos los chilenos y acercando las tecnologías a los hogares, las empresas y a las personas. Queremos celebrar este importante hito con todos ustedes de una manera especial, de una forma que quede registrada con letras grandes en el tiempo.

Por ese motivo esta edición especial, aparte de registrar la fiesta de los 40 años y la tradicional entrega de premios especiales y de años de servicio, incluye: opiniones de entelinos sobre lo más destacado en 40 años de historia, testimonios de funcionarios que también cumplen 40 años trabajando y una muestra con imágenes del ayer y de hoy, que pretende servir de homenaje a todas las miles de personas que en 40 años han trabajado para hacer de esta empresa lo que es hoy. Que las disfruten.

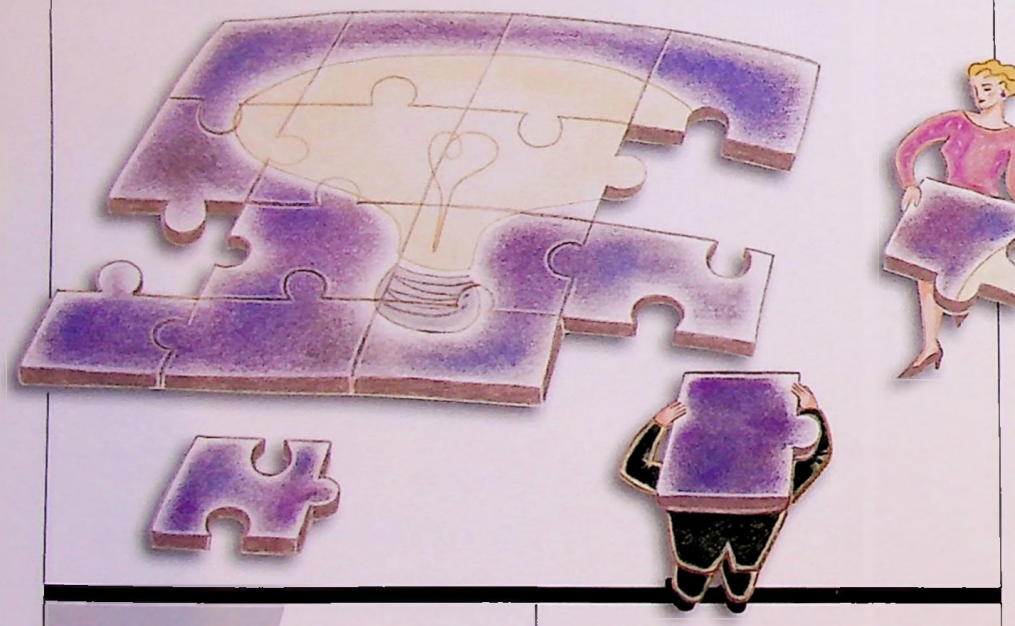
En este número también, publicamos en forma íntegra (como lo prometimos) las obras premiadas en el último concurso de cuentos ENTEL 2004. Nuevamente felicitamos a los ganadores de este evento literario.

Por último, deseamos a todos los entelinos los mejores augurios para este nuevo año que comienza y que disfruten todos de unas merecidas vacaciones.



Entelinos opinan

¿Qué es lo más destacable en estos 40 años?



"Es difícil identificar aquellos hechos que destacan, en el continuo que es el desarrollo de una empresa como la nuestra. Lo que a mí me impresiona es que luego de 40 años ENTEL siga vigente y con expectativas, cuando la vida media de las empresas actuales no supera los 20 años. Creo que ha habido un aporte peculiar de cada administración, que culmina en la actual en que Richard tuvo la visión y la capacidad para detectar la necesidad de ingresar al negocio de telefonía móvil, y generar las condiciones para que este tomara fuerza y creciera al nivel que hoy tiene. No es menor la capacidad que hemos tenido para adoptar y traducir en negocios, nuevas tecnologías como la energía fotovoltaica en su tiempo, ATM a fines de los noventa y WILL, Telefonía IP, MPLS y redes Giga Ethernet recientemente. La asimilación, homologación e implantación de nuevas tecnologías, bajo un criterio de costo eficiente, creo es uno de los diferenciales que ENTEL ha tenido sobre la competencia. Estimo, sin embargo, que por lejos lo más destacable que ENTEL ha tenido son sus personas, la identificación de éstas con los objetivos de la empresa y la capacidad de ésta para generar visiones y metas motivadoras. Mientras el recurso humano sea adecuadamente valorado, seguiremos siendo grandes y aptos para enfrentar los desafíos futuros tanto como lo hemos hecho en los 40 años pasados".

Álvaro Silva Madrid, Gerente de Redes

"A mi juicio los hitos más importantes en los 40 años de historia de ENTEL son en orden cronológico: La construcción de la Estación Terrena Satelital de Longovilo (1968), el lanzamiento del Multicarrier (1994), la creación de Americatel USA (1993) y el lanzamiento de ENTEL PCS (1998)".

David Lavanchy, Gerente de T.I.

"A mi juicio lo más importante en estos 40 años es:

- La PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOGRAR LA COMUNICACION DE los chilenos entre sí y con el mundo, al principio en forma monopólica, y luego mayoritaria durante muchos años, tanto en la felicidad como en las desgracias.
- La transmisión de la llegada del hombre a la luna; la firma de los los tratados de paz; la clasificación de Chile al mundial de Inglaterra, España y Alemania; el triunfo de Ríos para llegar a ser el tenista Nº 1 del mundo; la firma del tratado de libre comercio con Canadá, USA etc.
- El liderazgo en el lanzamiento del multicarrier.
- El desarrollo de la telefonía móvil para que llegue a todos los chilenos en forma masiva, y con la modalidad "calling party pays".
- La permanente lucha por la innovación tecnológica, por parte de todos los trabajadores de ENTEL.
- El sentimiento de gratitud por el reconocimiento de todos los chilenos por el servicio que les prestamos".

Cristián Maturana, Gerente División Asesoría Jurídica.

"Considero que lo más destacable es la reacción de ENTEL a la puesta en marcha del sistema multiportador porque supuso un cambio único: antes de eso,



ENTEL no competía en servicios masivos a gran escala. Después de esa puesta en marcha, ENTEL se encontró prácticamente en igualdad de condiciones a muchos otros operadores. Es una crisis gigantesca, que requirió transformar la Compañía, actuar con agilidad, realizar modificaciones de gran magnitud en procesos y estructura y comenzar a considerar toda una gama de aspectos comerciales. Sin duda fue un golpe para ENTEL: un año después de la puesta en marcha los ingresos por larga distancia eran alrededor de un cuarto de lo que habían sido antes de su comienzo, pero fue un golpe excepcionalmente bien absorbido. ENTEL emergió de la crisis con varias fortalezas nuevas: una marca poderosa, una imagen prestigiosa, una creatividad más ejecutiva. No se puede decir que antes de eso ENTEL no fuera una gran empresa, pero no cabe duda que el cambio de escenario fue brutal y ENTEL actuó bien en esas circunstancias. Cabe comparar esa etapa con el lanzamiento de PCS. Pienso que tal vez, y en términos relativos, PCS ha sido un proyecto más exitoso y es un mejor ejemplo de una visión estratégica acertada. Pero se trata de un fenómeno que se ha dado en todo el mundo más o menos de una manera semejante: en todas partes hay operadoras móviles que tuvieron crecimientos enormes. Sin embargo la situación del multiportador fue un caso inédito, sin precedentes en el mundo, que ENTEL sorteó con un éxito también sin precedentes".

Hernán Errázuriz C., Gerente Departamento Finanzas

"Año 1994, mes agosto, día 6, lugar: Hotel Carrera; evento: sorteo de Códigos de Multicarrier; asistentes: autoridades y todas las compañías de Telecomunicaciones:
Primera bolita para ENTEL, número 13, rechazado. Segunda bolita, número 55, se rechaza. Tercera bolita, número13, otra vez se rechaza. Cuarta bolita, número 54, rechazado. Quinta bolita, número 28, se rechaza. Sexta bolita, increíble,13 nuevamente... los asistentes de todos los lados gritan acéptenla es cábala... se rechaza. Séptima bolita, número 23, saltamos todos los de ENTEL, ACEPTADO. Resultado: 123... ENTEL ESTÁ AQUÍ... LUCHANDO POR EL MULTICARRIER".

Robert Barr H., Gerente Departamento Operación Comercial y Entelfónica

"Para mí hay dos hechos principales destacables: el primero, fue la salida del sistema multiportador (multicarrier) que obligó a ENTEL ha adaptarse a la competencia, y que la llevó a constituirse en el principal operador de larga distancia; y el segundo, es el tremendo éxito que significó la telefonía móvil -en dos aspectos- la habilitación de una red nacional en tiempo récord, y el éxito comercial alcanzado, al llegar a tener más de 3 millones de clientes".

Carlos Herrera C., Gerente de Departamento Filiales

"Puedo mencionar como lo más destacable:
1.- Es una empresa que, si bien es cierto, hoy la propiedad principal es Italiana, tiene un estilo Chileno que se ha mantenido y Chile la reconoce como propia.
2.- Líder sostenido e indiscutido por 40 años en temas de vanguardia tecnológica: larga distancia (principalmente) en todas sus formas de acceso.
3.- Siempre ha estado durante ese período como una de las empresas más apetecidas como fuente laboral.
4.- Siempre reconocida como una de las empresas más grandes de Chile (presencia en TODO el territorio nacional), más innovadoras, (marketing, etc.).
5. Posee uno de los iconos más importantes de reconocimiento popular, la Torre ENTEL (casi 40 años)".

Mario Badilla I., Gerente Departamento Ventas Corporaciones

"Es difícil poder describir en pocas palabras lo vivido en casi 37 años en esta gran Empresa. Tengo el privilegio de ser parte de su historia al ingresar a Longovilo en marzo de 1968 como uno de los pioneros de esta gran obra que marcó a ENTEL como líder en innovación tecnológica, no sólo de Chile si no de toda Latinoamérica, y desde hace 26 años a cargo de la Gerencia Zonal de Temuco. Esto me ha permitido ser testigo y partícipe de su desarrollo tecnológico e innovación permanente, de su privatización, de los distintos cambios de estructura y organización que han sido necesarios para adaptarse al mercado y ser más competitivos y eficientes, procesos que se han desarrollado con éxito permitiendo a ENTEL ser líder en Telecomunicaciones.
Todos estos desafíos, y es lo que más destaco de nuestra empresa, han sido posibles de cumplir gracias al compromiso, profesionalismo y calidad humana de sus ejecutivos y personal.
En lo personal, lo más destacable que me ha tocado vivir y experimentar en la empresa fue liderar los trabajos de instalación y puesta en marcha de la red de Concepción a Chiloé de ENTEL PCS, el año 1997. En 10 días, incluyendo pascua y año nuevo, en una verdadera "operación comando" logramos terminar las instalaciones y puesta en marcha de 45 radio estaciones. Para lograr nuestro objetivo fue necesario trasladar Ingenieros y Técnicos desde distintos puntos del país y contratar vehículos, helicópteros y personal externo. El 20 de diciembre de ese año se nos pidió apoyo en la instalación y puesta en marcha de esta red. El desafío era grande ya que de no cumplir con los plazos comprometidos en la licitación, significaba para la empresa una multa de US 100.000.000. Esto se logró gracias a un gran trabajo en equipo y quedó demostrado el espíritu de sacrificio, entrega, compromiso y profesionalismo que identifica al personal de ENTEL, especialmente al del área técnica como fue en esta oportunidad.
Largo sería narrar las odiseas y anécdotas que nos tocó vivir durante esos históricos 10 días, pero todos los sacrificios y trasnochadas se vieron coronadas finalmente con la satisfacción del deber cumplido y el haber respondido con éxito a nuestra empresa".

Jorge Sepúlveda S., Gerente Zonal Temuco/Valdivia



"ENTELInternet a lo largo de sus 9 años ha ido cambiando no sólo a ENTELmatriz sino también ha estado revolucionando la forma de vivir y comunicarse de nuestros clientes. Desde sus inicios en 1995, pasamos de servicios privados a servicios masivos con miles de configuraciones en hogares. Nuestros clientes podían acceder a información en la WEB en forma fácil, en otros países y con velocidades de 9,6 Kbit/s. Con el paso del tiempo, subimos la velocidad hasta 56Kbit/s, no sólo para algunos, sino que lo hicimos al alcance de todos, con FREE. Ya estábamos en 1.999 cuando se empezaron a ver los primeros bundling, con los servicios ISDN, llegábamos a los clientes no sólo con el ISP sino también con el acceso a través de ENTELPhone y su servicio FAST LINE, dónde los clientes podían navegar por Internet y hablar por teléfono ¡Qué maravilla! y con 128Kbit/s; ahora íbamos más rápido. Definitivamente, llegamos a las casas de los clientes en el año 2.000 con ADSL, aún más rápido con 2.048 Kbit/s, pasando sólo 5 años para que la velocidad aumentara 200 veces, y lo mejor, nuestros clientes se olvidaban del tiempo y podían navegar tranquilos; por fin Tarifa Plana. A fines del 2001 llegó del cielo, la Internet inalámbrica WILL; nos permitía llegar a nuestros clientes sin depender de un tercero, logrando miles de instalaciones al mes, con tiempos jamás vistos. Ampliamos nuestra red de ventas, y pasamos de ***Vender Internet*** a ***Vender Por Internet.*** Con todo ello, logramos romper nuestros propios paradigmas".

Paula Ortega, Subgerente Internet y Datacomm

"Llevo 11 años en esta compañía, ingresé cuando empezaron los cambios. Los aspectos destacables en mi breve historia en ENTEL, dicen relación con las personas y la manera de trabajar: El respeto, el profesionalismo, la capacidad de adaptarse a los cambios, el trabajo en equipo y el **buen sentido del humor.** A pesar de todos los problemas que hemos enfrentado, nunca ha faltado una carcajada colectiva en las reuniones".

Ximena Núñez, Subgerente de Compras, Productos y Servicios Comerciales

"Dentro de mi historia laboral con ENTEL creo importante destacar el nacimiento de ENTELPhone en 1995. La Telefonía Local de ENTEL ha sido una pieza clave para que la empresa pudiera atender a sus principales clientes en forma integral. Hoy está presente en las principales ciudades del país, incluyendo Isla de Pascua".

Gisela Friedl U., Subgerente de Telefonía Local

"En mis ocho años en esta empresa, puedo comentar que lo más destacable para mí fue: el esfuerzo con que se trabajó para la partida de ENTEL PCS y el mismo esfuerzo para la partida de ENTEL WLL. Estos fueron temas en que la mayoría de las áreas de la empresa participaron y por eso yo las resalto".

Oscar Runin Z., Director Desarrollo Sistemas de Redes

"Puedo resumir en pocas palabras que lo más destacable en estos cuarenta años de nuestra empresa ha sido: La privatización de ENTEL desde la época que era Corfo, fue un hito muy importante; La fibra óptica, que aumentó la velocidad de la transmisión de las comunicaciones; La transformación de la empresa con la llegada del multicarrier, llegando a ser lider en el país; El acceso de Internet y la telefonía móvil; En el área administrativa cambios extraordinarios llegando a la automatización de todos los procesos vigentes. Y, por último, la calidad humana y eficiencia de sus trabajadores".

María Elena Farfán, Jefe Administrativa ENTEL Concepción

"El momento destacable que se me viene a la memoria me es muy personal, pero involucra lo colectivo. Se trata del momento en que la Empresa a través de sus Ejecutivos y Empleados, rinde un emotivo homenaje póstumo a mi padre, Vasco Nuñez Bustos, fallecido el 22 de diciembre de 2000. Mi padre, para aquellos que no lo saben o no lo conocieron, fue uno de los empleados fundadores de ENTEL, y aportó a esta compañía por hermosos 36 años, hasta el día de su fallecimiento. El hecho de compartir este grato instante frente a su puesto de trabajo en Punta Arenas, junto a mi madre, mi hija, sus amigas y amigos, sumada la lectura de carta de Henry Williams, con discursos de Pato Salguero, Héctor Nuñez, y Víctor González generaron un ambiente de extraños sentimientos donde los conceptos de familia y empresa se fusionaron, proyectándose los recuerdos, con juegos de presente y pasado en medio de sonrisas y lágrimas, abrazos y agradecimientos. Sin lugar a dudas, una gran lección de vida para recordar y ayudar a hacer un futuro mejor."

Vasco Nuñez B., Jefe Sección Procesos y Sistemas Comerciales

"La verdad es que llevo poco menos de 10 años en esta compañía, de los 40 que cumplimos, por lo que me parece interesante destacar alguno de los hitos ocurridos en los últimos 10 años, que sin duda han marcado el desarrollo y crecimiento de ENTEL en el Mercado. Tuve la fortuna de llegar a ENTEL antes del multicarrier, a la VP de Ingeniería de entonces. Había trabajado 5 años en Sonda peleando cada propuesta y cada $. Lo más destacable es haber visto a la empresa pasar del proceso monopolio a multicarrier sin morir en el intento. El texto a continuación resume esta experiencia.

DEL 4X4 AL 2X2.

2 de febrero de 1994. Primer día de trabajo. Oficina 4x4 con vista al cerro Santa Lucía. Silencio. De vez en cuando



un teléfono ringuea. Inversión aprobada para el proyecto: 10 millones de dólares. Los señores ingenieros mandan. Todos en sus escritorios haciendo análisis, diseño, evaluaciones, escribiendo informes sobre la última tecnología, preparando el siguiente viaje a alguna fábrica o empresa para compartir experiencias. Tiempo hay. No hay apuro. Todos queríamos trabajar en ENTEL.

2 de febrero de 1995. Día de trabajo 365. Llegó el Multiportador. Plan de mudanza de la oficina 4x4 con vista al cerro Santa Lucía. Destino incierto. Reestructuración en curso. Los teléfonos ringuean. Todos corren. La empresa bulle mas todo está detenido. Ya no hay tiempo ¿Quién queda? ¿Quién se va? Fin del reinado solitario. Mandan los asesores organizacionales.

31 de diciembre de 2004. Día de trabajo 3965. Oficina 2x2. Quedamos uno de cada tres. El trabajo es tres veces más. El ruido ambiente resume gran actividad. Productividad, orientación al cliente, ahorro de costos, busquemos sinergías. Bundlig de productos. Los teléfonos ringuean. Reunión almuerzo a las 14. Reunión el lunes a las 9. Llega el miércoles TIM. Hay que decidir y no hay tiempo para evaluar. La competencia ya salió. El mercado manda. Feliz Año 2005".

Jaime Starocelsky V., Jefe Sección Operaciones/Redes

Por supuesto, el primero que se me viene a la mente es recordar el lanzamiento del Multicarrier en Chile, momento en el cual se rompe un paradigma en ENTEL y comenzamos a vivir de lleno lo que era estar en un mercado competitivo. Cientos de ejecutivos recorrían las calles y la publicidad abundaba en todos los medios, en definitiva rompimos el mercado abarcando más del 40% de participación.



Otro gran momento, fue el lanzamiento de ENTEL Internet, definitivamente otro gran golpe a la cátedra, posicionándonos nuevamente como líderes. Recordar aquellos días en que Internet era sólo una unidad más, con pocas personas y escasos recursos y ver en lo que se convirtió, me hace sentir y creer firmemente que las cosas sí se pueden hacer, sólo hace falta voluntad, profesionalismo y entrega.



Es imposible dejar pasar el nacimiento de la telefonía móvil en nuestro país, y ver con orgullo que las decisiones que tomaron nuestros ejecutivos en ese entonces fueron las acertadas, y tener nuevamente la satisfacción que la marca ENTEL asociada a ENTELPCS, está convertida en una compañía robusta y que sigue manteniendo el liderazgo en Chile.

Estoy seguro que lo mencionado anteriormente será destacado por varias personas, como los hitos importantes en estos últimos 10 años, por lo que me permito, aunque ya superé por lejos las diez líneas, contar una pequeña historia, que no muchos conocen pero que estoy seguro refleja el espíritu de ENTEL.

Durante los últimos años de la década de los 90's y primeros años del nuevo siglo, todo el mundo conocía y participaba en los concursos telefónicos que se promocionaban en los más exitosos estelares de televisión y que grandes marcas ocupaban para promocionar sus productos, claro!! ¿Quién no marcó alguna vez el 123 700 13 13 13 y vio caer miles de ticket en el programa "Viva el Lunes"? o ¿Quien no participó en la tremenda promoción de Coca Cola llamando al 123 600 600 600?, estos y muchos otros servicios fueron desarrollados por una unidad que pocos conocían, esa unidad era "ENTEL Audio Respuesta", que por supuesto contaba con el apoyo y conocimiento de expertos profesionales que operaban las plataformas de comunicación (N.A.P.)

Más allá del recuerdo de exitosos concursos y promociones telefónicas, lo importante es destacar el trabajo en equipo y la orientación hacia el cliente que existía, pues si bien ésta era una unidad pequeña, todo el proceso era visto y desarrollado por las mismas personas, por lo que el contacto con los clientes y la calidad de servicio eran fundamentales para ser número uno, como lo fue durante esos años. El mundo evoluciona y con ello por supuesto las formas de comunicación, hoy promociones y concursos se desarrollan por otros medios y vemos como la telefonía móvil (SMS) ha tomado un papel relevante y por supuesto ENTEL, sigue marcando el camino.

NO SÓLO SON 40 AÑOS DE HISTORIA, SON 40 AÑOS DE EXPERIENCIA QUE NOS MARCAN EL CAMINO HACIA ADELANTE".

Mauricio Botto C., Gerente Regional Norte

"En mi opinión uno de los temas más destacables de nuestra empresa es la muestra que ha dado ENTEL de liderazgo e innovación a nivel nacional y regional, siempre logrando una posición destacada en cada iniciativa que emprende tanto en la liberación de nuevas tecnologías como de productos, de verdad me enorgullece como profesional formar parte de estos emprendimientos y ser parte de su éxito. Ojalá fortalezcamos aún más nuestra vocación de ser los primeros en cada uno de los mercados en que estamos presentes y fundamentalmente fortalezcamos nuestra orientación al cliente, orientación que los clientes premian con su fidelidad, ahí tenemos como organización un enorme desafío en el que también debemos ser los mejores".

Claudio Buratovic B., Director de Cuentas, ENTEL Punta Arenas

---

"Para mi lo más relevante es que ENTEL en sus 40 Años ha permanecido como una empresa líder en Telecomunicaciones, con su tecnología siempre vanguardista".

Francisco Becerra ("Panchito"), Asistente Administrativo

» Noticias



HOUSING BÁSICO CORPORACIONES

» ENTEL recibe certificación de calidad



Durante los primeros días de diciembre nuestra empresa recibió formalmente la documentación que acredita la certificación de calidad en la norma ISO 9001:2002 para el servicio de Housing Básico Corporaciones, ante los dos organismos auditores. Esta gran noticia, sin suda un logro para toda la compañía, fue ampliamente difundida los días posteriores a todos los clientes. Hay que recordar que lo que se certificó es el sistema de gestión de calidad asociado al servicio descrito anteriormente. Esto incluye los procesos de apoyo necesarios para dar cumplimiento a la norma como son: ventas, provisión, operación, mantenimiento de infraestructura, pos venta, atención a clientes, capacitación, estudios, compras y facturación entre otros.

A partir de ahora, viene el mantenimiento del sistema con la realización de auditorías internas de calidad, una vez por semestre, y una auditoría externa a cargo de la empresa Boureau Veritas, el último trimestre de cada año.

EL FUTURO

Los desafíos de aquí en adelante para el sistema de gestión de calidad siguen su marcha. La idea es seguir involucrando más áreas de ENTEL. En este momento, según Robert Von Loebenstein, Director de Calidad y Provisión; y Fernando Vargas, Jefe de Proyecto; se está elaborando una matriz de servicios y procedimientos que, de acuerdo a un orden de prioridad, van a ir subiéndose al sistema. Entre estas prioridades se consideran las necesidades internas, los beneficios para la empresa, el impacto en el cliente y el tiempo de implementación. Para definir todo esto se reunirá próximamente el Directorio de Calidad, instancia que deberá decidir qué procesos y servicios se subirán al sistema de gestión de calidad. En todo caso Von Loebenstein y Vargas, afirman que lo más seguro es que se definan para el 2005 el servicio de housing básico para empresas y las normas de seguridad. El primero es el que plantea el desafío más grande, ya que involucra procesos de diseño de productos y servicios. Von Loebenstein, explica que "los procedimientos actuales son muy diversos, pero no tienen una metodología clara y definida; son procedimientos que llevan años de experiencia, de gran complejidad. Por eso pensamos que lo más lógico es basarse en lo que existe y lo que haya que mejorar se mejora". En este contexto, según él será vital el trabajo en equipo con los líderes de implementación tanto en ventas, marketing, productos y área técnica.

RESPALDO GERENCIAL

Finalmente, Robert Von Loebenstein Y Fernando Vargas, resaltaron que el sistema de gestión de calidad se sustenta en el apoyo y compromiso de los gerentes. En este sentido, sostuvieron que "necesitamos un apoyo más fuerte de las gerencias divisionales, por eso hacemos un llamado para que asuman un mayor compromiso con este tema", enfatizaron. De esta manera, según ellos será posible cumplir con todas las responsabilidades y metas definidas de aquí en adelante, y apuntar hacia el objetivo más importante, el mejoramiento continuo de los procesos.

» ENTEL modernizará plataforma del Banco de Chile



Nuestra empresa acaba de suscribir un contrato con el Banco de Chile para la prestación de servicios, con el fin de modernizar el sistema de telecomunicaciones de esta entidad financiera. La adjudicación fue parte de un proceso de licitación en la cual también participaron otras empresas y que involucra montos anuales por US$ 607.000.

» Richard Büchi, Gerente General de ENTEL, el mejor ejecutivo de los últimos 20 años

DIRECTORES Y GERENTES GENERALES DE LAS MAYORES SOCIEDADES ANÓNIMAS DEL PAÍS LO ELIGIERON EN ENCUESTA REALIZADA POR DIARIO LA TERCERA



Directores y gerentes generales de las mayores sociedades anónimas del país lo eligieron en una encuesta realizada por diario La Tercera.

Richard Büchi, Gerente General de ENTEL, el mejor ejecutivo de los últimos 20 años.

Cincuenta directores y gerentes generales de las principales sociedades anónimas aceptaron el desafío de elegir al ejecutivo del período. Y eligieron a Richard Büchi Buc, gerente general de ENTEL, quien lleva diez años en ese cargo.

En segundo lugar quedó el gerente general de Arauco, el brazo forestal de Copec, Alejandro Pérez y empatados en tercer lugar los gerentes de CMPC, Arturo Mackenna, y SQM, Patricio Contesse. Todas personalidades muy distintas, pero con fuertes características en común: una sólida formación, con más de una década al mando de su empresa, partidarios del trabajo en equipo y la delegación de funciones, enfocados en mercados globales y con experiencias de internacionalización. "ENTEL es un caso notable de transformación de una compañía estatal en una empresa privada de gran crecimiento, dinámica e innovadora...", esgrimió un director de empresas para destacar la gestión de Büchi.

» Celebraciones

FIESTA DE NAVIDAD

» Un día de diversión total para los niños

Más de 400 niños disfrutaron de la hermosa fiesta navideña que organizó la Gerencia de Recursos Humanos el 18 de diciembre en el Club de Campo ENTEL. Ese día, entre las 10 y las 15 horas todo fue juegos, concursos, música y distracción; todo en un ambiente de gran alegría y entusiasmo. Pero sin duda lo más relevante de la jornada fue la aparición del viejo pascuero, que entregó regalos y lindos mensajes de unidad a los niños. Y, para terminar, llegaron hasta el mismísimo Club de Campo tres integrantes del Club Mekano de Megavisión, quienes hicieron bailar y cantar a los menores.












DÍA DE LA SECRETARIA

» Una merecida jornada de descanso y distracción

Todas las secretarias de nuestra empresa celebraron como corresponde su día, el pasado 3 de diciembre, en las dependencias del Centro Español. En la ocasión hubo un almuerzo especial para ellas, que incluyó además un show con desfiles de moda, regalos y grandes sorpresas. Entre éstas hay que destacar la presencia del conocido actor y bailarín pascuense Hotuiti, que entretuvo a todas las damas presentes con juegos, bailes y picarescos concursos. Al final todas disfrutaron de un momento agradable, alegre y divertido.






ias



ón de la señal del Canal Di-
tercera oportunidad conse-
nueva la prestación de estos

a y conectividad para el en-
el Congreso en Valparaíso, a
ser transmitida vía satélite a
ca.
Cámara de Diputados, Pablo
dad, transparencia y eficien-
e este año, permitiendo una
mayor calidad para la opi-

NTEL, Richard Büchi, señaló
ipales de ENTEL ha sido co-
era vez consecutiva, adjudi-
l canal de la Cámara y con-
orjan el destino del país".
da por ENTEL será recepcio-
utorizadas por la Cámara a
de todo Chile.
esde 1994, año en que bajo
s transmisiones vía fibra óp-
om", que en ese tiempo se



» Programa Cultural organizó charla acerca de la familia

Con gran asistencia de público se realizó, el 10 de diciembre, en el Auditorium de la Torre, la charla denominada "Divorciado Antes del Matrimonio", actividad organizada por el Programa Cultural de ENTEL y expuesta por Arnaldo Murúa G.H.

Esta iniciativa tuvo como propósito dar a conocer, entre los funcionarios de nuestra empresa, la realidad comparativa de la situación de la familia chilena con países desarrollados, a través de parámetros que denotan la crisis que ha ocurrido en los últimos años.

Entre los puntos más importantes que se desarrollaron en la exposición estuvieron: análisis de la investigación realizada en Chile, sobre el entorno que rodea a la pareja chilena en las semanas previas al enlace; razones que influyen para contraer matrimonio; la predisposición a la separación en caso de algunos problemas; los desacuerdos que las parejas creen que van a tener en sus matrimonios; y consecuencias para la familia producto de un quiebre matrimonial.

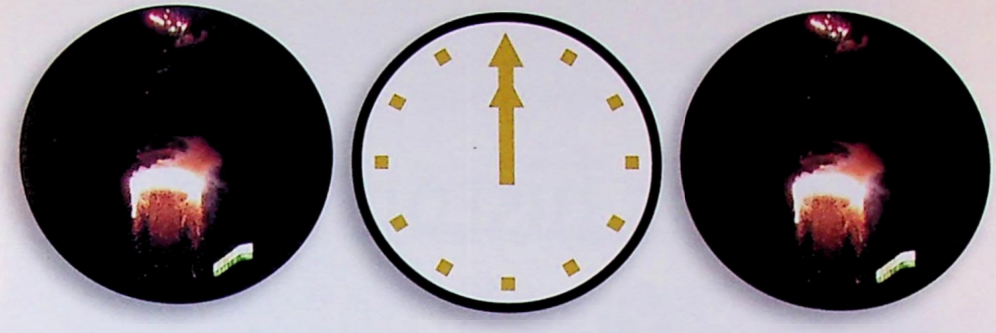
Si algún funcionario desea ponerse en contacto con el relator, puede llamarlo al celular 98259740 o enviarle un mail a amuruagh@hotmail.com.



» ENTEL S.A. Campeón Campeonato de Futbolito

En las canchas de San Carlos de Apoquindo se llevó a cabo el pasado 10 de diciembre la final del Campeonato de Futbolito Interempresa "Copa U. de Valparaíso - Diario Financiero", donde ENTEL S.A. se coronó campeón al imponerse a Líder por 8 goles a 3. ENTEL, junto con revalidar el título obtenido en el torneo desarrollado en el año 2003, obtuvo el premio al equipo con mejor Fair Play, contó con el arquero menos batido Felipe Peña y Lillo, y con el goleador del campeonato Rodrigo Pérez.





Seguridad y Personal de Turno en Año Nuevo



Con una asistencia de casi 300 mil personas en los alrededores de la Torre, ENTEL celebró la llegada del Año Nuevo 2005. Seis toneladas de fuegos artificiales dieron vida a un espectacular juego pirotécnico de 3850 efectos (torbellinos, girasoles, crisantemos, racimos, muros de fuego, cascadas y abanicos), que duró veinticinco minutos. Nadie se quedó sin ver el espectáculo, ya que se dispusieron pantallas gigantes en la calle Dieciocho con Alameda para las personas que se ubicaron al poniente de la Torre ENTEL. Todos los asistentes recibieron un globo de helio en los que anotaron sus deseos para 2005 y los soltaron masivamente minutos antes de la medianoche.

Para que esta noche de magia resulte, son muchas las personas que trabajan y se sacrifican ese día por el resto. Por ejemplo, la Brigada de Incendios que, en conjunto con nuestro personal de seguridad, asegura mediante la prevención, un Evento sin accidentes ni incendios. Pedro Salas Viveros, Jefe de la Brigada de Incendios de ENTEL, aprovecha esta oportunidad para agradecer el excelente trabajo de los voluntarios y la oficina de seguridad.

A través del tiempo, se han creado lazos de apoyo y confianza entre los equipos humanos de marketing y la administración de edificios corporativos. Agradecimientos especiales a todas las personas que permiten que la noche de Año Nuevo sea una velada de mucha alegría: Héctor Carrillo L., Hernán Zubicueta O., Mauricio Lee O., José Pizarro B. y David Sáez G.; de ENTEL.

Personal externo: Alexis Díaz R.; Claudio Morales R.; Miguel Marambio V.; Rodrigo Zambrano A.; Marcos Chandía A.; Jorge Calas R.; Johann Lalut F.; Jaime Belmar B.; Erick Schmidt A.; Jorge Ortíz C.; Enzo Barrera H.; Juan García V.; Eduardo Núñez C.; Sergio Núñez V.



▶ Marisol Merino De La Barra,
▶ Jefa de Ventas, Subgerencia de Canales Indirectos

"Obtuvimos histórico récord de ventas el 2004"

El producto ENTEL Ticket arrasó en diciembre logrando ventas por más de 6 mil millones de pesos.



- ¿Cuál fue la gran noticia de fin de año?

- Es motivo de gran orgullo y satisfacción para todo el grupo de trabajo que componemos la Subgerencia de Canales Indirectos, el cumplir el objetivo que nos fijamos cuando partimos, por allá por el año 2002. Esto es llegar a los 6 mil 400 millones de pesos en ventas en un mes. Este logro nos tiene muy satisfechos y motivados para el 2005, en el cual esperamos superar aún más esta cifra.

- ¿Dónde estuvieron las claves para lograr esta meta tan ansiada?

- Creo que influyó en gran medida el hecho que se ha consolidado en el tiempo un equipo de trabajo, donde se privilegia la unión y el compromiso de todas las personas.

- ¿Quiénes destacarías dentro de este equipo?

- Tendría que resaltar el trabajo de todos. Bodega ENTEL Ticket por ejemplo, quienes siempre están listos para trabajar, no importando las horas de trabajo, incluso muchas veces sin almorzar. Nunca dicen que no. Tienen una gran orientación hacia el cliente, entregando una atención de excelencia a nuestros mayoristas. En este grupo están Flavio Molina, Luis Lillo, Manuel Aguilera y Gerardo Larredonda (Jefe). También, hay que mencionar al área de Cobranzas, donde está Luis Cariz, una persona de gran valor para todos nosotros. Comenzó sin saber nada de este negocio y hoy conoce la problemática completa, se relaciona muy bien con los clientes y maneja a la perfección todos los números.

Además, está el área de Producto, con Patricia Ostoich, Gabriel Rojas y Juan Carlos Novoa (Subgerente del área), quienes siempre están buscando la solución más adecuada a los problemas que se nos presentan.

En el área de Operaciones y Soporte de Ventas, Mariela Tejo. Su profesionalismo y compromiso con el trabajo nos permiten día a día estar tranquilos, tener la seguridad que todas las órdenes de compra saldrán con cero falla.



Por último, una mención de honor para los Directores de Negocios ENTEL Ticket dispersos por todo el territorio nacional: Juan Carlos Rojo Molina (quien cubre desde la I hasta III tercera región), Juan Carvajal Contreras (que trabaja desde la IV hasta la VII región), Marcela Maco Bustamante (que manda entre la VIII y XII región) y Fernando Reyes Abaroa (que abarca toda la región Metropolitana). Los cuatro son las piezas fundamentales en el éxito de este negocio.

- ¿Qué importancia tuvo la selección de los mayoristas?

- Ha sido muy importante el permanente monitoreo y supervisión del canal mayorista, aunque yo destacaría aún más la gran coordinación y afianzamiento que se ha logrado con ellos. Son clave en este negocio, porque son los que distribuyen el producto en todo el territorio nacional. Hablamos de una fuerza de venta externa (que muchas veces no siente como suyo el compromiso con ENTEL), a la que hay que administrar de la mejor forma y mantener motivada permanentemente.

- ¿Qué novedades hay para el 2005?

- Para este nuevo año esperamos seguir maximizando nuestros recursos, con el objeto de seguir obteniendo buenos resultados. Tenemos campañas publicitarias en diarios y televisión, más eventos de recreación para este verano, como el convenio que cerramos con el Puerto de Valparaíso. *"Junta tres tarjetas ENTEL Ticket de $1000 y canjea un vale de descuento de $500 para navegar en lancha, por la bahía de Valparaíso"*.

Para terminar, quisiera agradecer a la Subgerencia de Canales, a todos y cada uno de las personas que trabajan directa o indirectamente en esta cadena de valor.

- ¿En qué consistió el cambio?
- En primer lugar, todas las áreas administrativas de todo el país pasaron a depender de nosotros. No fue tan traumático el cambio en general, ya que conocíamos a toda la gente, había una relación de trabajo que llevaba años.
La transformación grande vino en mayo cuando nos traspasaron el área administrativa de Santiago, que antes dependía de la antigua Gerencia de Administración, encabezada por Guillermo Ariztía. De cuatro personas pasamos a 66 en pocos meses. Con la nueva estructura pasamos a controlar diversos sistemas administrativos (SAP, pagos, viáticos etc.), lo que nos hizo enfrentarnos a la gran responsabilidad de unificar los sistemas y procesos administrativos.

- ¿Cuál es la estructura que existe actualmente?
- Hoy nuestra labor abarca cuatro zonas: norte, centro, sur y Santiago. Todas las mejoras se hacen en Santiago y posteriormente se replican a las regiones.

- En las regiones, ¿Cómo se vivió este cambio en la forma de trabajar?
- Cuando comenzamos el clima no era el mejor, pero en el transcurso del año con los sucesivos viajes de jefes y gerentes a los distintos puntos del país logramos que la gente se tranquilizara y entendiera que las cosas se podían hacer igual o mejor que antes, de esta nueva forma. En este sentido, deseo destacar el apoyo de personas como Carlos Quiroz, Director Comercial Entelfónica y Teléfonos Públicos; y Waldo Sarmiento, Gerente Departamento Administración de Personal y Servicios.

- ¿Cómo están organizados para coordinar y supervisar toda la labor administrativa?
- Por lo menos, una vez al mes, estamos viajando y aplicando modelos de gestión, a través de un "Check List" de tareas. Se pondera el trabajo y se califica. En este punto, quiero aclarar que la idea no es estar controlando en forma permanente, nosotros privilegiamos el concepto de que las personas compartan una serie de valores aplicados al trabajo (claridad, transparencia, responsabilidad etc.).
Hoy estamos trabajando bajo la política de automatizar todo (SAP, SAFF). La idea es que las personas tomen decisiones en forma rápida, con el objeto de apoyar en forma oportuna al área comercial (ventas) y técnica (soporte).

- ¿Cuáles son los desafíos para el 2005?
- La tarea más importante de este año es consolidar la automatización de las tareas administrativas, a través de la mejora y cambio de los sistemas. Hay requerimientos legales, sobre todo en el tema de la facturación, que nos obligan a acelerar estos cambios.

▶ Leonardo Pozo,
▶ Director de Administración

Durante el año consolidamos una nueva forma de trabajar



Hasta antes de 2004 la unidad liderada por Leonardo Pozo se llamaba Dirección de Diseño y Gestión Administrativa de Sucursales. Era un área de Staff de regiones, que se dedicaba a apoyar básicamente en las labores administrativas a las gerencias zonales. Con la última reestructuración comenzó el desafío de supervisar las labores administrativas no sólo de las regiones, sino también de Santiago, hecho que trajo consigo la implementación de una nueva forma de hacer las cosas.



Fiesta Aniversario de los 40 años de ENTEL

Una noche de emociones, festejos y recuerdos

Era una jornada especial, no todos los días una empresa cumple 40 años, cuatro décadas de ardua labor, servicio al pais y desarrollo sostenido en el tiempo. La nave central de Espacio Riesco estaba impecablemente presentada el 28 de diciembre. Las pantallas gigantes mostraban distintas imágenes del legado histórico de nuestra empresa, revelando a los asistentes momentos capturados en todo ese tiempo en el que miles de entelinos de ayer y de hoy han forjado esa gran empresa que es ENTEL.

Las palabras de Richard Büchi, rememoraron los primeros tiempos, aunque también se centraron en los logros e hicieron incapié en los desafíos del futuro inmediato. Luego, vino la cena y la impecable actuación de Andrea Tesa, quien dejó a muchos maravillados con su voz. Más tarde vino la entrega de los premios especiales y el merecido reconocimiento a los funcionarios que cumplieron 30 años de servicio.

Finalmente, vino el momento de la celebración y el baile, hasta altas horas de la madrugada. Es que 40 años había que festejarlos como corresponde.

























Premios Especiales 2004

Y los mejores del año son...









Un momento especial de la fiesta, como es ya común hace muchoa años fue la entrega de los Premios Especiales, los cuales representan el cumplimiento de los valores que guían a nuestra empresa: ***INNOVACION, AHORRO, ENTREGA, TRABAJO EN EQUIPO, VENTAS Y CALIDAD DE SERVICIO. Por segunda vez consecutiva,*** emulando la entrega de los premios Oscar, hubo nominados para cada categoría lo que sirvió para homenajear el trabajo de más personas e imprimirle una mayor emoción a este momento. Los ganadores fueron:

- **Innovación:** Fernando Medina Morales I, de la Vicepresidencia Comercial.
- **Ahorro:** Francisco Rebolledo Cancino, de la Gerencia de Redes.
- **Entrega:** Héctor Zapata Cáceres, de la Vicepresidencia Mercado Corporaciones.
- **Trabajo en equipo:** Jorge Claros Chiapas, de la Gerencia de Finanzas y Administración.
- **Ventas:** Marcelo Eltit Pfeil, Santiago Sánchez Silva, Luis Azcarategui Muñoz, Fernando Herane Tschorne
- **Calidad de servicio:** Adrián Rebolledo González

- **Menciones especiales:**

A la Entrega: José Melgarejo Poblete
Al Trabajo en Equipo: Robert Von Loebenstein.

30 AÑOS DE SERVICIO

» Una vida en la empresa

Completar 30 años de servicio en una empresa que cumple 40 significa haber vivido la historia de la empresa en carne propia. Algo que sólo diecisiete personas pueden contarlo hoy en ENTEL. A todos ellos las más sinceras felicitaciones por la labor realizada y por la que aún queda por hacer. Ellos son: Abrigo Aedo Arnaldo Jorge, Abrigo Aedo Leopoldo Albert, Araos Salgado Clara, Austenritt Reyes Alejandro Marci, Covarrubias Fernandez Juan Eduardo, Cruz Novoa Maria De La Paz, Gonzalez Segovia Sonia, Illanes Abuhadba Jaime Alfredo, Larredonda Perez Gerardo Roman, Leon Conejeros M. Luisa, Morales Aravena Victor Hugo, Pavez Soto Fernando Jaime, Pino Astorga M. Cristina, Silva Pezoa Francisco Javier, Esquivel Miranda Maria Teresa, Pittet Diaz Carlos y Porre Beckett Jean Paul.





Discurso del Gerente General de ENTEL S.A., Richard Büchi B.

Estimados Directores, colegas y trabajadores de ENTEL, amigas y amigos:

Primero, un gran saludo de la administración de ENTEL a todos los presentes, en particular a los cerca de 100 colegas que nos visitan desde los lugares más distantes del país, de Arica a Punta Arenas.

Celebramos hoy una ocasión muy importante, el cumpleaños 40 de nuestra querida Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL.

Creada por decreto supremo N° 5487 del 30 de diciembre de 1964, con un capital inicial de 5MMU$.

Eran tiempos difíciles, un gran terremoto, un país subdesarrollado desconectado, con poca masa crítica para reunir divisas de esa magnitud, una exagerada intervención estatal que no animaba a los capitales extranjeros a buscar negocios de naturaleza tecnológica en el país.

Hoy 40 años después, consta de un patrimonio superior a los 1.000 MMU$, 200 veces más grande que el inicial, proveniente de las más diversas fuentes de financiamiento que un moderno y globalizado mercado de capitales ha sabido aportar y acumular.

Los detalles de nuestra historia son múltiples, pero lo que quiero destacar fue el tesón y espíritu innovador de aquél grupo inicial de profesionales y trabajadores que en condiciones de extrema dificultad, sin carreteras, sin equipamiento de fácil importación, con mínimos recursos, forjaron a fuego lo que es hoy aún nuestra gran misión: Conectar a Chile de Norte a Sur, de Cordillera a Mar, usando las más vanguardistas y novedosas tecnologías existentes.

Innovando e inventando con materiales locales instalaron las primeras antenas HF que nos conectarían inalámbricamente a lo largo del país.

Luego, en 1967, vendría nuestra incorporación al Consorcio Internacional de Telecomunicaciones por Satélite (Intelsat), la construcción de nuestra estación satelital Longovilo, la histórica primera comunicación vía operadora al extranjero el 22 de Julio de 1968, y la transmisión "en colores" de la llegada del hombre a la Luna en 1969.

Lo siguieron la construcción de nuestro símbolo empresarial La Torre ENTEL, junto a una red troncal de microondas nacional entre Arica y Castro en los primeros 70's.

Como pueden apreciar, por las tecnologías descritas, nuestra vocación nació Inalámbrica, y como el devenir del tiempo parece ser redondo, hoy, cerca de 40 años después, nuestra más masiva y grande línea de negocios vuelve a ser inalámbrica, la Telefonía Móvil.

No nos extrañemos entonces si en el futuro nuestras pioneras incursiones en el mundo de WILL, en el futuro WI-MAX, y WIFI no terminen siendo una importante fuente de conectividad para todos los chilenos.

La última década se ha destacado por la incorporación plena de nuestra empresa al mercado masivo, producto de regulaciones procompetitivas, la vocación de nuestros accionistas y a la alocada revolución tecnológica de los últimos tiempos. Fibras ópticas locales y globales, multicarrier, Telefonía móvil, Internet, Banda Ancha, Redes IP, la revolución digital. Ellas han dejado rápidamente obsoletos nuestros activos pasados, tanto aquellos físicos como aquellos relacionados con los procesos internos de nuestra empresa.

Cerca de 1 millón de facturas mensuales en Larga Distancia, 3.200.000 clientes móviles, 100.000 líneas locales atendiendo principalmente a los clientes empresas, 116.987 circuitos equivalentes de 64Kbps en conexiones de datos, 120 mil clientes de Internet conmutado, 60.000 clientes de Banda Ancha.

Participación en los mercados de Estados Unidos, Centro América, Perú y Venezuela nos convierten, después de la venta de Telefónica Móvil por parte de CTC, en el más importante operador integrado de Telecomunicaciones del país.

Esto no sólo significa el despliegue de un esfuerzo tecnológico de magnitud, no sólo un esfuerzo logístico de dimensiones nunca antes visto para nuestra empresa, sino que algo más importante, Una Gran Responsabilidad con el país, de continuar aún con más ahínco, dado nuestro importante peso relativo en el sector, en la senda marcada por nuestros fundadores: CONECTIVIDAD E INNOVACIÓN.

Estos últimos años han sido difíciles para nuestros negocios tradicionales, nuestra organización y nuestros resultados han sufrido en carne propia los efectos de la canibalización tecnológica. Sin embargo, los hemos sorteado con destreza, enfatizando nuestros negocios de mayor rendimiento y ajustando nuestra dotación, gastos e inversiones a la realidad que se nos impuso. Como resultado hemos podido estabilizar estos negocios y generar flujos de caja suficientes para reducir nuestras deudas y acumular reservas para momentos más fructíferos.

Un soplo de optimismo refresca los aires de nuestro país, producto de la reciente reactivación económica, ese mismo soplo debe refrescar también nuestros negocios, nuestros espíritus y nuestra voluntad de progresar.

Los mismos cambios tecnológicos que nos han hecho daño y obligado a transformarnos deberán ser la palanca para la ampliación de nuestros negocios.

Las grandes empresas y el gobierno están cada vez más necesitando de micro revoluciones tecnológicas para aumentar su productividad. La ampliación de nuestras actividades a los negocios de TI, Call Center y Datacenter constituyen ya y lo serán en el futuro una importante fuente de nuevas actividades.

En Internet Banca Ancha se proyecta un mercado de 1.000.000 de abonados en el país para el 2010. Un selectivo desarrollo de nuestra red propia y la implementación de la regulación que permite la desagregación de las redes de los actores locales dominantes nos permiten aventurar un crecimiento de más de 200.000 clientes para ENTEL en el mismo periodo.

La tercera generación de WILL, llamada WI - MAX, nos permitirá incrementar hasta por 10 veces la capacidad de nuestras antenas, reducir producto de la estandarización, en 2 terceras partes el costo prohibitivo de los actuales terminales de abonados, y la posibilidad de controlar los fraudes por robo a los que estamos expuestos. Proyectamos esta tecnologia como un acceso poderoso de Banda Ancha y telefonia, que nos permitirá abarcar residualmente los espacios no cubiertos por la tecnología alámbrica, en especial en sectores semirurales a lo largo del país.

Nuestra vasta infraestructura a lo largo de Chile y Latinoamérica nos permite prestar servicios a diferentes operadores de telecomunicaciones que con las últimas tecnologías digitales prefieren arrendarnos medios antes que instalar sus propias redes.

Los servicios de nueva generación, la voz IP, el WIFI y otros por venir nos abren nuevas posibilidades para abordar el segmento de la pequeña empresa que debemos saber aprovechar al no tener desventajas competitivas con otros operadores, ni negocios antiguos de relevancia que defender.

La creciente convergencia Fijo-Móvil debe ser un norte en la búsqueda de nuevas soluciones a nuestros clientes, así como el encuentro de mayores sinergias entre las empresas del grupo. No debemos olvidar que los clientes a los que abordamos son los mismos.

Para convertir en realidad todo esto, no basta entenderlo y no basta con los avances ya realizados. Nuestras actividades del dia a dia deben estar conectados en línea a estas estrategias y sus respectivos planes de acción. Esfuerzo de planificación, comunicación y capacitación que es un deber mejorar.

Nuestra política de outsorcing, necesaria en una empresa moderna que debe tener máxima agilidad y flexibilidad, debe ser perfeccionada, adecuadamente estandarizada, llevada a cabo con procesos cada vez más transparentes y correctamente supervisada.

Nuestros procesos internos, estresados por el cambio de lo particular a lo masivo, deben terminar de perfeccionarse. A pesar de los avances alcanzados como las primeras fases de Venus, (workflow de atención de clientes), Olimpo (workflow de provisión de clientes), y el plan de aseguramiento de ingresos (mejoramiento de incobrables). No olvidemos nunca que nuestra principal misión es y siempre será, que los clientes nos elijan y se mantengan con nosotros, falta aún un camino largo por recorrer.

Y, por último, nuestra actitud, rodeados de rumores por falta de nuevos éxitos, números en descenso, reestructuraciones, hemos tenido la tendencia no sólo de trabajar hacia dentro, lo cual en ciertos momentos es bueno, pero a echarnos la culpa los unos a otros en una obsesión auto destructiva que a lo único que nos puede llevar es al fracaso.

En estas 4 décadas de ENTEL se ha vivido de todo, cambios tecnológicos, cambio en los negocios, cambios múltiples en los dueños y ENTEL sigue siendo la misma: un equipo de trabajo que con perseverancia, una misión y cultura sólida, ha sabido sortear los obstáculos para ser cada vez más grande y mejor.

El camino de esta nueva década no es fácil, pero les aseguro que hay camino, y lo haremos al andar, con la tranquilidad que nuestra mejor defensa y estabilidad proviene de la perseverancia, el tesón y la tranquilidad del trabajo profesional bien hecho. Cuando se desanimen, miren a nuestra competencia, somos los mejores, ustedes son los mejores.

No puedo finalizar sino agradeciendo el esfuerzo desplegado por todos ustedes, trabajadores y profesionales de ENTEL y sus respectivas familias. También a sus organismos sindicales que son aporte constructivo a los problemas de la empresa. Y finalmente a los pioneros fundadores que nos han dejado un legado sólido y visionario.

Queridos amigos dicen que los 40 años es una edad de crisis, puede ser, pero la década de los 40, lo digo por experiencia propia, es la más fructífera y generosa. Las personas, así como las empresas, a pesar de las vicisitudes pasadas, cuentan ya con la experiencia adquirida, el conocimiento de lo que desean, así como aún la tremenda energía para canalizar las oportunidades con audacia y sensatez.

Un soplo de optimismo refresca los aires de nuestro país, alcen sus manos, alcen sus espiritus, y así como nuestro simbolo LA TORRE ENTEL se alza en las alturas en la búsqueda de nuevos sueños, capturen este nuevo aire para que disfrutemos de una nueva década de éxitos y prosperidad.

FELICES 40 AÑOS ENTEL.

Entelinos con cuatro décadas de trabajo en el cuerpo

Recuerdos de 40 años



Francisco Sola, cumple con orgullo este 2005 40 años en la empresa, entró el 16 de noviembre de 1965. Es analista técnico de preventa. Una función a la que llegó tras muchos años de labores, principalmente en radio estaciones.

Su padre era telegrafista del estado en la zona norte. Ya en esa época lo llevaba a su trabajo y fue allí donde comenzó su entusiasmo por las comunicaciones.

"Cuando ingresé como operador residente tuve que vivir más de 15 años en una radio estación de onda corta en Batuco, junto a mi familia. Me entretuve mucho en todos esos años, aunque mi familia se aburría un poco". Francisco recuerda que se amanecía trabajando, pero le pagaban muy bien las horas extra.

"En esa época las comunicaciones dependían de la ionosfera y variaban de acuerdo a las condiciones climáticas y el sol. Había que estar ajustando los aparatos siempre".

Un día su jefe lo rescató y lo llevó a la mantención de equipos, porque la radio estación iba a ser cerrada. Dejó el paisaje rural de Batuco junto a los suyos para comenzar otra etapa en su vida laboral, ahora en la ciudad. "El cambio no fue tan duro. Fue una etapa linda de trabajo duro, contra viento y marea. Mucha de la gente con la que trabajé, que me enseñaron, ya murió".

En la segunda etapa de su carrera, Francisco relata que se fue dando cuenta cómo ENTEL iba cambiando en forma gradual, pero categórica. "De la inicial empresa casi familiar, donde todos se conocían con todos -por mucho tiempo fuimos 300 empleados- con los años todo fue creciendo y de forma muy rápida. ENTEL se fue adaptando a las exigencias de cada época hasta llegar a ser lo que es hoy, una empresa innovadora, multiservicio y de gran tecnología".

En este punto Francisco se detiene un momento. "Jamás soñé con un teléfono celular, la comunicación que existe hoy en día es impactante para uno que vivió la época sin comunicaciones, cuando un partido de fútbol se escuchaba sólo por radio y había que imaginarse todo".

Francisco Sola se confiesa un agradecido de la empresa. "ENTEL es mi vida, porque me ha permitido desarrollarme como profesional, darle educación a mis hijos, tener una casa propia, en fin tantas cosas. Aunque también, por otro lado, yo he entregado 40 años de mi trabajo".

Francisco Sola y Jorge Cristi cumplen este año 40 años en nuestra empresa. Tiempo de trabajo donde hubo alegrías, satisfacciones, momentos difíciles, anécdotas y experiencias inolvidables. En suma, parte importante en la vida de cada uno. ¿Cómo ven ellos los 40 años de ENTEL?, éste es el testimonio.



» Francisco Sola



» Jorge Cristi



Jorge Cristi, Jefe de Laboratorio, llegó como estudiante en práctica cuando ENTEL todavía no era una empresa sino un Comité, parte de SOTELCO.

Bromea que gracias a su bajo perfil se ha salvado de varias reestructuraciones.

"La mejor época fue la construcción de la red de microondas sur, cuando se recorrían los cerros. En esa época los mapas los elaboraba el instituto geográfico militar, quienes calculaban las distancias. Cuando uno preguntaba por un determinado cerro, nos mostraban otro. Subíamos en mula para hacer las mediciones en terreno antes de hacer el enlace, los instrumentos eran muy arcaicos. Hubo que hacer los caminos. Todo demoró como dos años".

Jorge recuerda que antes había mayor cantidad de información disponible sobre los equipos. "Ahora no llegan con ninguna explicación. Es demasiada la competencia, entonces no se comparten los manuales y la información entre las diferentes compañías".

Al igual que Francisco Sola, coincide en señalar que obviamente de la empresa pequeña de los años sesenta y setenta no queda nada. "El aumento de la dotación hizo que la compañía se volviera más impersonal. Recuerdo que los fines de año nos íbamos a Las Vertientes, donde todo parecía más una reunión de amigos que una fiesta de empresa. Todos nos conocíamos y el Gerente General nos saludaba a todos". A su juicio eso era muy reconfortante, porque cada empleado se sentía parte de una gran familia.

Según él, la forma de trabajar era más pausada y tranquila. "Imagínense que no había mail, algo impensable en esta época. Los tiempos de coordinación y comunicación eran mucho más lentos y la forma de relacionarse era más formal.

Al comentar lo que ha sido ENTEL en su vida, Jorge Cristi mira por la ventana y reflexiona: "No imagino mi vida sin Entel, son tantas vivencias, esfuerzos, tareas logradas, anécdotas y experiencias vividas con tanta gente que el único sentimiento que surge es agradecimiento".



















40 años en el lente de una cámara

Imágenes de la historia antigua y reciente

Hoy cuando ENTEL cumple 40 años de recorrido, queremos hacer un humilde homenaje gráfico. No es nuestra intención mostrar todo nuestro archivo fotográfico, por obvias razones de espacio, por eso hemos seleccionado un grupo de imágenes más representativas del que hacer de nuestra empresa. En muchas de ellas hay personas que ya no están con nosotros, pero que también inscribieron sus nombres en la historia entelina.
Ojalá las disfruten.











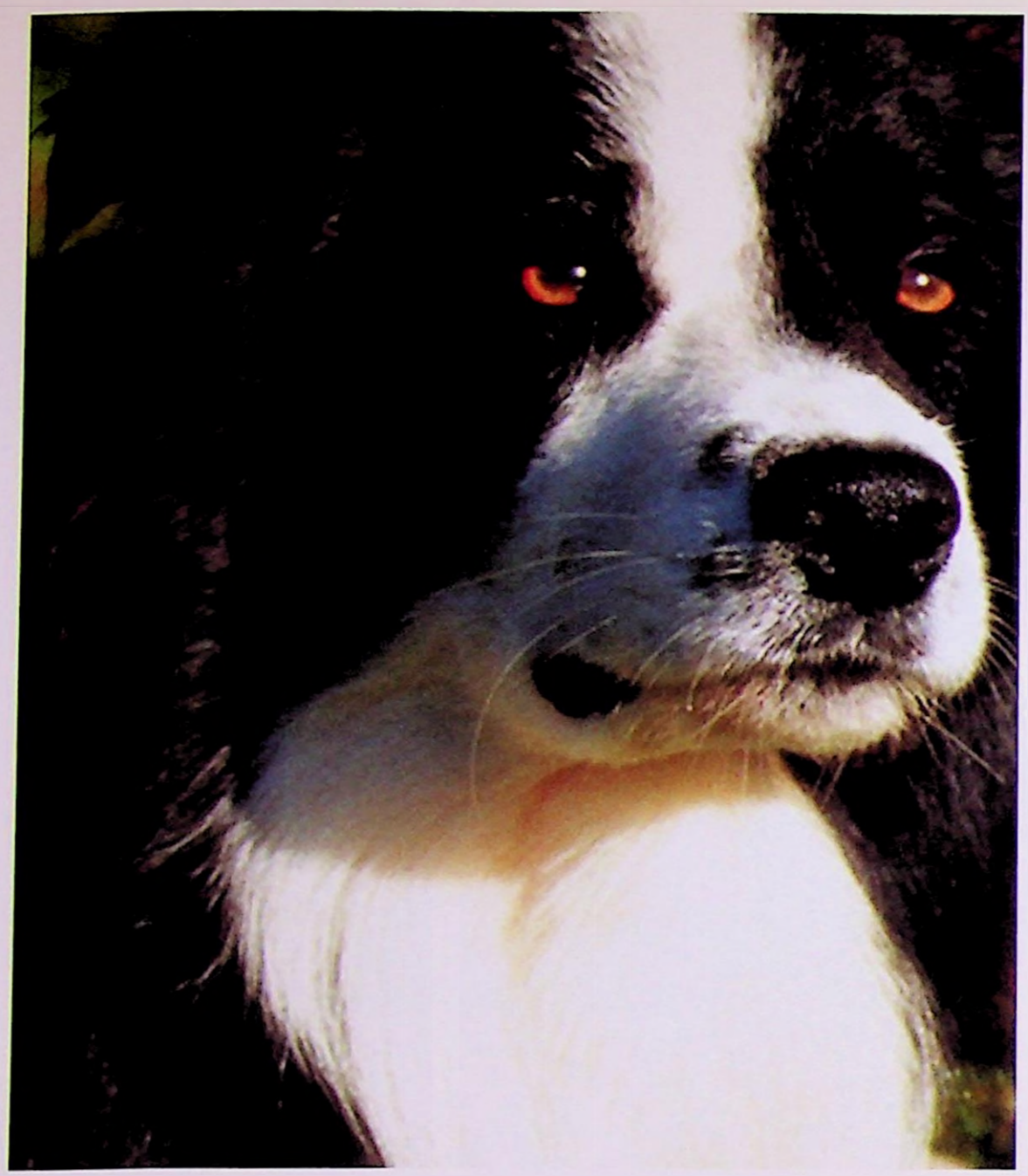









At The Top of Our Class
Our Mission: To be Number 1
ENTEL
@Call Center



El perrito del Capis

▶ Por Gastón Otárola
(ENTEL Copiapó)

Por mi trabajo debo ir cada cierto tiempo al Cerro Capis en Copiapó, donde aparte de nuestra empresa, están las antenas de TV y de las demás empresas de comunicaciones celulares o microondas. Hace cerca de tres años, Smartcom decidió poner allí guardias para resguardar sus instalaciones y estos hombres que se turnaban para permanecer en dicho lugar, al poco tiempo recibieron la compañía de un perro que llegó allí para vivir con ellos y alimentarse de lo que ellos le proporcionasen a cambio de su cooperación. El perro Capis, mismo nombre del cerro, se encargó de expulsar a un par de zorros que habían tenido anteriormente la misma idea de allegarse en busca de comida, pero que debieron emigrar por la presencia del can. El lugar es inhumanamente helado en las tardes, con un viento que hace tiritar a cualquiera, permite ver toda la ciudad y sus alrededores, está a sólo a 700 mts., pero muy alto respecto a la ciudad, demás está decir que hay una soledad inmensa y sólo hay rocas y tierra por todos lados, ni pensar en vida silvestre, agua o flora entre tanta grieta... en fin la mas penosa soledad y desamparo. El asunto es que los guardias del cerro ya no están hace varios meses, la empresa decidió no resguardar más sus instalaciones, pero el fiel Capis aún permanece allí, flaco como él sólo, siempre corriendo a mi camioneta cuando voy. A veces sale a andar y me lo encuentro casi abajo, en el plano, pero ve la camioneta y me sigue hasta la cima y si no le llevo algo en ese momento de comer o beber, se me parte el alma por el esfuerzo que hace por subir entre las piedras filudas para alcanzarme, hasta que por fin, tras unos 20 minutos que yo he llegado a la cima, llega él y me mira "lengua afuera" para ver si le doy algo. Si yo me canso de tanto subir y doblar con el vehículo, imagínense cuánto le cuesta a él correr y subir con su triste debilidad. Ayer lo vi una vez más, le llevé 2,5 k de alimento y se comió casi todo, le llevé 2 litros de agua y no dejó ni una gota. Al parecer otras personas le han llevado a veces algo de comida también, sino, no sería posible que aún esté vivo. Me dan deseos de agarrarlo y meterlo a la camioneta para soltarlo en la ciudad y al menos tenga la posibilidad de comer pasto o basura, al menos tendría más posibilidades, pero no se deja, se aleja y me da miedo que "muerda la mano que le da de comer", además con esa patita chueca que al parecer tiene quebrada y mal soldada, tal vez tiene miedo que le cause dolor al tocarlo. Me he tomado el tiempo de deshacer sus excrementos ya resecos y ver restos de nylon, cordel, plásticos y plumas. Pobre Capis...me da pena ver las luces de las torres desde acá y pensar que él está allá arriba, con frío, con hambre y con sed...ojalá se le ocurra venir a la ciudad a probar suerte y deje ser tan fiel a su trabajo para poder sobrevivir con un poco más de dignidad.

Gastón



Víctor Salgado

Un ingeniero con la poesía en las venas

No es muy común que un ingeniero de ejecución, con la correspondiente formación matemática, tenga dotes literarias y más aún poéticas. Sin embargo, todo esto para Víctor Salgado es un mero accidente. Este entelino de 61 años, casado y padre de un hijo, desde muy niño sintió la necesidad de expresar sus sentimientos más íntimos a través de la creación poética. Pese a ello nunca se decidió a hacerlo en serio, es decir a hacerle caso a ese "bichito" que tenía en su interior. Sólo hace cinco años tomó la firme decisión de darle rienda suelta a su pasión. Como el mismo lo confiesa: "en ese momento hubo hechos en mi vida que me marcaron mucho (enfermedades de familiares y pérdidas) y que me hicieron volverme hacia mi interior, la idea era sintetizar en pocos términos universos enteros".

Víctor Salgado es un entelino que ha vivido las dos etapas de nuestra empresa. Ingresó en 1968 al área de Estudio y Laboratorio, en el antiguo Departamento de Ingeniería y Obras. Allí le tocó trabajar en el anteproyecto de la red de microondas, desde Temuco al sur. "ENTEL en esa época era una empresa Corfo que ayudaba al desarrollo del país", comenta Salgado, quien añade que a mediados de los setenta se atrevió a formar su propia empresa de electrónica industrial. Lamentablemente, pocos años después debió abandonar esta aventura personal por culpa de la recesión económica que afectó a nuestro país a comienzos de los ochenta. En 1989, Víctor vuelve a ENTEL, justo cuando se trabajaba en la red digital de transmisión. "Los jóvenes de antes ahora eran jefes", recuerda Salgado, que agrega que la empresa era otra, ya que estaba orientada hacia el cliente. Hoy él cumple funciones como ingeniero de proyectos en la sección Administración de Proyectos de Redes (Gerencia de Redes).

DE VUELTA A LA POESÍA, POESÍA Y MÁS POESÍA

Con más de cien poemas escritos, Víctor Salgado reconoce que en su obra hay influencias que se pueden advertir. Menciona a autores que han marcado su estilo, como Emilio Salgari, Julio Cortázar, y Jean Paul Sartre. Su poesía mezcla los motivos y reflexión religiosa (tema que abarca el 80 por ciento de sus poemas) con sentimiento y admiración por la mujer.



El día en el que terroristas musulmanes atentaron contra las torres gemelas de New York, Víctor Salgado comenzó a compartir su poesía con el resto del mundo.

"Ese fatídico 11 de septiembre estaba en Internet y envié un poema alusivo a la tragedia al sitio Poetri.com. Tiempo después me solicitaron autorización para editarlo en forma impresa y después grabarlo en un CD". A partir de ese minuto no han parado de publicarle obras. Más tarde envió sus creaciones al Centro Poético de España, donde llegó a las semifinales entre más de 50 mil poetas aficionados de todo el mundo. Un gran logro para este entelino poeta que por la calidad de sus obras bien merecería un libro publicado hace harto tiempo.

A continuación incluimos un extracto de su obra "Esperanza", alusiva a los hechos ocurridos el martes 11 de septiembre de 2001, en New York.

La muerte salió a pasear
Pero llegará el momento
por los campos desolados
en que la luz brillará
proyectando negra sombra
disipando las tinieblas
en los hombres aterrados.
y el amor renacerá.
Se derrumba el ingenio
Se levantarán los caídos
con orgullo levantado
por la promesa eterna,
con el soplo destructor
que Jesús resucitado
que el odio ha desatado.
nos dejará por herencia.

Se nubla el entendimiento
Brotará la primavera
de toda la humanidad
sobre el suelo ennegrecido,
que busca desorientada
trayendo nuevos colores
a quien nos pueda salvar.
y vida en nuevos nidos.
El reino de las tinieblas
La esperanza ya renace
inundó los corazones
bajo este soplo divino
de aquellos hombres soberbios
con su carga de alegría
que despreciaron tus dones.
trazando nuevos caminos.

Se levantarán otras cruces
Se cerrarán las heridas
con víctimas inocentes
encontraremos la paz,
cuya sangre derramada
el perdón y la justicia
llegará hasta el Dios clemente.
se volverán a encontrar.
El antiguo asesinato
El Cristo resucitado
hoy se vuelve a repetir
se levanta victorioso
del hermano desarmado
para traernos consuelo
delante del cruel Caín.
y un cielo lleno de gozo.

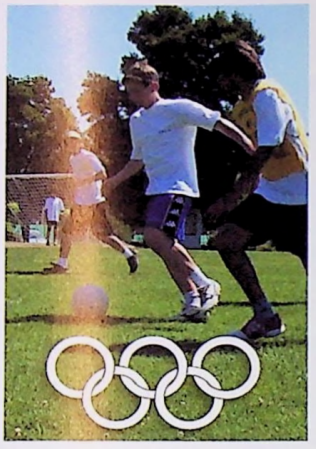





Agradecimientos del Comité Organizador y testimonios de los participantes

Los ecos que dejaron las olimpiadas ENTEL 2004

Sin duda fue uno los eventos más exitosos y comentados del año. Por eso, quisimos destacarlo nuevamente en nuestras páginas, a través de las palabras de los organizadores, de un padre y de un joven que participó en estas olimpiadas a fines de octubre de 2004.



LA SATISFACCIÓN DE LOS ORGANIZADORES

"Como Comité Organizador, expresamos nuestra satisfacción por el éxito alcanzado en este evento. Además, queremos agradecer a todos los que lo hicieron posible, comenzando por destacar el grado de interés por participar y el compromiso y seriedad con que los lolos y lolas asumieron las competencias. Especial relevancia tuvieron los padres de los participantes, que creyeron en el Comité Organizador y nos confiaron la custodia de sus hijos e hijas, durante el tiempo que duró este Evento.

Pero organizar las olimpiadas y contar con los participantes no basta para asegurar el éxito. Es necesario contar con un recinto adecuado para desarrollar las competencias y es aquí donde queremos destacar el grado de compromiso y disposición del administrador del Club de Campo ENTEL, don Roberto Inostroza Montecinos. Agradecimientos para Roberto y todo el equipo de trabajo que dirige. Destacamos también el desempeño del Profesor de Educación Física, Raúl Escobar y los catorce profesores que lo acompañaron, quienes nos colaboraron en la programación de las escalerillas de competición y en las actividades recreativas. Al Sonidista, Ismael Morales, quien nos proporcionó la Amplificación. No menos importante, fue el desempeño del Maestro de Cocina, Fernando Contreras y sus doce cocineros y garzones, quienes tuvieron la responsabilidad de revitalizar a los competidores, colaboradores y organizadores luego de cada jornada deportiva.

No podemos sino estar tremendamente agradecidos de los entelinos y entelinas que asumieron el esfuerzo y sacrificio de viajar a cargo de las Delegaciones Regionales y que también nos colaboraron con la custodia de los participantes, integrándose además activamente, en el desarrollo de las competencias, junto a los colaboradores de Santiago.

Finalmente, queremos destacar la buena disposición de la Administración Superior de la Empresa, que apoyó con plena convicción este Evento masivo de carácter nacional, orientado a *facilitar la integración entre los entelinos y sus familias"* (Comité Organizador).



LA VOZ DE UN JOVEN PARTICIPANTE

"Una oportunidad interesante e innovadora la que se propuso ENTEL, de reunir a jóvenes de todo Chile, con motivo de realizar competencias deportivas. Sin embargo, el desarrollo de nuevas amistades se impuso por sobre el objetivo de competir. Hoy quedan amistades geográficamente a la distancia que se mantendrán por el recuerdo.

Estoy seguro de que los jóvenes que participamos nos sentimos agradecidos y con muchas ganas de repetirlo próximamente. Muchas gracias por esta hermosa experiencia.

Un abrazo desde Puerto Montt a todos los que participaron y organizaron el evento.

Un saludo a Don Patricio Sudi, Iván Luna y Javier Lopez". (Yerko Díaz Carvajal).

EL TESTIMONIO DE MAMÁ

"Reiteramos los agradecimientos por las atenciones recibidas durante las Olimpiadas para nuestros hijos y el compromiso que adquirieron tanto la Empresa como las directivas sindicales por sacar adelante una actividad tan hermosa y llena de alegría.

Los niños de Punta Arenas, Coyhaique, Puerto Montt, Osorno, Valdivia y Temuco les agradecen a ustedes y al equipo de trabajo que conformaron, pues realmente nos brindaron una actividad muy bien planificada y sobre todo queremos destacar la calidez y cercanía que tuvieron los organizadores con nuestros niños.

Esperamos que esta jornada sea el inicio de nuevos encuentros que permitan recuperar la identificación con la familia entelina, pues sin duda estas actividades nos hacen sentirnos integrados a una compañía que valora por sobre todo sus recursos humanos". (Ana María Gutiérrez).









OLIMPIADAS ZONA SUR 2004

» Un encuentro de alegría y unidad

Como es tradicional todos los años, el Centro Recreativo de la Gerencia Zonal Temuco- Valdivia organizó y llevó a cabo en Pucón, los días 5 y 6 de diciembre, la Olimpiada 2004 con participación de 40 funcionarios de Valdivia, Temuco, Angol, Victoria, y Pucón.

La jornada se inició a las 11 horas del día sábado y se desarrolló en las cabañas El Dorado de Pucón y estuvo dedicada a la competencia deportiva entre las alianzas de ENTEL-WILL y ENTEL-ADSL. En disputados partidos de Babyfutbol masculino y femenino, Voleibol mixto, Ping-Pong, Tenis y Natación se llegó al final del día empatados en puntaje. Todo se definió en la noche, luego de disfrutar un rico asado al estilo sureño, con la competencia de nuestro baile nacional, la CUECA. De las 6 parejas en competencia quedaron sólo dos para la final y en fallo dividido y muy discutido, resultó ganadora la pareja conformada por Jaime Beroíza (Valdivia) y Daniela Sanhueza (Angol) los que le dieron el triunfo final, por desagregación, a ENTEL-ADSL. La celebración duró hasta altas horas de la madrugada donde todo el mundo bailó y cantó a toda orquesta.

El domingo, después de un renovador y abundante desayuno, se realizaron las actividades recreativas donde afloró la diversión, la camaradería y la adrenalina.

El primer desafío fue el rafting, donde varios valientes bajaron el río Trancura en balsa. Luego todos partieron a las Termas de Trancura a compartir un rico asado campestre. La jornada de la tarde fue para todos los gustos: paseo a caballo, baños termales y Canopy. Esta última actividad se robó la película. La sola idea de cruzar cerros y bosques a una altura considerable, deslizándose por un cable y colgado de un arnés, captó el interés de la mayoría. Los gritos de emoción se escucharon en todo el valle.

Después de completar el recorrido de 2,8 Km., todos emocionados y felices de haber cumplido este desafío. Al final, para relajarse, que mejor que un baño termal.

A las 19 horas se inició el regreso. La despedida fue con fuertes y emocionados abrazos entre los participantes, expresión de amistad y espíritu de equipo que reina en esta unidad.

» Día "ENTEL Mágico" en Pucón



Al igual que en años anteriores (desde 1999), el 26 de noviembre se realizó en Pucón el tradicional Dia ENTEL Mágico, en el cual se compartió una entretenida jornada junto a 56 clientes de Temuco y Valdivia. En total junto a los ejecutivos de ENTEL y ENTEL PCS se juntaron cerca de 70 personas, quienes participaron en atractivos desafíos como el Rafting y el Cánopy. Por eso este año el eslogan fue "ATRÉVETE con El Día ENTEL-MÁGICO".

Todo comenzó pasadas las diez de la mañana, cuando se recibió a los clientes en el café El Rincón del Hotel del Lago, donde todos compartieron un suave desayuno.

Minutos más tarde los asistentes se dirigieron en dos buses hacia el río Trancura, para iniciar la primera aventura, el Rafting. Las dificultades que presenta el río en esta época, debido a su caudal, hizo que esta bajada fuera sumamente entretenida y que algunos sintieran la grata sensación de caerse al agua. La adrenalina brotaba por los poros.

A la llegada estaban las promotoras entregando a cada cliente una polera del "Día ENTEL-MÁGICO", gorros, toallas y..... un reponedor pisco souer y/o café con malicia. A pesar del susto que pasaron algunos, especialmente los que lo hicieron por primera vez, todos contaban sus experiencias y expresaban su alegría y satisfacción de haber vivido tan linda aventura. Se ATREViERON y lo lograron.

Y en la tarde, el bus los llevó a las termas de Trancura, ubicada a 25 km. de Pucón, donde les esperaba un rico aperitivo con pisco souer, clery y choripán. Luego un delicioso asado a la Argentina preparado por Pato Lonati (Gerente de Negocios ENTEL PCS), con ensaladas surtidas, peure, pan amasado, todo acompañado por los mejores vinos. A la hora de los postres, mote con huesillos, cada asistente se presentó indicando nombre, empresa y cargo. Esto se hizo en un ambiente de camaradería donde todos los participantes recibieron tallas, bromas y aplausos.

Las actividades continuaron con el Cánopy, paseo a caballo y baños termales..., otros se quedaron tomando el bajativo y contemplando el paisaje.. Cada uno elegía lo que quería hacer, pero la mayoría se ATREVIÓ y eligió el Cánopy, que resultó espectacular. Los que fueron tuvieron el privilegio de conocer el Cánopy mas largo de Sudamérica y que considera 7 tramos. Uno de los tramos, que cruza dos cerros, es de 700 metros de largo y 120 metros de altura. El paisaje simplemente maravilloso, con vista a tres volcanes.

Cerca de las 20:30 horas lograron salir de los baños termales varios rezagados y otros muy "chispeantes" y subir al bus de regreso a Pucón, donde esperaba la última actividad de este sacrificado día, el Casino Chocolate.

En una de las salas de juego del Casino, reservada especialmente, los clientes pudieron disfrutar de todos los juegos de salón con monedas de chocolate y degustar un rico cocktel con antipastos (pizeta de berenjenas, crudite de verduras, tabla de fiambres, champiñones a la romana, grawlax de salmón, etc..) y luego diferentes pastas (penne a la putesca, tagliateli fungui y spaguetti fruty de mares) preparadas en el momento por expertos cocineros quienes le agregaban a elección salsas de ragú di manzo, putanesca, fungui o al burro y salvia. Finalmente un mesón de postres con diferentes tipos de tortas, tiramisú, frutas, suspiro limeño, gateaux de chocolate, aumeniere de arándanos, etc...





Durante la comida se entregaron los premios "ATRÉVETE" con el Día ENTEL-MÁGICO. Estos fueron otorgados a Ana María Vásquez, Gerente de Fudea de la Universidad de la Frontera; a Isaac Vergara, Gobernador de la provincia de Cautín; y a Fernando Esper, Gerente General de QTrade, quien tiene el mérito de haber viajado desde Santiago para participar en las 6 versiones del "Día ENTEL-MÁGICO" .





También se les otorgó un premio especial a las personas que lograron ganar mas monedas de chocolate. Estos premios fueron para Jesús Dorian, Gerente del Gran Hotel Pucón; y Fernando Esper quién hizo quebrar la banca de chocolate jugando ruleta.

Las actividades oficiales terminaron a las 23:30 horas y los clientes al despedirse nos manifestaron efusivamente sus agradecimientos por haberles permitido vivir un verdadero Día Mágico.



Bienestar te Previene

Cuídese de la Hepatitis "A"

Por José Melgarejo

¿Qué es la hepatitis "A"?

Es una enfermedad infecciosa muy frecuente en nuestro país, causada por un virus que afecta al hígado, provocando su inflamación. Tiene distintas formas de presentación y manifestación, puede ser asintomática, es decir, la persona no es reconocida como un enfermo, pero sin embargo es una fuente oculta de contagio.

Es muy común en los niños, en quienes, usualmente, provoca una enfermedad leve. Pero en los adolescentes y adultos, las posibilidades de que se presente un trastorno más severo son mayores.

La hepatitis "A" es muy contagiosa; se transmite con facilidad en colegios, escuelas y jardines infantiles, de naturaleza infecciosa aguda, que ataca al hígado -eventualmente a otros órganos- a través de un virus específico que la provoca.

El virus se elimina en las deposiciones. Su transmisión es oro-fecal, traspasado de persona a persona a través de las manos sucias, por ingerir frutas y verduras regadas con aguas servidas, comer mariscos crudos, o simplemente infectarse en aguas contaminadas como ríos, lagunas, acequias, el mar de nuestro litoral e, incluso, en muchas piscinas públicas.

El virus es bastante resistente a condiciones ambientales como el calor, o a solventes como el éter y ácidos. Puede mantener su capacidad de infección por un período prolongado si no es debidamente tratado.

Período de incubación de la hepatitis

Es prolongado. De 15 a 50 días, con un promedio de 30. La contagiosidad máxima ocurre antes de que aparezca la ictericia o color amarillo de la piel y de los ojos. Esto significa que nadie sabe que el individuo está enfermo, pero es en este período, cuando se produce la mayor excreción viral. Si no existe rigor en las medidas higiénicas o de saneamiento ambiental, el individuo está infectando a sus similares.

La contagiosidad disminuye en forma importante después de la primera semana del período de incubación y se deja de excretar virus por las deposiciones.

Ictericia: característica principal de la hepatitis

Después del período de síntomas digestivos y compromiso del estado general, aparece el color amarillo en los ojos y la piel, característica principal de la hepatitis.

Al mismo tiempo, las deposiciones se tornan blanquecinas y, lo que también es llamativo, la orina se va tornando desde un color amarillo claro a uno oscuro franco.

Paradojalmente, en este período de la hepatitis, el paciente comienza a mejorar su aspecto, se ve menos decaído y ya no tiene fiebre.

La ictericia dura dos o tres semanas, pero puede prolongarse hasta un mes y medio. En algunos casos, produce una picazón, aunque no dañina, pero si muy molesta.

¿Cómo controlar la Hepatitis "A"?

Urge educar a la población, a fin de modificar sus hábitos higiénicos inadecuados y fuertemente arraigados; reforzar el control sanitario de los alimentos e implementar el saneamiento total de las aguas servidas. Es una tarea que exige enormes esfuerzos de enseñanza y el financiamiento de costosas obras públicas, cuyos frutos tardarán años en ser apreciados.

Hay otra solución: una vacuna eficaz contra la hepatitis "A", concebida como una medida inmediata -colectiva e individual- apropiada para evitar la enfermedad.

La población debe saber que sin una solución definitiva a las determinantes culturales y medioambientales de la Hepatitis "A", se favorecerá su persistencia, así como la propagación de otras afecciones de transmisión fecal-oral.

Prevención de la Hepatitis

Tratamiento específico propiamente tal contra la hepatitis no existe. No hay un antivirus que sea efectivo. Por eso es importante prevenir la enfermedad y si es posible recurrir a la vacuna.

Como somos un país que presenta muchos casos de hepatitis, siempre debemos tener presente medidas sanitarias como el aislamiento, lavado permanente de manos, adecuada eliminación de excretas.

Lo ideal sería un saneamiento ambiental para toda la población; tratamiento de aguas servidas; no consumir hortalizas regadas con aguas contaminadas; cuidarse en las piscinas públicas, etc.

A mayor edad, mayor riesgo

Esto es importante: a mayor edad, la enfermedad presenta más síntomas y mayores son los riesgos de complicaciones. Existe un peligro potencial de brotes epidémicos en comunidades cerradas o aún en ciudades pequeñas por contaminación masiva de aguas y con un alto número de personas susceptibles, por lo que se deben reforzar las medidas preventivas.

Prevención de enfermedades infecto-contagiosas intestinales

Estamos en la época precisa en que es necesario reforzar las acciones de prevención de las enfermedades infecto-contagiosas digestivas como la hepatitis, tifoidea, diarrea y cólera. En la época primavera-verano, las altas temperaturas ayudan a su proliferación.

Cuando se señalan medidas de prevención contra la hepatitis, que al ser una enfermedad viral resulta más resistente a las condiciones ambientales, queda implícita la protección contra otras enfermedades bacterianas como el tifus y el cólera.

La resistencia del virus que provoca la hepatitis hace que el contagio pueda ocurrir en todos los meses del año.

Además de las medidas higiénicas, que son la principal arma para combatir la hepatitis "A", existe en el mercado una vacuna para su prevención, que tiene algunas indicaciones para niños y adultos susceptibles.

Este virus llega al medioambiente en grandes cantidades a través de las deposiciones de los seres humanos. Como tiene una gran capacidad para mantenerse viable y efectivo es transmitido a los individuos más susceptibles, es decir, aquellos que no han tenido contacto con el virus.

Finalmente, en caso de dudas, es imperiosamente necesario y conveniente consultar al médico, quien le efectuará el examen clínico, solicitará los exámenes de rigor y de confirmarse el diagnóstico, dictará los pasos a seguir.



» Eventos

NAVIDAD SOLIDARIA 2004

» Entelinos de todo Chile ayudaron a los más necesitados

En una verdadera cruzada navideña de solidaridad cientos de entelinos de todo el país se organizaron en diciembre pasado para ayudar a diferentes instituciones de rehabilitación y hogares de menores. La campaña que nació de la creatividad de un grupo de empleados fue apoyada por la empresa y se convirtió en un gran acto de amor que benefició a muchos niños.

Leonardo Pozo, Director Administrativo, relata que la idea nació de una conversación con Tomás Vial, ingeniero de Asesoría de Finanzas Corporativas, el cual tenía muchas ganas de juntar un grupo de personas de buena voluntad, para ayudar a personas necesitadas sin casa, llevándoles comida y porque no, un poco de afecto. "Le dimos otra vuelta al tema, ya que, si bien la idea era excelente, tal vez no tendría un alcance optimo. Podríamos ayudar esporádicamente a algunas pocas personas, pero el esfuerzo se vería diluido en un mar de necesidades. Fue entonces cuándo pense en hacer partícipe a la comunidad ENTEL en esto, le comente a Tomás que se sorprendería al ver la calidad humana que existe en esta compañía", cuenta Leonardo.

Así fue como Leonardo Pozo y Tomás Vial llegaron a hablar con Fernando Lathrop, Jefe de Bienestar, a quien le contaron lo que querían y más o menos como pensaban organizarse. "El apoyo de Fernando fue increible, en menos de una hora, y junto a Jeanette Delard, teníamos organizado el tema, cuando faltaban dos semanas para navidad", señala Leonardo Pozo.

Se enviaron correos solicitando instituciones de beneficencia, además se recibieron un montón de ideas de como ayudar. Hubo personas que se ofrecían en lo que se necesitara. Cuando faltaban ya pocos días, se hicieron reuniones con las personas que sugirieron las instituciones y se entregó la iniciativa. Así éstos últimos asumieron un papel de líderes de su propia institución. Se asignaron cajas (las cuales se habían comprado previamente), de acuerdo a la cantidad de personas de cada institución, y de ahí los líderes hicieron lo suyo. "Ellos fueron los que realmente hicieron posible esta increible idea. Usando tiempo que no tenían se dedicaron a motivar a otros empleados. Entregaron las cajas y después las recolectaron, para finalmente viajar a entregarlas a cada lugar. La logística de esto no fue menor, pero el espíritu de ayuda de estas personas líderes les permitió hacerlo. A mí, personalmente me asombró y me entregó una satisfacción enorme saber que personas así trabajan en esta empresa" Sostiene Leonardo.

En resumen se recolectaron 100 cajas de navidad, con regalos para niños desposeídos, alimentos para ancianos, ropa etc "Ese el recuento en lo material, pero yo creo que estos líderes, y todas la gente que apoyó esta idea entregó mucho más que eso. A los hogares, hopitales, etc. se les regaló esperanza, cariño y afecto. Y a nosotros que vimos como esta idea era tomada y llevada a la realidad por las personas que trabajan en ENTEL, nos entregó una inusitada alegría y una enorme satisfacción de haber participado en una actividad tan noble y desinteresada", concluye Pozo.

Aquí les presentamos imágenes de lo que fue la Navidad Solidaria En Iquique, Antofagasta, Santiago y Rancagua. Felicitaciones a todos los entelinos que se esforzaron por ayudar a los niños más necesitados.

» Convenios

» Actividades Deportivas Verano 2005

AERÓBICA

- LUGAR: AMUNATEGUI 42
- DIA: MARTES, JUEVES Y VIERNES

(3 veces a la semana por enero y febrero)

- HORARIO: 13:00 A 14:00 HRS.
- COSTO: $ 10.000.- mensuales

(descontado de tu liquidación de sueldo).

- Inscripciones: enviando un mail a: jdelard@entel.cl

ACUERÓBIC

(para quienes asisten al Club de Campo ENTEL)

- LUGAR: Club de Campo ENTEL
- Horario: sábados y domingos a las 16:00 hrs.
- Costo: 0
- Sin inscripción

* se requiere un mínimo de 20 para realizar el curso.



» Ramas Deportivas







» Liga de Fútbol ENTEL 2004 finalizó con éxito

Con la presencia de las diez empresas participantes se realizó la ceremonia de clausura de la primera versión de la Liga de Fútbol Interempresas ENTEL 2004, organizada por la Rama de Fútbol de ENTEL. El campeonato que se desarrolló entre abril y noviembre se realizó en el Club De Campo y otros recintos deportivos en las categorías Junior y Senior. En la primera campeonó la escuadra de la Clínica Alemana, mientras que en Senior, venció el equipo de ENTEL.

BASQUETBOL

» Quinteto Entelino ganó torneo interempresas

El equipo de Básquetbol masculino de ENTEL, obtuvo el título del Torneo Laboral Serviu 2004, campeonato en el que participan otras empresas del país. El quienteto campeón estuvo integrado por: José Ormazabal, Gonzalo Morales, Víctor Saavedra, Charles Rivera, Carlos Muñoz M., Juan Scalzotto y Rodrigo Páez.



Concurso de cuentos ENTEL 2004

Estas son las obras ganadoras



A continuación y tal como habíamos prometido se publican en forma íntegra los cuentos ganadores del concurso. A los autores van nuestras sinceras felicitaciones.

EN LAS CERCANÍAS DE HUMBERSTONE

Por Patricio Sakurada Y.

Antes que nada, quiero dejar en claro que los acontecimientos que voy a describir no son el resultado de una mente desquiciada, ni perturbada. No me importa quedar expuesto al ridículo, y ser el motivo de burlas de mis pares. Por muy increible que pueda parecer este relato, por muy sorprendente que parezca, deben creerme, lo juro.¿ Puede acaso una persona que no este en su sano juicio ser capaz de darse cuenta de su propia situación?. Confieso que lo que deseo contarles obedece mas a una necesidad de sacar fuera un poco el peso que he cargado por meses y al temor que en un futuro próximo pueda perder la razón, porque mis pesadillas me persiguen y los recuerdos me atormentan, evitando poder olvidar lo que aquella noche pasó en las desoladas cercanias de Humberstone.

Corría el mes de Septiembre del 2003, llevaba ya casi cuatro meses trabajando en ENTEL como ejecutivo de ventas. Habia hecho un cambio drástico en mi vida profesional. Después de mas de 18 años trabajando en el área técnica habia migrado al área comercial. Y asi, con los tropiezos iniciales de una nueva actividad, habia empezado yo a avanzar en este nuevo trabajo que día a día iba despertando en mí el placer de la venta. Y fue principalmente por tal razón que no opuse problema alguno cuando se me encomendó una labor que habia sido considerada a menos por mis colegas.

Una persona habia solicitado por fax la visita de un ejecutivo con la finalidad de contratar servicios de comunicación. El fax que solo venia firmado por las siglas S.N., indicaba escuetamente el lugar de la cita. Habia escrito la carta, aparentemente de su puño y letra y, a juzgar por la caligrafía, parecia hubiese sido escrita por un niño de siete años. Supuse que se trataría de un extranjero, tan común en Iquique debido a la enorme cantidad de ellos que trabajaban en la Zona Franca.

El Fax indicaba que requeria de servicios de comunicación para su actual lugar de trabajo, distante unos ocho mil metros al nor-oeste de Pozo Almonte. Juzgue por la distancia que el lugar debería quedar en un punto equidistante entre Santa Laura y Humberstone. ¿Porque no había considerado estos puntos como referencia? Consideré que debia tomar una desviación de tierra que parte a un costado de la carretera frente a la ex oficina salitrera Humberstone si quería llegar al lugar en cuestión. Tomé la decisión de realizar la visita en la tarde, así podría terminar e irme directamente a mi hogar para cerrar el día. Considerando que Humberstone está a media hora de Iquique, podría trasladarme a las cuatro de la tarde, retornando lo más probable a las seis. Durante todo el día traté a de averiguar con los técnicos si conocían alguna oficina o casa que quedara entre Humberstone y Pozo Almonte sin resultados positivos, por lo que sospeche que se trataría de alguna oficina de prospección que algunas empresas están contratando para análisis mineralógicos de la zona, o de obras civiles, considerando los constantes trabajos carreteros en los sectores aledaños a Pozo Almonte.

Así, con esa idea en mente, me traslade sin mas consultas en mi cabeza hacia el lugar indicado.

Después de dejar atrás Alto Hospicio, tomé rumbo hacia el interior. Ante mí se extendía la carretera que se me figuraba como una enorme cinta de color negro que, caída desde el cielo se había ajustado a las formas caprichosas del desierto. Serpenteando en ella y al cabo de unos veinte minutos llegue a la ex oficina salitrera Humberstone, que aún, bajo los cuidados de varias entidades dedicadas a su protección me parecía, cada vez que pasaba por allí, mas alicaída y tenebrosa. Sus semidestruidas estructuras daban la impresión de un ser sufriente y agonizante testigo, mudo de años de lucha, sacrificio y esplendor.

Giré el volante para encaminarme hacia la desviación de tierra que existe frente a la oficina al otro lado de la carretera, y el vehículo se encaminó a saltos por un calamitoso camino de tierra, en un rumbo que empezaba a provocarme cierta angustia y arrepentimiento.

Por algunos minutos, solo pude ver el polvo delante de mí, con excepción de la herrumbosa estructura de Santa Laura distante algunos centenares de metros desde donde yo me desplazaba, cuya gigantesca chimenea me servía de faro entre la polvareda que me rodeaba, alzada por el viento y el propio vehículo.

De pronto, y como salida de la nada, ante mí, y luego de sortear una cerrada curva que flanqueaba una aguda pendiente vi y sin poca sorpresa una vetusta casa de estilo antiguo, tipica del Iquique salitrero, que aún se pueden ver en la calle Baquedano. La casa, que a pesar de su antigüedad y el descuido, conservaba ese aire de distinción y dignidad que les caracterizan.

Estacioné la camioneta a un costado de la casa, y al bajarme no pude dejar de maravillarme ante lo insólito de la situación. La casa estaba allí instalada, desafiando el paisaje y la lógica. Rodeada por el desierto y aislada de todo atisbo de civilización, se alzaba en su estructura de pino oregón con sus aleros, ventanales y pilares a punto de venirse estrepitosamente al suelo. Me dio la impresión de estar frente a un aristócrata envejecido y pobre. La escalera que permitía subir al corredor de madera crujió lastimosamente bajo mis pasos. Quizás fue el ruido que provoque, o el de la camioneta al estacionarme lo que motivo al único ser que habitaba la casa a abrir la puerta, cuyas bisagras chirriaron con un sonido que me erizó el cabello.

Si la casa me había provocado una profunda impresión, esta quedo corta al ver al personaje que se mostró en la puerta. Ante mí, y ataviado en un extraño traje de una sola pieza de color marrón que le llegaba al suelo, un individuo completamente calvo, de rostro cadavérico y de pronunciada nariz aguileña me extendía su huesuda mano. Sus ojos negros y vidriosos, encajados en unas profundas cuencas, que se enmarcaban en unas marcadas ojeras, me miraban fijamente. - Lo estaba esperando -, dijo con un marcado acento hindú, ronco y profundo. Le di la mano, que él apretó con singular manera provocándome un estremecimiento. - Pase, dijo esbozando una

horrible sonrisa rastrera que mostró una hilera de dientes disparejos y amarillentos, que me provocó mas que afecto, una profunda repugnancia.
Al entrar, una fuerte combinación de olores, completamente nuevos golpearon mis sentidos. Ante la tenue luz que se filtraba por los ventanales pude ver un tremendo caos. Apilados a uno y otro lado de la sala, cientos de objetos, en su mayoría libros se amontonaban por doquier. El hindú me ayudaba a sortear los obstáculos, hasta que llegamos al centro de la enorme sala, donde dos sillones se enfrentaban separados por una pequeña mesa baja de madera y labrada con extrañas figuras.
Me desplomé en el sillón que él me indicó con su mano, mareado y aturdido por el olor y el caos reinante. - Mi nombre es Samantwar Nandwani - dijo, lo que confirmó su nacionalidad. - Quiero que disculpe mis modales, pero no tengo muchas oportunidades de estar con otras personas. Soy lo que se llama una persona solitaria ¿sabe? . - No se preocupe, le indiqué, mientras abría mi maletín y sacaba mecánicamente formularios de contratos y precios de servicios.
El Hindú se había sentado en el sillón opuesto, con sus manos sobre las rodillas, y antes que empezara a hablar me pregunto - ¿Sabe usted de comunicaciones señor ?. Lo miré y le contesté con cierta arrogancia - Lo suficiente para saber lo que estoy vendiendo . - Ha!! - exclamó, mientras me examinaba con el ceño fruncido. - Me parece que he dado con la persona correcta, me indicó.
- ¿Perdón? , le pregunté un poco molesto . Me quedó mirando por largo rato - Por favor no se moleste..., la verdad es que deseaba mucho hablar con alguien de sus características . - Para eso estoy acá, le indiqué. El Hindú sonrió, se inclinó hacia delante y habló en voz baja, casi susurrando, - la verdad es que necesitaba hablar con una persona como usted. He decidido, después de mucho pensarlo contarle a alguna persona que pudiese entender sobre un tema en particular que he ocultado por mucho tiempo; después quizás podríamos hacer negocios. Maldije en silencio mi suerte. Una tarde perdida por atender a un loco, salido de quien sabe donde, sobre quizás que cosa. El Hindú, como adivinando mis pensamientos, volvió a inclinarse y me dijo, - se lo que está pensando.., pero verá, no se arrepentirá de lo que voy a mostrarle, se lo juro . Hubo un silencio, y después de mirar de soslayo, como preocupado de que alguien mas pudiese observarlo, extendió su mano huesuda y venosa hacia el centro de la pequeña mesa que nos separaba, y tomo el extremo de un mantel que cubría un objeto, del cual sólo me percaté en ese momento de su presencia. Al retirar totalmente el mantel, quedó al descubierto un singular cofre, rectangular, confeccionado de madera y metal. Tenia unas extrañas figuras adheridas en todo su contorno que me parecieron a primera vista, rostros humanos, pero deformados. La tapa era de metal, a excepción de los bordes que estaban cubiertos por laminas de madera. El centro de la tapa poseía una figura consistente en varios círculos concéntricos en sobre relieve. Todo el cofre estaba adornado por extraños símbolos que me parecieron algún tipo de lenguaje. Sin quitar la vista del cofre, el hindú dijo - mi abuelo encontró este objeto en una ruinas, durante una expedición que realizo un grupo de arqueólogos ingleses en lo que hoy se conoce como Irak. El oficiaba entonces de secretario personal de quién dirigía la operación. El cofre estaba oculto en una singular pirámide que mi abuelo, mas por suerte que por un análisis, encontró, después de caer por una abertura que había pasado inadvertida tanto por los arqueólogos como por los trabajadores. Durante años el inglés se dedicó a descifrar y tratar de entender la naturaleza y objetivo de este cofre. Un día, mientras mi abuelo dormía en una pieza contigua a la que servia de sala de estudio de su patrón, un horrible grito le despertó. Mi abuelo corrió hacia la sala y encontró al inglés balbuceando incoherencias frente al cofre, fuera de sí, y con el rostro transformado por el pánico. El asunto es que el hombre jamás volvió a recuperarse, y pasó sus últimos años encerrado en un manicomio, sufriendo horribles ataques de locura hasta su muerte. Mi abuelo que había servido por años al arqueólogo, y que había trabajado mucho tiempo en ayudar a mantener un completo escrito sobre el estudio realizado sobre el cofre, decidió continuar la investigación que completó con relativo éxito. Evidentemente, el artículo fue heredado por mi padre quién no se interesó en demasía por él, y la investigación de mi abuelo no prosperó durante el tiempo que él lo tuvo. Fue de mi padre, de quién lo recibí cuando falleció, sin antes revelarme algunos aspectos importantes sobre las investigaciones de mi abuelo. Debo decir que significó para mi un motivo de vida, y he dedicado gran parte de mi tiempo a estudiar sus escritos y a investigar sobre su origen y naturaleza-. - ¿ Y ha tenido usted éxito? , le pregunté. El hindú me miró fijamente, y luego de un momento, asintió con la cabeza. Entonces hice la pregunta de la cual me he arrepentido a la fecha, - ¿.... Y para qué sirve?. Seguramente que el hombre había estado esperando esta pregunta, porque su rostro se iluminó y esbozó una horrible sonrisa. - Comunica... - me dijo con un aire de misterio y terror. - Acérquese, me indicó, mientras sus manos se posaban sobre la tapa y presionaba con sus dedos unos puntos específicos de ella. Sonó un chasquido y la tapa se alzó. Debo decir que me sentí decepcionado de lo que vi. El cofre no era mas que el recipiente de una caja más pequeña, empotrada y ajustada a su contorno. Una muesca la recorria de extremo a extremo; tenía la forma de medialuna, y en el centro, un eje cilíndrico que me pareció de plata, terminado en una figura cónica, esperaba, seguramente, ser desplazado para alguna razón. Sí me llamo profundamente la atención una serie de símbolos metálicos que estaban fijados a presión en la madera, y que seguramente constituían algunas frases o mensajes dejadas por el fabricante. En los vértices, observé las fases lunares sostenidas por caricaturas simiescas de horrorosa semejanza humana. Observe como el hindú miraba hipnótico la caja, recorriendo la vista por los detalles. - ¿Desea ver como funciona?, me preguntó sin levantar la mirada. Debo reconocer que la historia había despertado en mi cierta curiosidad, y obedeciendo al natural impulso que se activa en el ser humano en respuesta a lo misterioso y lo recóndito, decidí dar respuesta afirmativa a su pregunta.
- Hoy es el día adecuado me indico, cerrando la tapa del cofre, - pero debo enseñarle el funcionamiento en un punto físico, no muy lejano de esta casa; tengo las coordenadas estudiadas. Necesitaremos su vehículo para desplazarnos. El hindú tomo el cofre y cogiendo mi brazo me guió fuera de la casa. En el vehículo me indico que me devolviera por el camino que había recorrido.
La tarde ya estaba cediendo y yo había encendido las luces de la camioneta que a duras penas me permitían guiarla entre el polvo y la oscuridad que empezaba a adueñarse del entorno. - Deténgase acá, me indicó al cabo de unos minutos, mientras se asomaba por la ventana y observaba la luna nueva que surgía por el occidente. - Bájese, me indicó. Una vez puestos los pies en el suelo, me hizo una seña de seguirlo.
La luna iluminaba con su pálida luz el desierto. Los cerros aledaños se mostraban ahora fantásticos y tenebrosos. El frío pampino me calaba los huesos, mientras caminaba detrás del hindú, que de vez en cuando giraba su cabeza para asegurarse que lo seguía.
- Aquí esta bien, me indicó, ahora le mostraré. Mientras abría el cofre empezó a hablar. - Mi abuelo falló en una cuestión que era elemental. Las frases inscritas en la caja no son una guía para entender el funcionamiento; ¡ son una invocación, una plegaria!, - ¡ venga, acérquese ! . Al acercarme, observe, bajo la luz de la Luna, que el rostro del hombre había adquirido un horrible rictus por la excitación, . Fue entonces cuando sentí su brazo aprisionando mi cuello, mientras gritaba con el rostro vuelto hacia el cielo frases que me parecieron incoherentes, pero que estaba seguro correspondían a las inscritas en la caja. Traté inútilmente de zafarme, y al terminar sus gritos, me miro con el rostro desencajado, y mientas apoyaba su mano libre en el eje cilíndrico, me indico - ¡ ahora sabrás que es estar comunicado ! ¡ ahora !, y movió su mano algunos centímetros a la izquierda.
De pronto todo a mi alrededor se obscureció, sentí que el suelo había de algún modo cedido y empecé a caer angustiosamente como en los sueños. Cuando sentí el suelo bajo mis pies, pude salir del estado de sopor en que había caído. Aún podía sentir el brazo huesudo del hindú en mi cuello. Trate de ajustar mis ojos a la oscuridad que aún me rodeaba para recobrarme y entonces lo vi. Frente a mí, aproximadamente a unos cien metros se vislumbraba Humberstone, no sus ruinas, no sus desvencijadas estructuras, sino un bullente complejo. Pude ver las chimeneas lanzando bocanadas de humo blanco, que eran teñidos por una fulgurante y enfermiza luz anaranjada proveniente de los alto-hornos. Pude ver las retortas calicheras por donde hormigueaba la muchedumbre arrojando los sacos de material procesado. - ¿¡ Puedes verlo!, me gritó mientras empezaba a reír en forma histérica. De pronto torció su brazo y mi cabeza quedó apuntando hacia el extremo opuesto. Quedé atónito observando la fantasmagórica estructura de Santa Laura que bramaba como animal herido y expulsaba al cielo enormes bocanadas de denso humo blanco.- ¡ No has visto nada aún ! me gritó , - ¡ tú infeliz y arrogante verás ahora lo que ningún ser humano se podría imaginar y que no podrá ver jamás !, y al decir esto, exclamó hacia la luna las frases anteriores entre chillidos y jadeos. Traté de detenerlo, pero me equivoqué en mi intención, ya que al sostener su mano que se había aferrado nuevamente al eje, no hice más qué ayudarlo en su propósito. El eje fue desplazado, esta vez al extremo opuesto de la muesca. Entonces sentí como si todo el cosmos se revolcaba en torno a mí, y que mi propia existencia era lanzada a través del tiempo y del espacio. La sensación era terriblemente angustiosa y cuando estaba a punto de perder la conciencia, percibí que de algún modo mi viaje se había detenido. Pasaron alguno minutos hasta que poco a poco mi consciencia se fue aclarando, la vista se ajusto y mis restantes sentidos empezaron a retomar la normalidad; fue entonces en que el horror tomó forma, porque ante mi se presentaba un panorama que hubiese remecido la cordura al más sensato de los seres humanos y hubiese turbado para siempre su mente condenándolo a un estado

de locura permanente.
Vi dos soles que arrojaban su mortecina luz sobre una ciudad indescriptible. La crepuscular luz que se filtraba a través de un ambiente viciado me permitieron ver fantásticas edificaciones. Monolíticas estructuras se alzaban al cielo a una altura inverosímil, uniéndose y separándose desafiando la gravedad, describiendo figuras geométricas inconcebibles, arrancadas de la mente de un arquitecto paranoico. Vi un sin número de canales que me parecieron arterias de un ser de pesadilla. Sobre las canales vi que se desplazaban monstruosas entidades semejantes a gusanos. Una de estas canales estaba solo a algunos metros de mi presencia por lo que no pude evitar el contacto a poca distancia de uno de estos seres. Pude ver su forma de pesadilla arrastrándose cerca de mí. Su estructura mas bien gelatinosa y de color ámbar se arrastraba lastimosamente. De algún modo el ser captó mi presencia y detuvo su desplazamiento; entonces giró y me vio. Fue cuando el horror llegó a su clímax. Recuerdo haber gritado, mientras era de pronto lanzado a través del espacio y el tiempo, y a medida que viajaba mis sentidos entraban en un estado de seminconciencia y sopor. Cuando logré recuperarme estaba junto al hindú que observaba el espacio en un estado de paroxismo y enajenación. Aproveche el instante y logré zafarme de su brazo. Recuerdo haber corrido sin rumbo, de haber tropezado una y mil veces, hasta que caí y ya no supe nada mas de mi.
Dicen que me encontraron a un costado de la panamericana en un estado de hipotermia un vehículo de una empresa minera. Desperté en la mutual luego de dos días en que la fiebre me mantuvo en un estado de seminconciencia, balbuceando incoherencias.
Cuando me recuperé dije que me había perdido, y que el frío me había provocado el desmayo. La empresa aceptó mis explicaciones dado lo dificultoso del paisaje y lo poco claro de las indicaciones sobre el punto de reunión.
Del hindú nunca mas se supo y nadie le dio mas importancia al tema.
Yo en lo particular he tratado de evitar viajar hacia el sector de Pozo Almonte para no tener que pasar por Humberstone y evitar así que mis recuerdos reactiven en mi el horror vivido aquella noche, y que aquella monstruosidad se manifieste en mis sueños mostrándome su rostro de pesadilla. Sí, porque fue su rostro lo que provocó en mi un profundo terror, no su forma y estructura; no sus ojos de insecto ni su boca carnosa carente de dientes y estructura ósea, sino su expresión que puso al verme, ¡ sí, su expresión, que aún el abismo inconcebible de tiempo no había podido borrar del todo partes de su génesis !, porque esa expresión aún poseía rasgos inequívocamente humanos

CONFIESO QUE HE BEBIDO
Por Angel Cabrera



"En mi tierra, amigo, no me hacen este desaire. Las reuniones de trabajo se respetan. Si a uno le dicen a las cinco en punto, es a esa hora. Ni un minuto más. Pero en Santiago parece que llegar temprano es pecado ¿Qué hora es ya? ¡Las nueve y media, Dios mío! Cuatro horas y media de retraso. Bueno, espero hasta las diez y me voy. ¡No vaya a creer este roto que me importa tanto conseguir la pega como para esperarlo más de cinco horas! No. Y menos tratándose de un artista de mi categoria [...]"

"Me dedico a escribir. Usted sabe, metáforas por aquí y por allá, un verso, dos versos y tres y cuatro y tengo un poema."

"¿Desde Cuando? Hace treinta y cinco años. Allá donde parece que la lluvia se tragara la tierra...

"Déjeme contarle. Tenía veinte años y un día. Me enamoré de una linda jovencita. Opulenta nórdica de tez aterciopelada. Ojos verde mar. Estudiaba en el colegio de monjas al frente de mi casa. Y yo, que muy bien parecido no era, debía buscar por otros métodos el amor de tan increíble ser... Qué tiempos hermosos aquellos.. Volver a los diecisiete[...]"

"Tenía que encontrar algo que la enamorara pues. Y En la librería de mi Tío, en la que oficiaba a veces de ayudante, comencé a buscar manuales de enamorar, conjuros mágicos, tarot, quiromancia, lo que sea: Nada me convencía. Y en esa búsqueda frenética después de haber leído todo, encontré el libro de un poeta ruso. Bueno, en realidad fue él quien me encontró: me cayó encima de la cabeza, el malnacido. Leí algo verdaderamente hermoso y m e esmeré en imitarlo. Y así me quedé escribiendo hasta que salió algo más o menos decente. En fin, Al otro día, me paré enfrente de ella y de sus amigas que me miraban como si fuera un demente, saqué mi voz de poeta melancólico, esa que guardo para ocasiones especiales, cuando estoy como ausente; Tosí dos veces y leí[...]"

"Dos minutos después corría a mi casa, con el rostro como un tomate, escuchando cada vez más lejos las risas que parecía que aumentaban de volumen en mi cabeza y rebotaban hasta marearme. Qué quiere que le diga. El rechazo fue inminente."

"Triste, es cierto. Pero no por eso deserté de esta lucha del verbo, compañero, al contrario, más fuerza me dio aquel episodio, y desde ese día que no he parado de hacer poemas. Qué le parece. Y aquí me ve, esperando por una oportunidad con la editorial, a ver si puedo publicar algo."

"Póngame otro coñaque. Para suavizar la espera digo... No se preocupe. El octavo es el último[...]"

"Y hablando de lo lindo de la vida, después de esa herida tremenda, comencé a frecuentar algunos bares del puerto. El que me acogió como un niño de pecho sediento fue el de don Vicente. Ahí fue donde conocí a quienes serían más tarde mis profesores literarios. La mayoría - y verborreo una hipérbole con todo respeto de su persona- estaban muertos. Crisis existenciales sin duda. El sinfín de razones por las que concurríamos a diario es el mejor testigo: Unos, al igual que yo, por desilusiones: Llagas que se negaban a cerrarse. Otros, que quiere que le diga, porque miraban al mundo con ojos de perro apaleado, desesperanzados hasta de su desesperanza. Y la mayoría por amor. Al trago. Declamaban sus escritos y preguntaban que qué opinaba. Entonces, a filo de cuatro cañas bien tomadas, con mi mejor aire salomónico-socrático, pero con la dulzura de un capricho de paganini respondía: Es una interesante crítica a lo banal. Deberías trabajar el segundo verso. Buena unión de jintáforas y retruécanos. Potentes imágenes. Y venía el punto aparte: Excelente. Después de eso terminaban convidándome a un whiskacho de doce años. Probablemente el ego les aumentaba, y terminaban por quererme más que a sí mismos. Ese era el caso de Enrique, don Nica, Volodia, del mismo Vicente y tantos otros."

"¿Qué si se cerró mi llaga? En efecto. Y de qué manera. Fu en el bar de don Vicente donde conocí a Matilde. Cruzó aquel umbral que separa al mundo con lo que está afuera, a las diez con treinta y dos minutos. Ávida porteña de blancos muslos. Se parecía al mundo en su actitud de entrega. Venía de la capital y buscaba trabajo. La invité a una copa y hablamos del clima. Me habló de lo asustada que estaba al venir a un lugar desconocido. Que vivía desde los tres años con su abuela que estaba algo enferma y buscaba la peguita para pagar algunos remedios y el tratamiento. Me enterneció hasta sacarme lágrimas de cocodrilo. Después de dos horas y media caminamos bajo la lluvia, hasta la pensión. Un aire cálido - dispense la paradoja- nos empapaba. Parecía un ángel caído. Aún así me llevé algunas sorpresas. Era de otro, como antes de mis besos. Detalles, dirá usted, pero para un caballero es importante... En fin, se separó del señor este, y nos fuimos a vivir juntos. Sin duda lo que le encantó de mí fue mi mirada. Lo dijo muchas veces. La generosidad de mi nariz, la amplitud de mis manos... con ella convivi tres años y medio hasta que se cansó de que viviera a costillas suyas, qué le parece[...]"

"Sinceramente, nunca me ha gustado el trabajo. Aparte, pasaba demasiado tiempo escribiendo. No. Ahora de cosas ínfimas, objetos insignificantes. No lo sé, pero siempre me han apasionado. De hecho creo tener alguna conexión con ellos, debo ser de su mismo género o algo parecido. Veo en ellos algo indescriptible. Tienen la inmensidad del mar, de los mascarones impolutos que escupe,

valla uno a saber porqué lo hace, pero los escupe. Y ese mar, esa inmensidad a veces me atrae, como un oso a la miel, y en la orilla avanzo, hacia adentro, poco a poco, y parece que tengo cien años para seguir caminando, sólo, el mar y yo, sin cadenas que aten, escribiendo un futuro que para quien lo haga propio será pasado. Vea usted, que paradojas. El mundo está lleno de ellas."

"¿Once y media? Uf, cómo ha pasado la hora[...] Estos torrantes quizás que piensan, que uno porque anda urgido de pega tiene que esperar. Qué se creerán que son dueños del mundo, por favor si tienen menos cultura que uno."

"Aunque en teoría pueden ser dueños del mundo[...]"

"Pero ¿sabe? Yo también puedo ser dueño del mundo, porque pongo la palabra correcta en el lugar correcto y ya está: se enamoran de la retórica. Me buscan para las entrevistas y los atraigo como a mí el mar, las editoriales me persiguen y declamo mis poemas frente a una multitud, que lindo que habla este muchacho, sí, tiene futuro, sigue escribiendo y uno de esos que frunce el ceño me sugiere para un premio ¡y es muy probable que lo gane! Porque a los críticos le gusta mi tono sarcástico, lo celeste, mi punto aparte, las voces que salen del alma. Yo con modestia les digo que exageran, que este es un pequeño paso para el hombre, pero uno grande para la humanidad y esas frases que dice uno en los funerales o matrimonios, por supuesto habrá detractores, los conservadores, los que odian la vanguardia y vendrán los ataques, que no va a durar mucho, que fue por política por ser amigo de la sobrina del hermano del chofer y vendrá el contraataque y más entrevistas, que qué opina, y por qué de color verde y mis dichos y entredichos darán que hablar, dimes y diretes vates y vaticinios habrán tremendas críticas aceptaré con modestia buscaré respuestas en el horizonte sugerirán lecturas y el punto aparte y me amarán de nuevo y quizás los florales el Reina Sofía un Nobel..."

"Pero con las oportunidades que hay en este país y más si de cultura se trata, es muy difícil."

"Mire, aquí ando trayendo algo. Seguro usted sabrá valorarlo. ¿Por qué con verde? ¿Sabe? Aún no sé responderlo. Es de esas cosas que nadie sabe por qué las hace pero las hace. Este lo escribí hoy en la mañana. Me desperté algo asustado por un sueño que había tenido. Tomé mi lápiz y la mano hizo el resto del trabajo. Curioso, creerá usted, pero me pasa a diario. Permítame."

"¿El título? : La rebelión del príncipe."

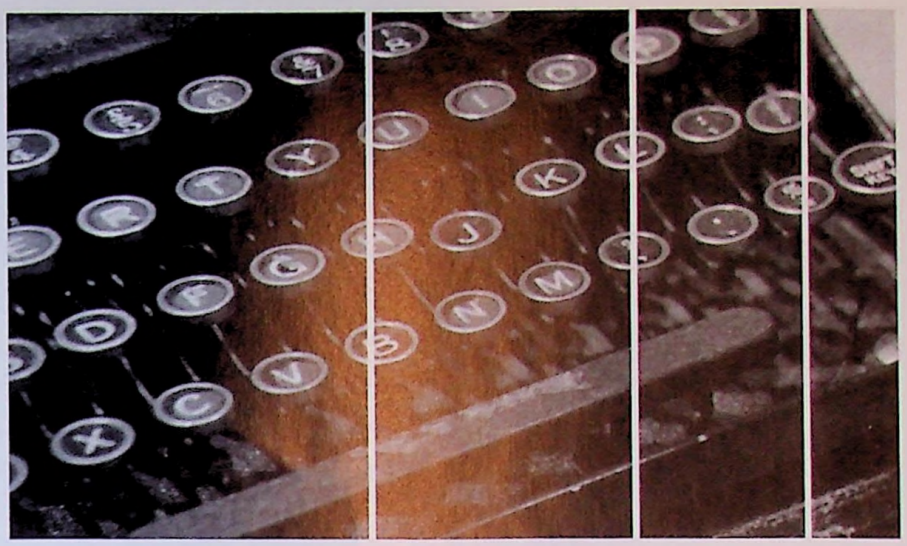
"Me llamó y me dijo

Todo es tuyo
Hoy, al despertar
Leerás el diario, anudarás tu corbata
tomarás tu maletín y saldrás a sembrar

las cenizas de cada firma
serán tu cosecha

¡Que ardan las estatuas de aire!
Las risas, lo hermoso, el tumulto, lo santo
Mis cadenas, las tuyas, mi vida, la de ambos

Que caigan las siete copas:



Convierte tu lengua en espada

Antes -respondí- que sucumba la tuya calcinada

No seré yo quien cambie besos por monedas

Te has quedado sin primogénito
Labriego de flamígeras condenas crepusculares"

"No me diga nada. Sé que es bastante fuerte. Pero ya ve que hasta un hijo del demonio puede ser bueno. [...] ¿Le gusto entonces? Me alegro. No esperaba menos de usted[...] Así es, muy diferente a lo que escribo a diario y sabe, agrego algo más a lo que me dice. Me parece autobiográfico. No se sorprenda. Menos por mi punto aparte, me conservo aún sobrio[...] Sabe, tiene razón, pero las explicaciones caminan siempre en el crepúsculo..."

"Imagínese que usted tenga frente a frente a un Poeta que podría haber sido famoso mundialmente, y que nadie venga por él a decirle, ven nos interesa tu propuesta tienes un gran futuro, cómo no haberte encontrado antes y esas cosas. Y pasa que lo hacen esperar y esperar y esperar y aquel que le había ofrecido trabajo ¿llegó? No pues, no llegó y no va a llegar tampoco. Seamos realistas no tiene porqué tomarme el pelo. Durante todo este rato a estado usted tratando de convencerme que va a llegar que soy bueno que alguien me dará alguna oportunidad pero seamos francos ¿quién cree que soy? ¿Una nueva Mistral? ¿Qué podría alguna vez ganar un Nobel o ser senador de alguna provincia del Norte o embajador en algún país Europeo? ¡Ja![...] Un hijo de guardagujas no podría jamás serlo. Quizás si hubiera habido alguien, cuando comencé a escribir, que me dijera no sé, eres bueno o esas cosas que les decía yo a mis amigos, es posible. Creo que hubo algo, un descuido del destino quizás, un vacío, una rotura del espacio y tiempo, que hizo que mi futuro cambiara. Y es como si hubiera nacido para ser un Nobel, una figura mundial de la literatura, estudiado por filólogos, catedráticos, estudiantes. Reconozco mi poesía, pero quien firma no soy yo. Y en los sueños siempre aparece un nombre. No es el mío. Que tontería. Si soy sólo un tipo que aún sigue esperando a un idiota que jamás llegara. No me haga caso, deben ser los tragos, la espera[...] Si hubiera más igualdad, oiga, más platita para el artista, un poquito menos de compadres, tíos y cuñados... Y disculpando la mesa mi amigo, yo le iba al caballero de bigotito. No sé pues, usted me dirá que por qué. En ese caso le diría que sé yo. Otra de esas cosas del destino."

"[...] Los poetas de tiempo completo tenemos demasiado trabajo como para dedicarnos a esperar. Y también demasiado trabajo como para dedicarnos al amor. Que en realidad es verdaderamente algo inexplicable. Claro, porque si usted analiza bien, el poeta se alimenta de sentimientos, que sean falsos es otra cosa, aunque en teoría Marxista Leninista, es lo mismo. Y bueno, se supone que si yo no siento, si de alguna u otra forma se hubiese cortado esa capacidad de enternecerme al ser rechazado por la crítica y el amor, y ese acontecimiento quizás fortuito, supongamos, haya cambiado la dulcísima tragedia griega de convertirme en el Gran Poeta, por esta otra vida de residencia en la nada, que ese nombre difuso que me persigue haya sido el que me esperaba, resultaría entonces que no sirvo para esto, y que en realidad de escribir no se nada. Pero es imposible que escriba tan mal y que esté esperando en vano, porque aquel señor, donde me fui a presentar ayer me dijo que lo espere aquí a las cinco en punto y estaba tan feliz que me fui a tomar unas copas, ¡por que es verdad señor! ¡Confieso que he bebido! Y mis mejores poemas los he hecho bien curaíto, que quiere que le diga.
[...] ¿A cuánto? No me diga... Veintitrés... Lindo mes este, por la primavera, digo... ¡Cómo ha pasado el tiempo! Si parece que la vida me viniera a buscar a rostro descubierto... Que este fuera mi diálogo póstumo. No. Harto cansado estoy ya oiga. En las últimas. De pura pena que estoy así. Tantas cosas que han pasado en estos días. Mejor sería dormirse un rato. Y con la ayuda de Platón, despertar sin memoria trece años más tarde en otro cuerpo."
"Así ser labrador sería más fácil, vamos, amigo, lo invito. Dejemos los cristales en la mesa, junto al viento, mientras todo pasa. Que yo seguiré esperando dos metros bajo tierra, junto a mi espejo, y mi oferta de trabajo."

» Humor



» Así son los amigos...

La esposa pasó la noche fuera de casa. A la mañana siguiente explicó al marido que había dormido en la casa de la mejor amiga. El marido entonces llamó por teléfono a diez de las mejores amigas y ninguna de ellas confirmo la historia. Tiempo después, el marido pasó la noche fuera de casa. A la mañana siguiente, explicó a la mujer que había dormido en la casa de su mejor amigo. La esposa entonces llamó por teléfono a los diez mejores amigos del marido. Siete de ellos confirmaron la historia, y los tres restantes, además de confirmarla, dicen que el todavía esta allá. Estos si son Amigos...

» Los curas de vacaciones

Dos curas deciden ir da vacaciones a Hawaii.
Decidieron que la mejor forma de disfrutar las vacaciones era dejar de usar los atuendos de sacerdotes, para que nadie los identificara como curas.
Apenas llegaron al aeropuerto de Hawaii se fueron a una tienda y compraron ropa playera de la más escandalosa que encontraron, ademas de sombreros, sandalias, lentes de sol, etc.
Al día siguiente fueron a la playa con sus ropas de turistas, se sentaron en sillas de playa, pidieron tragos y se sentaron a broncearse. De repente aparece en escena una rubia despampanante, con un bikini diminuto y se acerca a ellos, les sonrie y los saluda a cada uno: "Buenos dias, padre buenos dias, padre", les hizo una especie de reverencia. Luego siguió su camino. Ambos quedaron estupefactos preguntandose: ¿Cómo supo que somos sacerdotes?. Al día siguiente, se fueron a comprar shorts y camisas tan escandalosas que se podian oir antes verlas.
De nuevo, se instalaron en la playa a disfrutar de las instalaciones y del Sol hawayano. Al rato, la misma rubia pasa cerca de ellos, esta vez usando un hilo dental y un sostén minúsculo, los saluda "Buenos dias, padre - buenos dias, padre" y les hace una reverencia.
Cuando se aleja un poco, uno de los curas la llama y dice: "Espere un momento jovencita. En efecto, los dos somos sacerdotes, y estamos orgullosos de serlo, pero no entendemos como pudo usted descubrirnos, si no llevamos nada que nos identifique como curas..."
"Padre, no me reconoce?... Soy yo, la Hermana Elena"...



» Concurso



» Anima a tus hijos para que "pinten el verano"

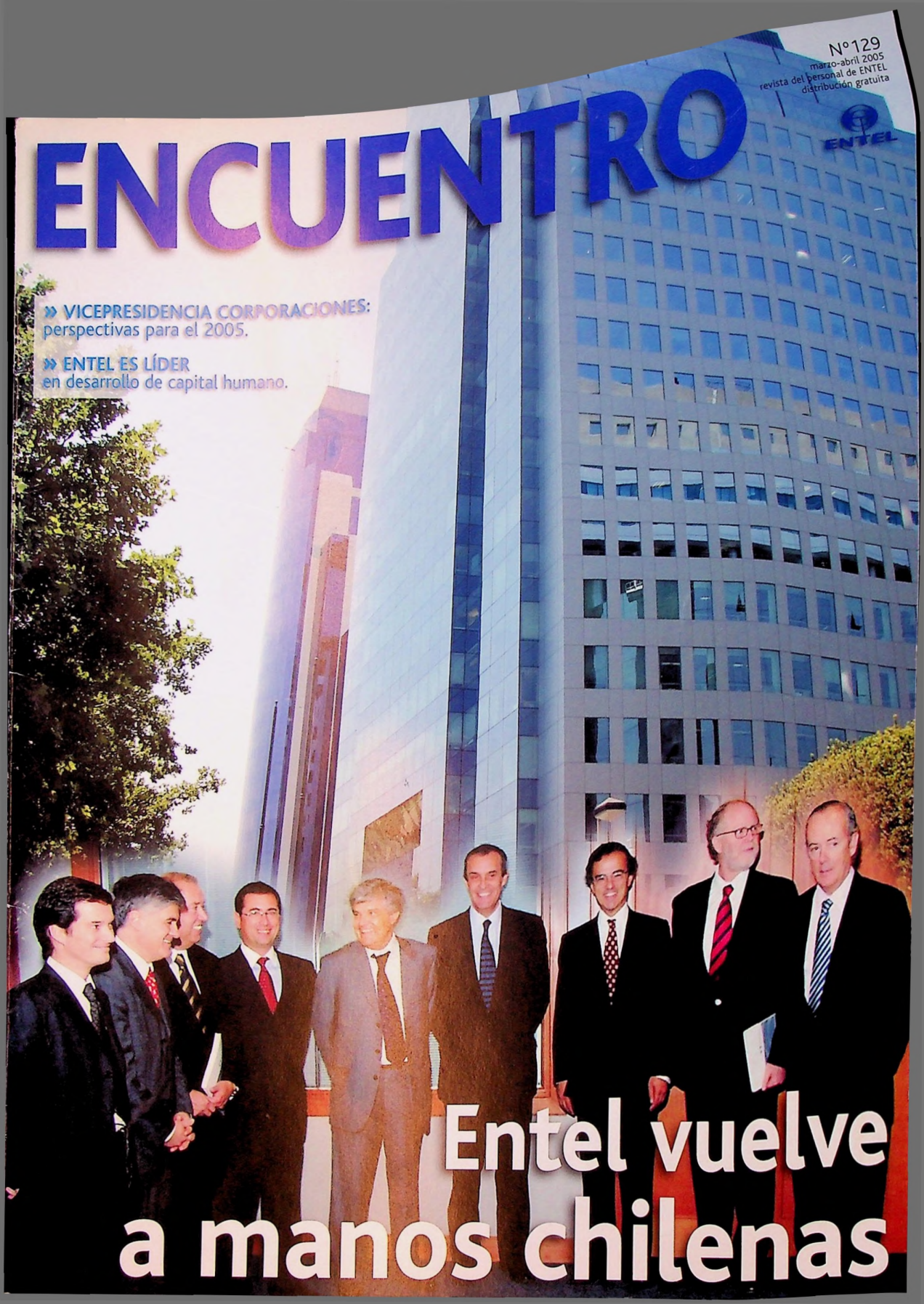
En época de vacaciones, los niños tienen más tiempo para hacer cosas entretenidas. Por eso Revista Encuentro, en conjunto con el Programa Cultural y el Club de Beneficios invitan a tus hijos a participar en el concurso de dibujo y pintura "Pintemos el verano". Podrán concusar niños entre 7 y 12 años con obras de temas libres alusivos al verano. Los trabajos deberán ser entregados antes del 1 de marzo en Edificio Pacífico, piso 9, a José Miguel Arriagada o Claudia Hoyos. Habrá premios sorpresa para los tres primeros lugares.

Nº129
marzo-abril 2005
revista del personal de ENTEL
distribución gratuita

ENCUENTRO

» **VICEPRESIDENCIA CORPORACIONES:** perspectivas para el 2005.

» **ENTEL ES LÍDER** en desarrollo de capital humano.



Entel vuelve a manos chilenas

sumario

ENTEL

3 Editorial

4 Señales Grupo Almendral tomó el control de Entel / ¿Cómo viene el 2005 para Corporaciones?

7 Novedades Entel llega a Punta Arenas con fibra óptica. Sueco se quedó con la corona del campeonato internacional de ajedrez. Internet de Recursos Humanos se renueva. Cambios en la Gerencia Mercados. Nuevo programa de capacitación.

9 Novedades CAT-CACE Supervisores zonales de Antofagasta y Puerto Montt.

10 Zona de Entrevistas Paulina Werth, proyecto venus. Lisette Isa, Oscar Pradenas y Juan Aranda; programa de idiomas on line.

12 Tendencias Entel lidera desarrollo de capital humano en Chile.

13 Regiones Valparaíso, La Serena y Talca.

Además

(Bienestar, PÁGINA 15 Y 16).

Rama de Tenis. Escuelas Deportivas.

Actividades extraprogramáticas.

Seguro obligatorio y patentes 2005.











PUBLICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DE ENTEL GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS. DIRECTOR RESPONSABLE: PATRICIO SALGUERO. EDICIÓN Y REDACCIÓN PERIODÍSTICA: JOSÉ MIGUEL ARRIAGADA. COMITÉ EDITORIAL: PATRICIO SALGUERO, WALDO SARMIENTO, ROBERTO DEL PEDREGAL Y ARTURO PEÑAFIEL. DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO: CLARKE & BERNIER LTDA., FOTOGRAFÍA EDITORIAL: FRANCISCO MOIROUX. PRE IMPRESIÓN: IMPRESOS LAHOSA. IMPRESIÓN: IMPRESOS LAHOSA. OF. CENTRALES Y PUBLICIDAD: AV. ANDRÉS BELLO 2687, PISO 9, SANTIAGO. DERECHOS RESERVADOS DEL CONTENIDO EDITORIAL Y GRÁFICO. PERMITIDA SU REPRODUCCIÓN CON CITACIÓN DE LA FUENTE.



"Deseo manifestarles que los grupos controladores de Almendral - Hurtado Vicuña, Fernandez León, Matte, Izquierdo y Gianoli entre otros; conocen bien el negocio de telecomunicaciones y han reiterado su confianza en la administración y los trabajadores de ENTEL S.A y sus filiales".
Richard Büchi B.,
Gerente General Corporativo de ENTEL



El 29 de marzo pasado y después de algún tiempo de negociaciones en Italia, se concretó finalmente la venta de nuestra empresa. De esta forma, Telecom Italia vendió su participación mayoritaria en Entel a manos del Grupo de Inversiones El Almendral, que desde ahora pasa a ser el principal controlador. Con esta importante noticia comenzamos el año y ahora nuestra organización inicia una nueva etapa, que esperamos sea aún más fructífera que la anterior y llena de nuevos desafíos y oportunidades.

Este grupo, el mismo que vendió a los italianos hace cuatro años, ha depositado toda su confianza en la actual administración, consciente de que en época de cambios la estabilidad del equipo gerencial es indispensable para enfrentar los próximos retos de la compañía.

Con la venta concluye el paso por nuestra empresa de Telecom Italia, que sin duda dejó una huella en todos los niveles de nuestra organización, principalmente por la asimilación en gran parte de los ejecutivos de Entel de una forma de trabajar propia de una multinacional europea.

Tras el cambio de propiedad, la gerencia general ha decidido impulsar un nuevo cambio en la empresa reordenando la estructura interna. Se crearon dos grandes áreas de negocios (móvil y fija), nombrándose a Hernan Marió y Antonio Büchi, respectivamente, como nuevos gerentes generales. Richard Büchi, en tanto será desde ahora el gerente general corporativo.

Entel vuelve a ser una empresa chilena y se reestructura para enfrentar con éxito la exigente competencia. Dos hechos que marcarán el desarrollo de nuestra empresa en los próximos años.



Tras la operación de compra por la cual Inversiones Almendral adquirió el 54,7% de las acciones, los nuevos propietarios de nuestra empresa entregaron todo su respaldo a la actual administración liderada por Richard Büchi.
Luego de la junta de accionistas se comunicó la nueva estructura de nuestra empresa, que ahora se divide en dos áreas de negocios: móvil y fija.

El pasado 29 de marzo se concretó finalmente la venta de 54,7% de las acciones que mantenía Telecom Italia en Entel a la sociedad de inversiones Almendral. Así se puso fin a la historia, que ocupó páginas y páginas en los diarios durante el verano, en relación a las negociaciones que realizó en Europa Juan Hurtado Vicuña, con miembros de Telecom Italia, para volver a la propiedad de Entel.
Con la ratificación de la compra, que tuvo lugar en Nueva York, se modificó nuevamente la estructura accionaria de

ENTEL

Grupo Almendral tomó el control de Entel



la compañía. En esta, el grupo Matte aparece como el accionista principal con 33,6% de la propiedad, luego figura Fernández León con 6,2%, Hurtado Vicuña 5,6%, Consorcio con 5,1%, el grupo Izquierdo con 4,3% y los Gianolli con 2,6%. Sin embargo, hay que precisar que Fernández León y Hurtado Vicuña controlan Consorcio, con lo cual la participación conjunta de los empresarios llega a 16,9%.

Lo anterior le permite a Almendral nombrar a seis directores. De hecho, el presidente de la mesa es Juan Hurtado Vicuña, y Bernardo Matte fue nombrado director, lo que fue ratificado en la junta de accionistas, el pasado el 6 de abril. El resto de la propiedad la integran las AFP con 26,1%, con lo cual nombran a dos directores -René Cortázar y Jorge Marshall-, y el grupo Luksic con 5,7%, con un director, Francisco Pérez Mackenna.

Cabe recordar que la compra de 54,76% de Entel se realizó a través de Almendral y una filial creada especialmente para este propósito. Esta última compró a Telecom Italia 48,9% en US$834 millones, mientras que Almendral adquirió 5,86% en US$100 millones, acciones que serán aportadas a la filial de Almendral. Con esta operación el patrimonio de Almendral pasó de US$37 millones a US$540 millones.

Por de pronto se espera que hasta fines de abril, cuando termine el periodo de opción preferente, los accionistas minoritarios de Almendral hayan suscrito 25,8% restante del aumento de capital para así completar los US$504,7 millones propuestos para la transacción, que implicó un monto total de US$940 millones.





Hernán Marió
Gerente General Telefonía Móvil Entel.



Antonio Büchi Buc
Gerente General Red Fija Entel.

COMUNICACION A TODOS LOS EMPLEADOS

Tras ratificarse la venta en Nueva York, Richard Büchi Buc, envió un correo a todos los funcionarios de Entel, en la que subrayó:"Deseo manifestarles que los grupos controladores de Almendral - Hurtado Vicuña, Fernández León, Matte, Izquierdo y Gianoli entre otros; conocen bien el negocio de telecomunicaciones y han reiterado su confianza en la administración y los trabajadores de ENTEL S.A y sus filiales. Estoy seguro que seguiremos siendo el primer proveedor integral de servicios de telecomunicaciones para el beneficio de nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros cercanos y por supuesto, también de nosotros".

CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA

Tras finiquitarse la venta, y luego de celebrada la junta de accionistas, el 8 de abril, se comunicó la nueva estructura de Entel a toda la organización. Richard Büci Buc, asumió la gerencia general corporativa, de la cual dependen ahora dos áreas de negocios: telefonía móvil y red fija. En la primera, quedó como gerente general, Hernán Marió, mientras que en la segunda asumió Antonio Büchi Buc. A esta última reportan ahora todos los vicepresidentes y gerentes divisionales de Entel S.A., incluidos los gerentes de las empresas filiales con asiento en Chile (Transaxion, Entelphonica, Entelphone, Satel, Call Center), exceptuando las empresas móviles.

Además, dependen de la gerencia general corporativa las gerencias de filiales extranjeras, el auditor interno y la asesora de relaciones públicas corporativas; y también, sólo en sus funciones corporativas: el gerente de recursos humanos corporativo, el gerente de finanzas corporativo y el asesor legal corporativo. En el ejercicio de las funciones corporativas los gerentes de la matriz que tengan dicha denominación dispondrán de la misión de fijar políticas generales y coordinación de su materia a todos los ejecutivos del grupo de su misma rama funcional.

Otra novedad importante es la creación del Comité de Coordinación superior del Grupo Entel, cuyas funciones primordiales serán: la aprobación de estrategias globales de negocios, tanto en Chile como en el exterior; la aprobación de inversiones del Grupo, según los criterios que se establezca; la coordinación de las operaciones de los distintos negocios, con el propósito de búsqueda de oportunidades comunes y sinergías; y la revisión periódica de los resultados de los grupos de negocios.

El Comité estará presidido por el Gerente General Corporativo, Richard Büchi Buc y como miembros permanentes dos ejecutivos de Entel S.A. y dos ejecutivos de Entel PCS (Antonio Büchi, Hernán Marió, Felipe Ureta y José Luis Poch). A dicho Comité se incorporarán otros ejecutivos del grupo según requerimiento o invitación.

Finalmente, se eliminó la Gerencia General Adjunta por renuncia voluntaria de Paolo Baldoni, al cual se le agradeció su gestión y valioso aporte al grupo durante estos últimos años.

Vicepresidencia Corporaciones

¿Cómo viene el 2005?

Carolina Lobos, Directora de Marketing Estratégico, señala que la clave estará en lograr sinergia entre los negocios tradicionales y de TI.



El 2004 fue un año de grandes noticias para la Vicepresidencia Corporaciones, fundamentalmente por la suscripción de grandes contratos de integración tecnológica, entre los que se destaca el proyecto ya en marcha con Fonasa. Carolina Lobos, Directora de Marketing Estratégico aclara que para este año que comienza han definido tres focos estratégicos:

1. Mantener y consolidar la incorporación de servicios innovadores en tecnologías, para los negocios tradicionales de la vicepresidencia (telefonía con full convergencia IP)
2. Hacer cada vez más eficiente la cadena de valor interno, a través de la implementación de una estrategia que mejore la capacidad funcional de nuestra empresa en los aspectos operativos y tecnológicos.
3. En materia de servicios públicos, mantener las capacidades de venta, pese a la fuerte competencia en tramas de telefonía local en empresas.

Pero sin duda lo que más dividendos ha dado a la Vicepresidencia Corporaciones es la integración de soluciones tecnológicas. Carolina Lobos, señala que "por más de tres años hemos acumulado experiencia y conocimientos en el desarrollo de proyectos muy interesantes en volumen. Nuestro interés se ha centrado en aquellas propuestas donde el cliente esté inmerso en un cambio estratégico. En ese contexto, nosotros apoyamos con tecnología esa transformación. Así ha sido el caso de Fonasa y otros proyectos en el sector financiero.

Para ser más competitivos en este negocio, la Vicepresidencia Corporaciones ha experimentado internamente algunos cambios que apuntan a la entrega de un servicio al cliente más eficiente y completo. "Pretendemos que nuestra gente desarrolle habilidades que le permitan conocer a fondo el área de negocio específica del cliente (minería, salud, banca etc.)", comenta Lobos, quien informa que hace poco tiempo atrás y en esta misma línea de acción, se creó la Gerencia BPO (Bussiness Proces Outsourcing), la cual operará en todos los proyectos de integración tecnológica. La idea es que en poco tiempo más haya personas de esta gerencia que sean especialistas en cada área o sector de negocios.

DESAFÍOS INTERNOS

A juicio de Carolina Lobos, para seguir siendo líderes en los grandes proyectos hay que cuidar muchos detalles que en algún momento pueden marcar la diferencia con la competencia. Entre esos detalles menciona: tener líderes para desarrollar mayor valor agregado sobre los servicios tradicionales y conocer mejor el comportamiento de los clientes; desarrollar nuevas habilidades internas para que las áreas técnicas y comercial se comuniquen eficientemente convergiendo hacia el cliente; destinar a los perfiles profesionales más idóneos a cada proyecto, para potenciar el éxito de cada propuesta; hacer más "maping" de los clientes, con el objeto de conocer a fondo sus necesidades; y conocer más acerca de la industria TI, para ganar experiencia y tener más ventajas a la hora de participar en las licitaciones.

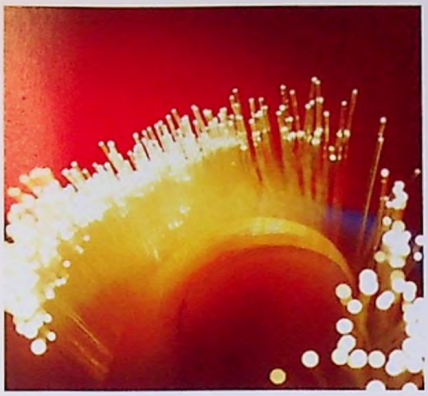
PROYECCIONES Y PROYECTOS "EN CARPETA"

A la hora de tratar de averiguar dónde estarán las claves para Entel este año en la industria TI, Carolina Lobos resume con claridad: "Se ve que en el sector salud se abrirán muchas oportunidades de negocios, ya que el cambio -producto de la implementación del plan AUGE- será a gran escala. "Nosotros tenemos un proyecto con una institución de salud privada que nos tendrá trabajando buena parte de este año.

Por otro lado, hay grandes expectativas en el retail, que últimamente ha tenido mucho movimiento. En este ámbito, estamos analizando una oportunidad en el tema de procesamiento de tarjetas de crédito. Además, en uno de los proyectos más emblemáticos de este año, pretendemos implementar toda la plataforma de servicio de dos importantes bancos de la plaza nacional. Es un trabajo a dos años plazo y en el que participarán más de 100 personas".

Otra área de negocios que dio que hablar el año pasado y que en 2005 seguirá vigente, es el de la seguridad y control de acceso. Según ella, la seguridad como servicio tecnológico está siendo muy relevante para las grandes corporaciones, ya que hoy se busca tener formas más seguras para proteger la transferencia de información, sobre todo por el creciente espionaje industrial. De hecho Entel habilitó hace poco todo el sistema de control de acceso para casa matriz., la red de seguridad perimetral de CMPC y el sistema biométrico de identificación digital (AFIS) de la Policía de Investigaciones de Chile.

En síntesis, el 2005 se viene igual o más movido que el anterior para la Vicepresidencia Corporaciones, consolidando una tendencia de crecimiento que trae enormes expectativas para nuestra empresa en el corto, mediano y largo plazo.



» Entel llega a Punta Arenas con fibra óptica

INVERSIÓN QUE CONSIDERA ADEMÁS AMPLIACIÓN DE RED DE MICROONDAS Y SATELITAL LLEGA A LOS 6000 MILLONES DE PESOS.

Nuestra empresa anunció en enero una inversión de $ 6.000 millones -en los próximos cinco años- para poner en marcha una red de microondas y fibra óptica, que permitirá mejorar los servicios de telecomunicaciones en Punta Arenas. Esta nueva plataforma estará operativa a partir de abril y se prevé que el próximo año (2006) se incorpore Puerto Natales.

Konrad Burchardt, Vicepresidente Comercial señaló que , "con esta inversión estamos duplicando la capacidad de transporte de señal, lo cual solucionará los históricos problemas en las comunicaciones de Punta Arenas, a través de la primera y única red alternativa a las comunicaciones que usan enlaces satelitales".

Con la implementación de esta nueva red, Entel pretende aumentar su participación de mercado en las áreas de banda ancha, telefonía y larga distancia.

Esta iniciativa fue elogiada por el subsecretario de Telecomunicaciones, Christian Nicolai, quien destacó los alcances de la inversión. Según él, estas tecnologías permiten más eficiencia y productividad para las empresas, pero también los hogares se beneficiarán con la posibilidad de conexiones en banda ancha a Internet.

La red de microondas incluye los tramos entre Punta Arenas, Cóndor y Buenos Aires en Argentina. Y desde esta última ciudad hasta Santiago se utilizará un enlace de fibra óptica. En este nuevo escenario, las comunicaciones de Punta Arenas se transportarán principalmente vía microondas y fibra óptica y enlaces satelitales.

Infraestructura desplegada:

- **Tecnología:** Redes de fibra óptica, redes de microondas, telepuertos satelitales, centrales de conmutación digitales y redes de acceso alámbricas e inalámbricas.
- **Extensión:** La red de fibra óptica va desde Arica a Puerto Montt, con una extensión aproximada de 3.450 Kms. La red microondas digital se extiende desde Arica a Coyhaique con 4.760 kms que se utiliza para transportar los servicios de telefonía móvil, WLL y señal de TV. Su red satelital está compuesta compuesta por 30 estaciones de baja y mediana capacidad, distribuida a lo largo de Chile.

» Noticias



TORNEO INTERNACIONAL DE AJEDREZ COPA ENTEL

» Maestro sueco se quedó con la corona

El gran maestro sueco, Johan Hellsten, de 29 años, se coronó campeón del Segundo Torneo Internacional Copa Entel, jugado en el Mirador de la Tore, al totalizar diez puntos de doce en disputa, producto de nueve victorias, dos tablas y una derrota. El evento, que ya es considerado como uno de los mejores campeonatos jugados en América, para orgullo del ajedrez chileno y de Entel, congregó a los mejores ajedrecistas sudamericanos, quienes durante doce días ofrecieron, frente al tablero de las 64 casillas, un combate extraordinario que acaparó la atención de los aficionados de todo el mundo, quienes pudieron seguir las alternativas día a día gracias al sito Web Ajedrez.123.cl

El certamen internacional, el segundo que ofrece Entel, con el patrocinio de la Federación Nacional de Ajedrez (Fenach), tuvo como protagonistas a siete grandes maestros, tres maestros internacionales, dos maestros fide y un maestro nacional, pertenecientes a siete países, quienes se enfrentaron en un round robin, todos contra todos, disputando premios cercanos a los seis mil dólares.

Al inicio de la Copa Entel, los principales favoritos eran los grandes maestro Julio Granda (Perú), ganador de la versión del pasado año y el de mayor elo de la competencia con 2599; el GM argentino Ruben Felgaer, elo 2588, campeón de su país y de gran actuación en los tableros europeos; y el actual número uno de Chile, GM Rodrigo Vásquez, sin duda uno de los mejores valores del ajedrez americano.

Junto a las figuras mencionadas, destacaban los grandes maestros Andrés Rodríguez (Uruguay), medalla de plata en las últimas Olimpíadas jugadas en Calviá el pasado año; el actual campeón brasileño, GM Rafael Leitao; el pentacampeón argentino, GM Pablo Ricardi; y el segundo tablero de Suecia, GM Johan Hellsten. Completaban la nómina de jugadores el campeón boliviano MI. Osvaldo Zambrana y los chilenos MI. Luis Rojas, Christian Michel, Marcelo Llorens, Hugo López y Manuel Barbosa.

Al final el GM sueco Hellsten, jugando a un ritmo insuperable, se llevó el primer premio de 2500 dólares, seguido de los GM Leitao y Felgaer. 4° Vásquez, 5° Granda, 6° Ricardo; 7° Luis Rojas, ganador de su primera norma de gran maestro; 8° Rodríguez; 9° Hugo López; 10°-12° Zambrana, Barbosa y Michel; 13° Llorens.

» + Noticias



CAMBIOS EN LA GERENCIA DE MERCADOS

» Se reordenan las piezas

Con el objetivo de adoptar una estructura más eficiente, que se alinee con las nuevas exigencias de la empresa, la Gerencia Deparmento Mercados anunció, a partir de marzo pasado, modificaciones en su ordenamiento.

En la Gerencia Regional Norte, se nombró como gerente a José Manuel Saavedra Ramírez, y también se incorporó a la Gerencia Zonal La Serena (III y IV región), al mando de David Iluffi.

En la Gerencia Regional Centro, se designó como gerente a Eduardo Regonesi Muranda. Esta gerencia quedó constituida por la ex Gerencia Ventas Santiago y la Gerencia Zonal Valparaíso (V Región).

En la Gerencia Regional Sur, fue nombrado gerente, Mauricio Botto Cabrera. Además, pasaron a formar parte de ésta, la Gerencia Zonal Chillán y la Gerencia Zonal Rancagua. A esta última, se agregó la Oficina Talca (cubriendo ahora la VI y VII regiones). En tanto, la Gerencia Zonal Concepción, donde asumió como gerente, Humberto Fuentes Sandoval, quedó constituida por las oficinas de esa ciudad, Chillán y Los Angeles (VIII Región completa). Finalmente, la Gerencia Zonal Puerto Montt, donde fue designado gerente, Víctor González mancilla, quedó conformada por las oficinas Osorno, Puerto Montt, Chiloé, Coyhaique y Punta Arenas. En esta última ciudad austral, que cambió de gerencia zonal a oficina, asumió Claudio Buratovic Becerra.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CVC START LEARNING 2005

» Facilitando el aprendizaje

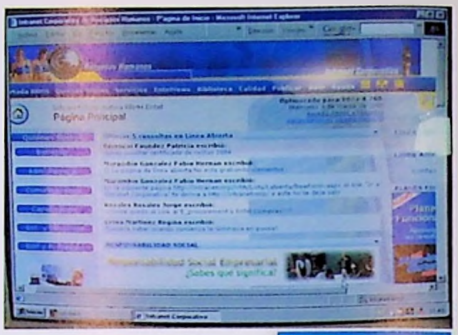
Con el desafío de impartir capacitación en línea a 500 empleados de Entel, en temáticas como orientación al cliente, gestión del talento, liderazgo, estrategia y proyectos (todas ellas centradas en las nuevas competencias de la empresa); fue lanzado oficialmente, a mediados de marzo, el programa de capacitación CVC Start Learning 2005. Esta iniciativa de la sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos busca además incentivar el uso de la tecnología en el puesto de trabajo e involucrar a los jefes de sección para que consideren al e-learning como una alternativa viable, a la hora de actualizar a su personal.

Cada uno de los 500 alumnos seleccionados de todo Chile deberá ser capaz de completar dos programas durante el 2005. Cada programa está compuesto por 4 módulos de 3 horas cada uno, los cuales deben ser completados en un periodo no superior a 30 días, desde la fecha de inicio del mismo. Además, el alumno deberá usar recursos tecnológicos dentro del proceso de adquisición de nuevo conocimiento (Correo, Chat, foros, etc.).

Al menos el 40% de los alumnos deberá participar en una sesión sincrónica y el promedio de preguntas realizadas a los tutores o a la administración será de una por alumno (Correo o Foros).

CVC Start Learning 2005 está dirigido a subgerentes, directores de cuenta o negocios, jefes de sección, supervisores, profesionales, secretarias y administrativos.





» Intranet de Recursos Humanos sigue perfeccionándose

Año tras año la Intranet Corporativa de Recursos Humanos continua mejorando sus aplicaciones, volviéndose cada vez más util y amistosa para sus diferentes tipos de usuarios. Siempre con la plataforma Microsoft Share Point, a partir de marzo se incorporaron nuevas herramientas de uso. Entre ellas se destacan:

1) Línea Abierta renovada y con panel de últimas preguntas en el home.
2) Avisos clasificados con autopublicación por parte del mismo usuario.
3) Buscador en contexto. Busca sólo dentro de las contenidos seleccionados.
4) Barra de Canales (en la parte izquierda). Permite llegar a todas las secciones de la Intranet.
5) Nueva gráfica y organización más clara de contenidos por categorías.
6) Albumes fotográficos. Permite ver fotos en miniaturas y guardarlas en su computador.
7) Encuestas / Promocionar la encuesta que está creada.
8) Alertas de seguimiento. Usted puede recibir correos cada vez que alguien agregue contenido en una sección de la intranet.
9) Posibilidad que los usuarios personalicen sus páginas. Puede ocultar, mostrar o mover ciertos contenidos dentro de ciertas páginas, de acuerdo a su interés.
10) Puede exportan información a Office desde cualquier contenido publico (Requiere Microsoft Office 2003 y permisos adecuados).

■ Futuros desarrollos (tentativos)

1) Resumen semanal con novedades de RRHH.
2) Emisora RRHH, permitirá distribuir contenido multimedia de eventos importantes.
3) Barra de menú sensible para agilizar la nevegación.



CAT CACES EN ANTOFAGASTA Y PUERTO MONTT

Calidad de servicio y eficiencia en la atención



En Puerto Montt el buen servicio y la adecuada atención del personal, nos ha llevado a mantenemos en los primeros lugares de ingresos a nivel nacional compitiendo con grandes ciudades.

La región está muy demarcada por sus habitantes y costumbres. Por Ejemplo, Quellón zona de pescadores y de gente muy esforzada, posee potenciales clientes de los servicios de telefonía y giros de dinero. Además, en Chiloé se ha creado un plus adicional a los servicios tradicionales, los cuales han sido de gran apoyo en nuestros ingresos. Hablamos de los Cyber CAT, que se encuentran en Castro, Ancud, Quellón y también en Osorno, siendo Castro el mayor propulsor de esta idea que comenzó años atrás con un pequeño proyecto y que dio frutos no sólo en nuestra región, sino también en otras ciudades.

La zonal cuenta con tres CACE: Osorno, Pto. Montt y Castro, siendo estos dos últimos Integrales, es decir, conviven las tres filiales Entel: Entelfónica y PCS. Contamos con excelentes ejecutivas, quienes fueron reconocidas por la Gerencia de Atención a Clientes el año 2003, por la calidad en la atención. Ultimamente, ellas se han abocado a una gran misión como son las retenciones, tarea nada de fácil debido a la gran competencia en la zona.

Si hay que destacar alguna virtud de nuestra zona, es el gran compromiso del personal con la empresa y el equipo de trabajo con el que contamos, ya que sin ellas no podríamos concretar nuestras metas.

Hector Díaz, Supervisor Zonal de Puerto Montt:
"MI EXPERIENCIA EN ENTEL..."

"Cuando ingresé a Entelfónica, nunca imaginé la importancia que esta empresa tendría en mi vida. Estuve en los CAT´s de las mineras Escondida II donde el sacrificio se recompensaba por el reconocimientos de los clientes por los servicios prestados. Eramos el único medio de comunicación existente en este lugar y fuimos los primeros hombres en ejercer esta labor en la empresa. A pesar de los cierres de estos CAT, para mi la carrera no terminó ahí, ya que seguí cumpliendo labores en Antofagasta, como ejecutivo CAT y jefe de turno. Posteriormente fui ascendido a ejecutivo CACE, siendo el primer varón a nivel nacional, por lo cual agradecí la confianza depositada a mi jefatura. Después vinieron otras oportunidades, en las cuales pude demostrar que podía cumplir bien mi trabajo. Esto me ayudó a que fuera después ascendido como Supervisor Zonal de Pto. Montt. Hoy cuento con el apoyo de mis supervisoras y todo el personal a cargo, las cuales son un gran equipo humano.

Si miro hacia atrás, veo con nostalgia mi ciudad, familia, compañeros y amigos, pero me siento orgulloso del sacrificio realizado, por poder demostrar con mi ejemplo que las cosas se pueden hacer, con esfuerzo y buena voluntad.

Zona Antogasta
DE LA TIERRA DEL SOL, PAMPA, SALITRE Y COBRE

En estas tierras ricas en minerales e historia, se encuentran el Centro Integral de Antofagasta, CAT CACE Calama y el CAT San Pedro de Atacama. Estas tres oficinas lideran en ventas y rentabilidad a Nivel Nacional. Antofagasta y Calama son los grandes centros mineros productores y generadores de gran parte de los recursos de nuestro país. Estas ciudades se caracterizan por tener una elevada población flotante, población que emigra desde las zonas del sur del país buscando trabajo bien remunerado y el bienestar familiar.

San Pedro de Atacama, ubicada a 300 kms de Antofagasta y 100 kms de Calama es una zona netamente turística destacándose los Geysers del Tatio, los Pukará, el Salar de Atacama y por supuesto El Valle de la Luna. En esta localidad de 5.000 habitantes contamos con un pequeño CAT atendido por tres ejecutivas y donde el 90% de nuestros clientes son extranjeros. En Atacama, los servicios más requeridos por nuestros clientes son el envío de Giros y la Telefonia Nacional. Nuestro servicio en esta zona se caracteriza por la buena atención y el trato deferente hacia nuestros clientes.

Paulina Werth
habla del Proyecto Venus

"Es una herramienta que nos permitirá conocer más a nuestros clientes"

La Directora de Canales de Atención a Clientes explica las ventajas que traerá a toda la empresa la implementación de Venus.



- ¿Cuándo nace?
- Comienza a operar en los canales telefónicos y presenciales en Diciembre del 2004.

- ¿Porqué se origina el proyecto?
- Se gesta por la necesidad de mejorar la calidad de atención a clientes, a través del seguimiento de todas sus interacciones con la Compañía. Es decir, la Venus, como herramienta única de atención a clientes, entrega soporte al personal en contacto, a través de guías o scrpits de atención únicas y estandarizadas logrando de esta forma uniformar la información entregada en todos los canales. Además, a través del ingreso del Rut en los Caces o de la información que proviene de los IVRs de acceso telefónico se despliegan los datos más importantes de los clientes, además de la historia de los contactos que el cliente ha generado con la Compañía, como de los eventos que nosotros hemos generado hacia ellos. Por ejemplo: cartas, invitación a eventos, bloqueos de sus servicios etc.

- ¿En qué etapa se está hoy?
- Está operativa en su primera fase en todos los canales.

- ¿Cuáles son los beneficios que traerá el proyecto a la empresa?
- Conoceremos los motivos por los cuales los clientes se ponen en contacto con la compañía. También, cada cliente tendrá una historia de atenciones que contribuya a una atención más personalizada y a la mejora continua en atención de clientes. Y, además, habrá ahorros asociados a la disminución de los tiempos de atención.

- ¿Quiénes han participado en forma activa en este proyecto?
- La participación ha sido de un equipo formado por TI, y la Gerencia de Operaciones Comerciales.

- ¿Cómo se ha capacitado a las áreas directamente involucradas?
- Se ha realizado una inversión importante en Caces a nivel nacional, en capacitación en atención a clientes y en el uso de la Venus propiamente tal y en Entel Call Center.

- ¿Qué cambios en la forma de trabajar traerá este proyecto?
- Es un nuevo concepto de atención, que nace a través de la oportunidad de conocer al cliente con los datos que despliega la Venus en cada contacto. Cada interacción del cliente con la empresa es una oportunidad de venta y una chance de actualizar los datos de estos clientes en nuestras bases actuales.

- ¿Qué importancia tiene que los empleados conozcan y se interioricen del proyecto?
- Somos una empresa de servicios, que dependemos de la satisfacción que los clientes tienen con nuestra Compañía. En la medida que seamos capaces de entender que todos somos un potencial punto de contacto con clientes e internalicemos que podemos contar con la información para guiar a los clientes, estaremos realmente volcando la compañía a los clientes.

- ¿Qué viene después de este proyecto?
- Vienen las siguientes etapas que integrarán todos los sistemas en uno, integrarán todos los eventos y se transformará en una herramienta para generar contactos.



▶ Participantes del Programa
▶ de Idiomas de Entel

La experiencia de aprender inglés on line

Lisette Isa, Oscar Pradenas y Juan Aranda aprobaron el año pasado la primera versión del curso de inglés on line. Este es el testimonio de ellos acerca del programa.

-¿Cómo fue la experiencia de aprender un idioma on line?

- **Lisette Isa:** La experiencia fue realmente extraordinaria. En particular, yo no sabía realmente nada de inglés y hoy ya me desenvuelvo, lo que no era esperado. La verdad, que no confiaba en el método e-learning, pero funciona, al menos el de ENTEL, ya que te permite agudizar tu oído a esta nueva lengua, y visualizar la gramática en forma inconsciente, ya que de tanto leer frases y expresiones aprendes sin darte cuenta cual es la estructura gramatical de una oración, de forma entretenida y no latera como las clases típicas de gramática.
- **Oscar Pradenas:** No es fácil, porque siempre el tiempo es escaso.
- **Juan Aranda:** Fue un gran desafío por la libertad de estudiar sin un profesor en forma física, sin horarios definidos y a mi ritmo.

-¿Cómo se organizaba para estudiar, seguir el curso y trabajar?

- **Lisette Isa:** La empresa generosamente te otorga la posibilidad de dedicar parte de tu jornada laboral para estudiar, pero yo preferí organizarme en los horarios pos oficina y para eso tuve que instalar en el PC de mi casa las herramientas necesarias para acceder al curso. Dedicaba quizás más del tiempo necesario, porque no tengo facilidades para el idioma, pero me encantó, y superé mis propias expectativas.
- **Oscar Pradenas:** La verdad es que yo solo seguía el curso desde mi casa por Internet, las veces que me metí en el trabajo no pude hacer nada.
- **Juan Aranda:** La realidad es que estudiar en la oficina es complejo, por lo que un par de veces me encontré estudiando desde casa.

-Si tuviese que aconsejar a un nuevo estudiante del programa ¿Cual sería la clave para obtener un buen desempeño?

- **Lisette Isa:** La clave es PERSEVERANCIA, y un real interés de aprender. Ahora reconfirmo que "QUERER ES PODER" y "nunca desfallecer en el intento" es otra de las claves.
- **Oscar Pradenas:** Como en la mayoría de las cosas de la vida hay que ser constante.
- **Juan Aranda:** La clave para aprender cualquier cosa, en particular un idioma, es el deseo de querer hacerlo. Se puede aprender y para hacerlo hay que atreverse.

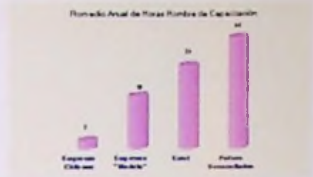
-Si tuviera que hacer un análisis crítico del programa, ¿Cuál sería el aspecto que usted mejoraría?

- **Lisette Isa:** La verdad es que siendo objetiva, no tengo críticas negativas de fondo, aunque siendo detallista, se debería revisar errores de configuración que quizás quitan un poco de tiempo en el avance, ya que cuando trabajaba on-line y debía responder en forma escrita a ciertas preguntas, el sistema arrojaba como mala mi respuesta por la configuración de los espacios en blancos, pero es una tontera que no afecta el aprendizaje ya que uno tenía la alternativa de chequear si realmente estaba o no correcta la respuesta. Además, a veces para expresar alguna situación, pregunta u aseveración aparecía una forma no enseñada previamente, sin ser aclarado que era una segunda o tercera manera de decir lo mismo. Pero ni siquiera esto es malo, ya que te hace pensar, analizar y además como alumna tenía siempre la oportunidad de preguntar todas las dudas a tutores asignados especialmente para los alumnos, y tenia la comodidad de hacerlo por tres canales distintos; on-line, telefónica o personalmente. Es aquí donde se mide el real interés que uno tiene de aprender. Para mí fue espectacular, porque recibí siempre un apoyo extraordinario de ADOLFO MIRANDA, a quien explícitamente quiero agradecer por su disposición y paciencia para ayudarme, siendo yo una alumna molestosa, que siempre llamaba y preguntaba todas las dudas acumuladas de la lección que cursaba el día anterior cuando en mi casa estudiaba.
- **Oscar Pradenas:** El tema de la pronunciación y la fluidez al hablar, ya que al ser en línea no existe mucha practica en la conversación.
- **Juan Aranda:** Yo sugiero que se tenga un taller, con profesor incluido, una vez por unidad.

-¿Cómo se siente ahora, respecto al dominio del idioma?

- **Lisette Isa:** Como antes lo dije, hoy me manejo mas de lo esperado, pero tengo tristeza de que ya no tengo esta oportunidad de seguir aprendiendo. Me encantaría tener la oportunidad de seguir este curso en ENTEL y con el respaldo académico de Adolfo Miranda, así que si me invitan a participar del curso ¡Yo???? Felizzzzzzz!!!
- **Oscar Pradenas:** Tengo que ser sincero en este aspecto, yo tenia conocimientos de ingles por lo que me ha servido por el momento solo para ratificar estos conocimientos.
- **Juan Aranda:** Es indudable que mi dominio y seguridad frente al idioma es muy superior al que tenía antes del curso, aunque todavía falta bastante, especialmente en la parte oral.

Entel es líder en desarrollo de capital humano en Chile





Con orgullo es posible comprobar que Entel es una compañía líder no solamente de mercado sino que también en orientación al desarrollo de sus empleados. Con un promedio de capacitación de 30 HH, nuestra empresa está a la vanguardia en Chile y muy cerca de países desarrollados en esta materia, como Finlandia o Nueva Zelanda. Esta conclusión se desprende de una reciente publicación incluida en The Seminarium Letter, que transcribimos a continuación.

Hace unos meses fueron publicados los resultados del Informe de Competitividad Mundial 2004 que elabora el Foro Económico Mundial, el cual ubicó a Chile en el puesto 22 de 104 países en estudio. Sin embargo, este mismo informe concluye que es imprescindible que Chile mejore la calidad de la educación -a todo nivel-, ya que de lo contrario, será ésta la principal piedra de tope para seguir avanzando en términos de competitividad. El informe es determinante: sólo el 4,9% de la fuerza laboral chilena tiene niveles altos de educación, mientras que en Nueva Zelanda o Finlandia esta cifra bordea el 50%.

En este mismo contexto, el Informe de Capital Humano, realizado por José Joaquín Brunner el año pasado, dio las primeras luces en el tema. En él, se señala que el capital humano es la principal riqueza de nuestro país, ya que se estima que éste representa ocho veces el producto nacional (mucho más que la dotación de recursos naturales, que equivale a tres veces el PGB y al stock de capital físico, con 2.4 veces el producto). Dada la gran demanda por capital humano dotado de mayores destrezas y conocimientos, el informe recomienda definir y mantener una política coherente y efectiva de ampliación y mejoramiento de éste, ya que la situación actual es insuficiente para enfrentar los requerimientos que traen consigo los tratados de libre comercio suscritos por Chile recientemente. Las sociedades contemporáneas dependen del conocimiento y las destrezas de su población, es decir, de su capital humano. Por lo tanto, su insuficiente capacitación y desarrollo influye directamente en nuestros niveles de productividad y competitividad en el mercado. Apremia entonces la renovación del capital humano, ya que debemos saber aprovechar las ventanas de oportunidad que se nos abren con los TLC, obligando a nuestro país a competir sobre la base de su capital humano.

Otro dato que no es menor. Según datos del SENCE, la inversión per cápita para capacitación en los primeros nueve meses del año se redujo en un 25,7%, respecto al mismo periodo del año anterior. Esto a pesar de que el número de personas capacitadas aumentó -de 586.724 en 2003 a 605.718 en 2004-, lo que quiere decir que la inversión total en capital humano disminuyó, alcanzando sólo a $66.165 por persona. Si calculáramos esta cifra con el universo total de ocupados en Chile, el monto destinado a capacitación per cápita alcanzaría sólo a $7.247, lo que no representa más de 3 horas de capacitación anuales. Esta cifra es indudablemente baja para nuestras necesidades actuales, comparado a países desarrollados donde el promedio de capacitación anual alcanza las 40 horas. Para tener un panorama más claro de lo que sucede en Chile, las "empresas modelo" destinan sólo 19 horas hombre anuales a capacitación. (N.R.: **Según estos datos, Entel estaría por sobre las "empresas modelo" chilenas y muy cerca de las empresas de países desarrollados, ya que en promedio invierte 30 HH al año. Esta cifra habla bien de los esfuerzos de nuestra empresa por desarrollar el capital humano.**).

Nos falta mucho camino por recorrer. Nuestra experiencia de más de 20 años en el desarrollo de programas de educación ejecutiva, nos ha permitido apuntar el foco en actividades que sean de actualización pero al mismo tiempo de perfeccionamiento. Así, hemos creado instancias en las cuales podamos abordar los temas más relevantes en un formato concentrado y acorde a las necesidades y posibilidades de los ejecutivos de hoy. Junto con ello, hemos generado importantes alianzas con las Escuelas de Negocio más prestigiosas del mundo -tales como Yale, Kellogg, Michigan y Haas, entre otras- lo que nos ha permitido traer a Chile lo más selecto en management de acuerdo a sus diversas áreas de especialidad. Hemos notado además que en general, los ejecutivos y empresas en Chile se han vuelto más exigentes cuando buscan programas de formación. Sin embargo, creo que en muchos casos se cae en algunos niveles de autosuficiencia. De hecho, el mayor vicio que a mi juicio hay entre los ejecutivos chilenos es que creemos que ya lo sabemos todo, y que con lo que sabemos es suficiente. Pensar así es un error, ya que el mundo evoluciona, y también los conocimientos y prácticas. En una sociedad como la que vivimos hoy en día, es necesario que estemos siempre informados de las nuevas tendencias.



Fuente: artículo "Desarrollar el capital humano: el desafío pendiente para nuestra economía" por Sven Kroneberg, publicado en The Seminarium Letter, noviembre de 2004.

VALPARAÍSO

Por Juan Carvajal,
Coordinador Comercial Entel Valparaíso

EL Toldo de Entel Ticket

Quiero contarte una entretenida vivencia relacionada con mi trabajo. Acá vamos.



Todo comenzó un día cuando mirando desde mi oficina, que tiene una vista privilegiada a la bahía de Valparaíso, se me ocurrió la brillante idea de hacer algo entretenido (pensé en ese momento), para aumentar la venta de las tarjetas Entelticket. Que mejor me dije, que negociar un descuento con las lanchas de turismo que recorren la bahía, a cambio de un canje por tarjetas usadas.

Con la idea fija y ayudado por un contacto, conversé con los representantes de la Asociación Gremial de Lancheros de Flete y Turismo de Valparaíso, cuya sigla AGDLAFLETUR, decidí olvidar el mismo día en que la oí, como presagiando el largo y sinuoso camino que me esperaba por recorrer.

Fue así como en una de estas reuniones, nació la idea de concretar un sueño, de años, que tenían los lancheros y que para nosotros, en ese minuto, pareció bastante simple de implementar. "Ningún problema de hacer negocio con Uds. si a cambio, nos consiguen "un toldo" que nos proteja de este sol" (justo el día estaba despejado... para mi desgracia), fue lo que nos pidió en aquel entonces el presidente de la Asociación. Nos miramos a la cara con Marisol Merino, mi jefe, como pensando lo mismo... Fácil, compramos un toldo en una multitienda, grande, para que no se note pobreza y se lo donamos a la Asociación... ¡ que ingenuo..!

COMIENZA EL CALVARIO

"Es que no puede ser cualquier toldo", me dijeron a poco andar. Resulta que este era un tema antiguo y que los lancheros no habían podido resolver con los dueños de casa - quienes de ahora en adelante serán llamados la Empresa-

Antes de hacer cualquier cosa en el lugar, estoy hablando del Muelle Prat de Valparaíso, (sitio que alguna vez vio zarpar por última vez al insigne Capitán, o donde un par de siglos antes, recaló el Santiaguillo, un velero que acompañaba a las expediciones españolas, en la conquista del país y cuya réplica aún podemos observar en el mencionado sector), ... había que conversar con "la Empresa".

Después de varias reuniones, logramos que "la Empresa" nos diera su visto bueno y nos entregase un diseño acorde y que no rompiese la armonía del sector. Claro que nunca imaginamos que prácticamente tendríamos que hacer un monumento.







LOS PRIMEROS CONTRATIEMPOS

"Que caro... hay que ahorrar", me dijeron por ahí... "propón este que tenemos disponible". Por mail envié a "la Empresa" mi propuesta, cuya respuesta negativa no se hizo esperar, insistiendo en que nos ciñésemos al diseño original o nada...

Les pedí un diseño más económico, mientras veía con nostalgia que las fiestas de fin de año se me venían encima y no alcanzaría a poner nuestra "estatua" antes.

Una vez que me entregaron el nuevo diseño, teníamos que armarlo en tiempo récord, para no perder más días, de este corto pero agradable verano. Así partieron los trabajos, la estructura por un lado y el aparejo (la ropa del toldo) por otro.

En el intertanto, la promoción, que me motivó a acercarme a los lancheros, estaba en pleno funcionamiento, y cada vez que me aparecía por el puerto, era abordado por estos "simpáticos" personajes exigiéndome la promesa que les habíamos hecho. "¡..No pienso ponerme la polera y el gorro si no ponen el toldo..!

... El Toldo...", ni se imaginaban los problemas que había tenido... y tampoco pensaba contárselos...

Cuando ya estábamos en condiciones de instalar, nos reunimos con "la Empresa", en el mismo muelle, para afinar los últimos detalles. Entretenida discusión la que me tocó arbitrar y mejor la solución acordada, ya que nos autorizaron a ponerlo en el mejor sector. Así, luego de varios días de atraso, aparecimos en el muelle con la estructura. ..."La mejor hora es en la nochesita, cuando haya poca gente"... nos sugirieron y les hicimos caso, otra vez. A las 23:30 hrs. nos dimos cuenta de que construir el monumento al ticket, no sería nada fácil. Arena donde debía haber una loza, rocas que no deberían haber estado allí, cables que quedaban largos, anclajes que no servían, nos motivaron a seguir el día siguiente.

EL DÍA D

A las 14:30 del viernes, la estructura ya estaba terminada y lista para recibir su vistoso aparejo. Mientras almorzábamos con los trabajadores, casi brindando por el trabajo bien hecho, nos llamaron para comunicarnos que "la grúa" se llevaría la camioneta del contratista, por estar estacionada en un lugar prohibido... Una anécdota que se solucionó en base a la buena disposición de las autoridades policiales y marítimas y una cuota de simpatía y buena fortuna, de los afectados... nosotros.

A media tarde pusimos nuestra bandera... casi una conquista pensé para mi, mientras contemplaba con orgullo como nuestra imagen era izada en lo más alto de la extraña estructura, que a esas alturas, ya tenía varios nombres, de los cuales recuerdo un par: "La jaula del Loro" (el personaje que va al estadio cuando juega el Wanderito y que además es lanchero) "El Circo del Javi" (otro personaje que alguna vez trabajó de payaso en un circo y que también es lanchero) "La horca" (aquí te tienes que colgar si pillas a tu Sra. con el otro, se gritaban a viva voz...). Terminada la tarde de aquel nublado viernes, quitamos las cintas de peligro y les permitimos acercarse, no sé para qué..., no había sol.

Que grande, que feo, que chico, que lindo, que bajo, que alto... opiniones tan distintas como las personas que hoy hacen uso de él, tan distintas como las calles de este querido puerto o tan distintas como las miles de personas que hoy caminan por el sector y observan este llamativo monumento.

Antes de despedirme, quiero agradecer a todos quienes me ayudaron a sacar adelante este novedoso proyecto (por llamarlo de alguna forma..) en especial a Patricia Ostoich de producto, a Claudio Perez G. de la GZ. Valparaíso, a mis jefes y a los lancheros, por haberme permitido entrar en su mundo.

Lo mejor de todo es que hoy puedo decir con orgullo, "misión cumplida" y como dice nuestro eslogan: **...Con ENTELTICKET lo podrás lograr...**



LA SERENA

» Entel consolida alianza tecnológica con Pisco Control

Entel La Serena y Pisco Control suscribieron recientemente un contrato, por el cual nuestra empresa le prestará a esta importante pisquera nacional una gama de servicios de telecomunicaciones, en principio hasta el 2009. El proyecto busca actualizar la red de transmisión de datos y telefonía de esta empresa, con el objeto de bajar los costos de operación y mejorar el nivel de los servicios de los distintos sistemas y de la red telefónica.

Durante el evento que marcó la firma simbólica de este acuerdo comercial, el Gerente Zonal La Serena, David Iluffi, agradeció la confianza que Pisco Control ha depositado en Entel desde 1991, fecha desde la cual ha sido su único prestador de servicios de telecomunicaciones. "Brindaremos nuestro apoyo permanente a Pisco Control, para que así cumpla con sus objetivos estratégicos", señaló Iluffi.

Entel consciente del mundo cambiante en que vivimos y atenta a las nuevas soluciones tecnológicas que surgen en forma permanente, ha instalado a Pisco Control servicios de última generación, entre los cuales destaca una red de telefonía IP entre su casa matriz de La Serena y sus sucursales, utilizando los más altos estándares tecnológicos y los últimos protocolos estandarizados de telefonía IP en la industria. A través de esta red se prestará servicios de telefonía a 200 usuarios de Pisco Control con importantes ahorros de larga distancia entre sucursales y casa matriz, además de la prestación de servicios de valor agregado en telefonía tales como: envió de mensajes de voz al correo electrónico, avanzados tarificadores de llamadas, soluciones de fax, un avanzado software de administración de los servicios, red de datos entre casa matriz y sucursales, servicios de Internet dedicado, soluciones antivirus y servidor de correo electrónico entre otros.



» De izquierda a derecha, David Iluffi, Gerente Zonal La Serena; y Oscar Navarrete, Gerente Informática Pisco Control.

Los principales beneficios de la solución implementada por Entel son: mayor velocidad de acceso a las sucursales; y mayor cantidad de anexos telefónicos extendidos en las sucursales y casa matriz con equipos telefónicos Cisco IP modelos 7960 y 7940, operados por un sistema Call Manager Cisco, el cual brinda muchas facilidades al usuario del sistema telefónico y además permite tener economías de escala tanto en el cableado como en el valor de los servicios.



TALCA

» Entelinos pueden practicar deportes gracias a nuevo convenio

A fines de enero la oficina regional Talca suscribió un convenio con la Universidad Católica del Maule, con el cual los funcionarios de Entel ahora podrán hacer uso de todas las instalaciones deportivas que posee esta institución educativa, entre las que se destacan: piscina temperada, gimnasio. Además, los entelinos de Talca podrán acceder a las diversas actividades deportivas que ofrece esta universidad.



» Ramas Deportivas



Recepción de la copa: de izquierda a derecha, Juan Carlos Canales, Carlos Reyes y Marco Muñoz.

» Rama de Tenis comenzó con todo...

Con dos torneos de dobles, un campeonato intergerencias y un torneo interempresa comenzó la temporada 2005 de la Rama de Tenis. En el primero de ellos, realizado el 13 de Marzo, venció la pareja integrada por Carlos Reyes y Juan Carlos Canales; quienes derrotaron a Hans Walden y Rodrigo Gutiérrez. En tanto, el segundo torneo de dobles, jugado el 27 de marzo, repitió la pareja Reyes/Canales, ahora frente a Marcos Muñoz y Jaime Starocelsky Días después, el 2 de abril, tuvo lugar el torneo intergerencias, el que fue ganado por el equipo de Sistemas, que venció a Contabilidad por 3 a 2. La escuadra vencedora estuvo integrada por Luis González, Jaime Starocelsky, Cristián Ardiles y Luis Alberto Jara; en cambio, Contabilidad incluyó a: Miguel Carvajal, Cristian Peñailillo y Oscar Ferrufino.



Equipo ganador (Sistemas): de izquierda a derecha: Luis Gonzalez, Luis Jara, Jaime Starocelsky y Cristian Ardiles.

Por último, el 3 de abril se efectuó un campeonato interempresa entre Entel y Durandin, el que fue ganado por Entel 9-5. El equipo de Entel estuvo conformado por: Juan Carlos Canales, Eduardo Moscoso, José Hugo Vidal, Claudia Vivar, Marco Muñoz, Raúl Henríquez, Estanislao Loaysa, Fernando Betleley, Victor Pizarro, Francisco Javier Opazo, Rodrigo Matus y Carlos Reyes.

La nota destacada de este enfrentamiento la puso el partido jugado por Francisco Javier Opazo, quien finalmente venció 7/5-7/5. Fue uno de los encuentros más dramáticos de que se tenga memoria en el Club de Tenis. Opazo se presentó al partidor resfriado y al final de la segunda manga se lesionó con un desgarro... pero saco fuerzas y luego de un gran esfuerzo físico ganó el partido. ¡ Increíble!, felicitaciones a Francisco Javier.





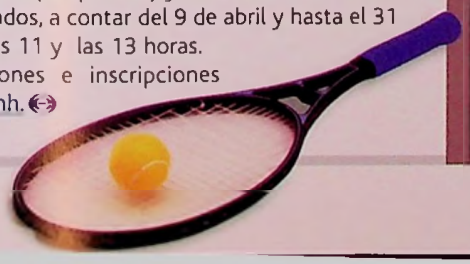
» Comenzaron las escuelas deportivas

A contar del 9 de abril pasado se reanudaron las escuelas deportivas para niños, una buena instancia para la formación y esparcimiento de los hijos, ya que éstos sociabilizan, desarrollan valores y aprenden a trabajar en equipo, todo dentro de un ambiente deportivo.

En el caso de la escuela de fútbol, esta se orienta a niños entre 6 y 16 años y contempla una gama de actividades programadas en dos etapas. En la primera se incluyen: juego libre aplicando reglas y esquemas de juego, evaluación de las condiciones de cada participante, partidos amistosos, competencias recreativas y charlas. Mientras que en la segunda etapa se considera: dinámica de ejercicios físicos, desarrollo de habilidades de juego, asignación de roles dentro del campo de juego, partidos amistosos, competencias recreativas y charlas técnicas. La escuela tiene un valor de $7000 y se realiza todos los sábados (hasta el 31 de diciembre) en el club de campo, entre las 15 y las 18 horas.

Por su parte, la escuela de tenis está dirigida a niñas y niños de 5 a 15 años. Su enseñanza y aprendizaje son grupales o colectivos, por lo tanto, requieren dinámica y entretención, donde el profesor interactúa con sus alumnos. El objetivo general es enseñar, mejorar y potenciar el rendimiento deportivo de quienes participen en la Escuela de Tenis. Entre las actividades programadas figuran: nivelación técnica, clasificación por nivel (de acuerdo al dominio de este deporte), torneos internos, inter escuelas (cada dos meses) y actividades anexas, (presentaciones y deportes complementarios). La escuela tiene un valor de $7000 mensuales (descontados por planilla) y se realiza en el Club de Campo todos los sábados, a contar del 9 de abril y hasta el 31 de diciembre, entre las 11 y las 13 horas.

Para más informaciones e inscripciones consultar en http://rrhh.



ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMÁTICAS 2005



» Aeróbica y pilates te esperan...

Desde marzo se realizan, en Amunátegui 42 (al lado del edificio corporativo), las actividades extraprogramáticas del Club de Beneficios. Este año partió con pilates y aeróbica. La primera se realiza los lunes, miércoles y viernes de 13 a 14 horas; mientras que aeróbica, se efectúa los martes y jueves a la misma hora anterior. Es importante aclarar que las personas que asistan pueden participar todos los días y en cualquier actividad. El valor es de 10 mil pesos mensuales para los funcionarios y de 15 mil pesos mensuales para familiares directos (esposo/a, padres o hijo/a).

» Convenios

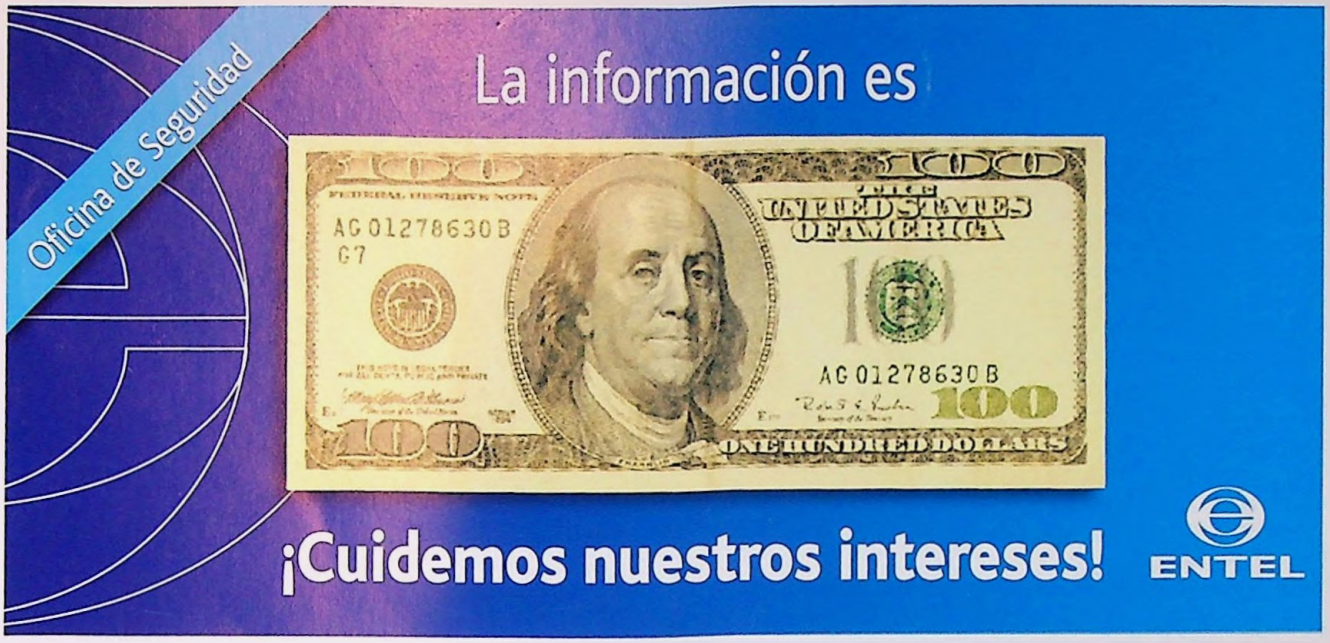
SEGURO OBLIGATORIO Y PATENTE 2005

» Éxito total en inscripciones y concurrencia



Más de 700 funcionarios en todo Chile solicitaron su seguro obligatorio en línea con el Consorcio Nacional de Seguros, durante marzo último, gracias a la iniciativa del Club de Beneficios, que además rebajó el costo de éste a sólo $7.500. Además muchos entelinos de Santiago concurrieron al piso 9 del edificio Pacífico y al Hall central del edificio corporativo para renovar el permiso de circulación, que esta vez ofreció tres alternativas de municipalidades (Santiago, Providencia y Peñalolén).

Campaña Corporativa de Seguridad



Normas de seguridad en la empresa

Recuerda que debes proteger la información contenida en tus propuestas comerciales, así como también, cuidar aquellos datos que la Empresa ha confiado en ti. A continuación te indicamos algunas medidas preventivas de seguridad que debes tener siempre presente:



- No permitas la circulación de personas ajenas a la Empresa sin la compañía de un empleado de Entel.
- Al término de una reunión con personas externas, acompáñalas hasta la salida o llama al anfitrión, para que éste las conduzca a la puerta.
- No dejes personas externas solas en oficinas o salas de reunión.
- Usa claves de seguridad en tu computador.
- Emplea claves de seguridad para proteger archivos importantes.
- No dejes documentación relevante a la vista cuando te retires de tu escritorio.
- No divulgues tus claves de seguridad.
- Deja tu escritorio libre de documentos cuando te retires en la tarde.
- Destruye documentación que contenga información relevante antes de lanzarla al papelero.
- No dejes documentos abandonados en la fotocopiadora.
- Si alguna persona ajena a tu piso ingresa junto a ti al momento de activar tu tarjeta de acceso, condúcela hasta el recepcionista del piso.
- Recuerda portar a la vista tu tarjeta de acceso, para que seas reconocido como empleado de Entel.

Oficina de Seguridad

ENCUENTRO

Septiembre-Octubre 2005 Revista Institucional ENTEL distribución gratuita



EVOLUCIÓN

Vicepresidencia Comercial

Konrad Burchardt explica el sentido de los nuevos cambios

131

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Vicepresidencia Comercial se reestructura.

Novedades 06
Encuentro nacional de Jefes Técnicos, Capacitación a jefes administrativos, Jornada "Un día de trabajo junto a mis padres", Sistema de Gestión de Calidad 2005.

Reportaje 08
Atención a clientes. Proyecto "Creando lealtades".

Tendencia 10
Los desafíos para la atención presencial.

Regiones 11
Reportaje a la Gerencia Regional Sur.

Tiempo Libre 14
Puzzle, concursos y Humor.

Bienestar 15
Convenios, eventos y Campaña Corporativa de Seguridad.

Publicación interna del personal de ENTEL - gerencia de recursos humanos. Director responsable: Patricio Salguero. Edición y dirección periodística: José Miguel Arriagada. Comité editorial: Rafael Le-Bert, Patricio Salguero, Waldo Sarmiento y Roberto Del Pedregal. Dirección de arte y diseño: Pulso Diseño. Fotografía editorial: Francisco Moiroux. Pre-impresión e impresión: Impresos Lahosa.

Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

EDITORIAL

Revista Encuentro vuelve a tus manos con nuevo formato y diseño, acorde con las nuevas tendencias gráficas. Hicimos un esfuerzo por renovar la cara de nuestra principal publicación institucional, con el objeto de darle un cariz más moderno, dinámico y atractivo. Partimos esta edición con un tema de gran importancia para nuestra empresa. Hablamos de la reciente reestructuración de la Vicepresidencia Comercial, concretada a principios de septiembre, y que tiene como finalidad reorientar su foco hacia segmentos claramente diferenciados: empresas y público masivo. En las páginas de Señales reproducimos las palabras del Vicepresidente Comercial, Konrad Burchardt, dirigidas pocas horas después de la reestructuración, porque creemos importante que toda la organización entienda el sentido de este nuevo giro que da nuestra empresa.



Además, en este número incluimos un completo reportaje sobre las actividades y proyectos que se realizan hoy en materia de atención a clientes. Quisimos conocer el trabajo que está haciendo hoy el "back", y en la próxima edición completaremos este reportaje con la realidad actual de "front".

Reestructuración Vicepresidencia Comercial

Adecuándonos a los cambios del MERCADO





"Como todos ustedes saben, estamos insertos en un proceso de constantes y tremendos cambios tecnológicos, comerciales y regulatorios, que nos amenazan, pero también nos llenan de oportunidades.

Los que ayer eran productos y/o segmentos inexistentes o de menor interés, han pasado a ser grandes y significativos. Algunos que ayer eran la base del mercado, hoy son menores en términos relativos y las reglas de ayer tampoco son las de hoy. Somos testigos de la vorágine evolutiva de la Internet conmutada, del cambio radical de la larga distancia, de la transformación y crecimiento del negocio de los datos e información, de la explosión de los servicios móviles y la anunciada llegada de la voz sobre IP.

En este sentido les recuerdo que hace ya un tiempo que se definieron para la VP Comercial varios focos de acción en que tenemos ventajas competitivas. Se destacan como prioridades:

1. La férrea defensa del market share de larga distancia, valores agregados e Internet conmutado, optimizando la contribución absoluta al margen sobre todos los segmentos de nuestros negocios.

2. Capturar la oportunidad de crecimiento y creación de valor en el segmento de empresas, especialmente abarcando más focalizadamente las medianas y pequeñas. Hace tiempo que hemos estado presentes en este segmento, en especial en las grandes empresas y corporaciones con importante liderazgo en muchos productos. Sin embargo, la clave es atacar segmentos de empresas de menor tamaño, con propuestas de valor diferenciadora sobre red propia, con innovaciones tecnológicas confiables que apunten al "bundling" de productos (acceso banda ancha, telefonía IP, centrex, etc.) y que representen soluciones distintas a los clientes que el simple uso de varios productos individuales.

A través de una comunicación a todos los empleados, Konrad Burchardt, Vicepresidente Comercial, explicó las causas y alcances de la nueva reestructuración de esa área fundamental de nuestra empresa.

Las características de los ingresos por cliente, así como los modelos de comercialización, productos, atención, postventa, desarrollo de red y la magnitud de las inversiones involucradas, hacen de los focos estratégicos anteriores especies muy distintas de abordar.

Ya hemos dado muchos pasos en esta línea, realizando segmentación de acuerdo al valor de los clientes, en cuanto a su venta, atención, provisión y postventa. Actualmente nos encontramos en pleno desarrollo del proyecto NGN para el mercado empresas, se están desarrollando procesos para una estrategia de desarrollo de red acorde con estas prioridades. Por otro lado se han realizado múltiples acciones para mejorar nuestro Market Share en LD.

Es por lo anterior que decidimos concentrarnos y crear dos áreas comerciales solamente dedicadas al mercado empresas. Una de estas se dedicará a los productos y segmentos y la otra al canal de ventas.

Por otro lado se crea una gerencia dedicada específicamente a los productos masivos de larga distancia e Internet Conmutado, cuyas áreas de responsabilidad incluyen desde los productos, hasta las ventas. Esta gerencia le dará énfasis al estudio de nuestros consumidores y sus comportamientos, a objeto de evaluar nuevas formas de comunicarse así como a cumplir los objetivos de participación de mercado y rentabilidad.

Estamos convencidos, que con la capacidad técnica y el posicionamiento de nuestra marca, apoyados en la constante innovación, tendremos un lugar muy importante en el segmento de las Empresas en nuestro país. Defenderemos con mucha fuerza la querida Larga Distancia, e innovaremos en nuevas formas de comunicación y valor agregado telefónico, para nuestros clientes.

Estimados colegas, desde ya les pido a todos ustedes la máxima colaboración en la obtención de nuestras metas, y como siempre ha sido, tenemos que liderar los mercados en los que nos concentraremos". ••

NOVEDADES







Un día de Trabajo junto a Papá y Mamá

Entel al encuentro de la familia

Más de 300 hijos de funcionarios, de Santiago y regiones, vivieron la última semana de julio la enriquecedora experiencia de acompañar a sus padres en una jornada de trabajo en Entel. Esta iniciativa, que ya va en su tercera versión, busca que los menores puedan conocer la dimensión laboral de sus progenitores, en una forma entretenida y didáctica. La actividad realizada en Santiago incluyó paseos por las instalaciones de la empresa, cine en el auditórium, tareas de oficina junto a los padres, y concursos de pintura.

En Regiones, por su parte, también hubo paseos explicativos por las instalaciones, ricos almuerzos improvisados para los niños, películas y muchos dulces. Queremos destacar a todas aquellas ciudades que se plegaron a esta hermosa iniciativa, como: Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena, Valparaíso, Curicó, Talca, Coyhaique, Aysen y Punta Arenas.

Encuentro de Jefes Técnicos Territoriales

Una pausa para la autoreflexión

Con el propósito de unificar criterios técnicos y procesales con otras gerencias de línea, actualizar a jefes técnicos con los principales proyectos en desarrollo y definir y potenciar un canal efectivo de comunicación con y entre regiones, la Gerencia de Redes organizó, recientemente, un encuentro nacional de jefes técnicos territoriales, al que asistieron 30 personas de las gerencias regionales norte, centro y sur.

Entre los temas específicos que se trataron, durante las dos jornadas, se pueden mencionar: resultados de la empresa, focalización de la Gerencia de Redes, objetivos 2005, importancia de una correcta orientación al cliente, respuesta eficiente a los SLA definidos y comprometidos, licitación de prestadores de servicios en regiones, proyectos de grandes clientes, proyecto TyC y actualización de los SIOS, proyecto PYMEs, revisión de mallas de provisión de servicios, capacitación y el empowerment de los mandos medios, MPOs importantes, modificaciones procedurales, disciplina en control presupuestario, impacto de la externalización, y recuperación de activos, entre otros.



Sistema de Gestión de Calidad

Los desafíos del 2005

La alta gerencia de la compañía, representada por los miembros del Directorio de la Calidad, han planteado como meta para este año, la ampliación del alcance del sistema de gestión de la calidad (S.G.C.) bajo la norma ISO 9001:2000, el cual considera incorporar los procesos asociados al servicio de housing datacenter de la Vicepresidencia Comercial y del proceso de aseguramiento de ingresos de Entel S.A.

Dados los buenos resultados y la experiencia alcanzada en el proceso de certificación del S.G.C., asociado al servicio housing datacenter de la Vicepresidencia Corporaciones, la gerencia general ha ratificado a los equipos de implementación el logro de estos objetivos y, así mismo, la identificación de procesos, servicios o buenas prácticas a incorporar al S.G.C. de la empresa.

La auditoría de certificación se realizará, al igual que la vez anterior, en el último trimestre de este año por la empresa certificadora BVQI, ocasión que se aprovechará para efectuar la auditoría de seguimiento del S.G.C. del servicio Housing corporaciones, como lo exige la norma.

Para dar cumplimiento al objetivo ya señalado, se ha llevado a cabo la capacitación en la interpretación de la norma ISO 9001:2000 a los líderes de implementación de la Vicepresidencia Comercial y de Aseguramiento de Ingresos. Adicionalmente, se ha capacitado a un nuevo grupo de auditores de la calidad, necesarios para llevar adelante el programa de auditoría interna del sistema; y se ha realizado el seminario gerencial a las áreas involucradas en el proceso de aseguramiento de ingresos.

La alta gerencia, solicita a todo el personal involucrado, su compromiso para lograr los objetivos planteados y el cumplimiento de los requisitos normativos señalados en la Norma ISO 9001:2000.

La información del Sistema de Gestión de la Calidad de Entel S.A., se encuentra disponible para todo el personal de la empresa, en la Intranet de Recursos Humanos http://rrhh (Calidad). Cualquier duda, consulta, mejora, observación o no conformidad respecto del sistema, canalizarla a través de la Dirección de Calidad y Provisión (g_epyc@entel.cl) o del Líder de Implementación (o de Calidad) de su Área.

Hay que hacer presente que el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad de todos.

Fanáticos del bowling se toman Gerencia de Redes



Una original competencia interna de bowling ha organizado la Gerencia Departamento Planificación e Ingeniería de Red, la cual ha generado mucha entretención y expectativa entre los más de 22 participantes, quienes además compiten en seis equipos. El campeonato se realiza el primer viernes de cada mes y termina en diciembre con su respectiva premiación, tanto en competencia individual o por equipos. El torneo se realiza en EL JAPIMAX, ubicado en Grajales con Almirante Latorre. A todos los fanáticos del bowling felicitaciones por la iniciativa.

Capacitación de Jefes Administrativos

Jornadas de aprendizaje



Una capacitación denominada "Taller de Comunicación Efectiva para la Acción", recibieron los jefes administrativos de Santiago y regiones hace algunas semanas, en el marco del programa de capacitación 2005. Esta iniciativa busca que las jefaturas administrativas tengan un rol activo en los procesos de comunicación que se dan, en forma cotidiana, con las áreas técnicas y comerciales. El taller, que se desarrolló en las instalaciones del Club de Campo, duró dos días y concluyó con una comida de clausura, la cual sirvió para que los asistentes pudiesen compartir sus experiencias de trabajo en un ambiente de distracción y camaradería.



Proyecto de la Dirección Canales de Atención Clientes

Generando lealtades

La Dirección de Canales de Atención Clientes (DICA), de la Gerencia de Operaciones Comerciales, dirigida por Robert Barr, está permanentemente respondiendo a nuevos desafíos para poner a la compañía en sintonía con las necesidades de nuestros Clientes. En ese sentido y tras múltiples conversaciones, sugerencias e ideas, esta dirección está trabajando actualmente para seguir mejorando las capacidades de las ejecutivas de atención a clientes. De hecho, hoy está en desarrollo el proyecto "Creación de lealtades", en el cual las ejecutivas están realizando una labor de equipo junto a Carlos Quiroz, Director de área comercial Entelfonica y responsable de la Administración de los CACEs, y con todo el respaldo y cooperación de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos.

El proyecto comenzó en junio pasado con las primeras visitas y reuniones a los CACEs de Punta Arenas, Coyhaique y Aysén. Se partió por estas localidades para hacer notar que DICA valora, en igualdad de condiciones, a todos los ejecutivos y clientes, independiente del lugar geográfico. Después, se continuó en Puerto Montt, Osorno, Castro, Viña del Mar, Villa Alemana, Valdivia, Temuco, Arica, Iquique, Rancagua, y todos los Cace de Santiago, a excepción de San Bernardo, que está en proceso. Hasta la fecha se han realizado 32 reuniones en regiones y 12 en Santiago. En cada reunión participa Carmen Gloria Rojas, consultora en recursos humanos, quien facilita la interacción grupal y capacita a las ejecutivas en ésta metodología.

Esta iniciativa también involucra a la plataforma de atención telefónica de Entel Call Center, donde paralelamente se han estado realizando las mismas reuniones con los agentes, de las cuales, ya se han visto los primeros resultados, como por ejemplo, generación de sentido de identidad, ideas respecto de planes de retención y canalización de necesidades nuevas de los clientes, entre otras cosas.

Uno de los objetivos más importantes que se ha propuesto la DICA, en el marco de este proyecto, es la formación del PEC (personal en contacto), para incrementar el rendimiento laboral y la motivación, a través de la generación de lealtades hacia Entel. De acuerdo a Paulina Werth, Directora de Canales de Atención, "es claro que los clientes son el objetivo final y que, para responder a los cambios de paradigma y resolver sus demandas, es indispensable que los empleados experimenten en sí mismos lo que queremos como resultado en nuestros clientes. Para esto, tanto los agentes call center como ejecutivos Cace necesitan ser escuchados, atendidos y así mejorar su autoestima como personas y como trabajadores. Debemos trabajar a escala humana".

Se ha implementado, además, una estrategia de acercamiento personal de bajo perfil para "escuchar" a las personas, establecer un diálogo cercano y amigable que permita de primera fuente conocer las dificultades y las soluciones a ellas, incentivando la creatividad grupal y la autogestión de soluciones. "Los empleados en contacto directo con los clientes son los verdaderos generadores de los cambios y en la medida que se establecen los compromisos personales disminuyen las necesidades de implementar mecanismos de control externos, que encarecen nuestros servicios", puntualiza Paulina Werth.

La dinámica de estos encuentros es distendida y relajada, de tal modo que de verdad permita la interacción entre las personas. Hay que destacar que también para el equipo de la DICA esta es una oportunidad para crecer y valorar el inmenso conocimiento que tiene el PEC sobre los clientes, y así poder difundirlo al interior de la Compañía.

La metodología seleccionada para este proyecto es la "cara a cara", porque maximiza la visualización de problemas, da una retroalimentación inmediata y crea un clima de confianza para generar las soluciones e implementar cambios desde los propios involucrados. Además, produce en los participantes un sentimiento de lealtad, que se proyecta a todo su que hacer; y un espíritu solidario, que es muy po-



crecer dentro de la organización, no solamente en categorías de cargos si no que también en responsabilidades; creación, como espacio que cada uno tiene para ser escuchado respecto de nuevas ideas o iniciativas; perdurabilidad como sentimiento que vive el empleado que le provee la satisfacción a su necesidad de seguridad; y libertad, en cuanto a la decisión de permanecer en el lugar en que se está por propia elección.

ves del proyecto "creando le
bios actuales y futuros que ay
ción en la atención de los clie

UNA JORNADA *EMOCIONANTE PARA TODOS*



La Di
tes (
Com
permanente
fíos para po
necesidades
tras múltipl
esta direcci
seguir mejo
de atención
sarrollo el p
tades", en el
realizando u
a Carlos Qu
mercial Ente
la Administra
todo el resp
la Gerencia
Humanos.

El proyect
primeras vis
ta Arenas, C
localidades
igualdad de
clientes, ind
pués, se con
Viña del Mar
Iquique, Ran
excepción d
Hasta la fech
giones y 12
Carmen Glor
nos, quien fa
las ejecutivas

Esta iniciati
de atención tele
paralelamente se ha
reuniones con los agentes, de las cuales, ya se han visto los primeros resultados, como por ejemplo, generación de sentido de identidad, ideas respecto

char a las personas, establecer un diálogo cercano y amigable que permita de primera fuente conocer las dificultades y las soluciones a ellas, incentivando

involucrados. Además, produce en los participantes un sentimiento de lealtad, que se proyecta a todo su que hacer; y un espíritu solidario, que es muy po-



. Arriba, Jacqueline Seguel, de 11 de Septiembre. A a la derecha, Felipe Jara, Ingeniero de Estudios, Dirección Canales Atención Clientes, y Verónica Santibañez, de Castro.





A la derecha, Rosa Nova y abajo, Georgina Sepúlveda, de Rancagua.





Margarita Espinoza, de 11 de Septiembre.



De izquierda a derecha: Bernarda Moreno, Cecilia Rebolledo, Roxana Marambio, Sandra Barría y María Raquel Maira.



Ximena Sepúlveda, atendiendo público en Coyhaique.



María Rossana Mauro Tobar, de Villa Alemana.

sitivo en las relaciones interpersonales de trabajos con una alta cuota de stress asociado, como es la atención de los clientes. Así, como los clientes valoran la atención personalizada para la solución de sus problemas, también lo hacen los PEC.

Según Werth, es importante recordar que "hay que tratar a los empleados como si fueran voluntarios, tan voluntarios como los clientes, porque eso es lo que son, aportan voluntariamente su corazón y su mente. No hay que olvidar que son ellos los que responden presencial y telefónicamente un promedio de 500 mil atenciones".

Algunas conclusiones preliminares

Según lo expresado por Paulina Werth, luego de los encuentros, las reuniones y los análisis de rigor se han logrado extraer algunas conclusiones del trabajo realizado en estos meses. Una de ellas es que el uso de la VENUS permite una serie de coordinaciones para resolver problemas, lo que se espera ahora es poder ampliar la autonomía para situaciones específicas. Por ejemplo: Claves de tarjetas.

Por otro lado, para tomar decisiones de entorno, tipo de atención y posibilidades de futuros negocios, es fundamental hacer referencia a la cultura local, que es perfectamente referida desde el PEC.

Así mismo, se hace evidente la necesidad de diferenciar la atención de clientes (lo que ha surgido como una iniciativa en varios lugares). También queda claro que se deben mejorar las relaciones con las diferentes áreas, para resolver problemas en forma más eficiente, creando nuevas y más eficaces estrategias de acercamiento: "Hay que hacerse cargo del problema", señala Paulina Werth.

Toda la información que está reuniéndose, a través del proyecto "Creando lealtades", genera cambios actuales y futuros que ayudarán a la optimización en la atención de los clientes de Entel S.A. ••

Continúa en la próxima edición.

La lealtad como valor

La lealtad es un valor que conlleva el compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. En el ámbito laboral, cuando somos leales a nuestra compañía logramos llevar una relación a su etapa más profunda, es trabajar no sólo porque nos pagan sino porque tenemos un compromiso con la empresa donde trabajamos, es una llave que nos permite tener auténtico éxito.

La lealtad es de vital importancia para una empresa, porque logrando empleados leales con la empresa se obtiene, como consecuencia, buen servicio, satisfacción de los clientes (refuerzo de su compromiso y lealtad) y la obtención del beneficio económico esperado para la compañía.

En este contexto, la lealtad surge de la vivencia de diversos aspectos como: la conexión, que genera vínculos afectivos entre empleados y entre empleados y jefes ("se que el otro existe", "que es un ser humano con necesidades y una vida personal"); evolución, que se refiere a la visión que un empleado tiene respecto de sus posibilidades de crecer dentro de la organización, no solamente en categorías de cargos si no que también en responsabilidades; creación, como espacio que cada uno tiene para ser escuchado respecto de nuevas ideas o iniciativas; perdurabilidad como sentimiento que vive el empleado que le provee la satisfacción a su necesidad de seguridad; y libertad, en cuanto a la decisión de permanecer en el lugar en que se está por propia elección.



El cliente necesita sentirse cómodo

¿Qué entendemos por "comodidad"?

Teresa Arellano O.
Jefe Área Calidad y Estudio / Dirección Atención a Clientes

Motivados por la dinámica del mercado en el cual el único elemento diferenciador es el servicio que otorguemos a nuestros clientes, la Dirección de Atención a Clientes, ha estado aplicando módulos de auto-instrucción, orientados especialmente a los analistas y supervisores que tienen contacto con los clientes. Se han aplicado cuatro módulos, en los cuales al final de cada uno se deben contestar algunas preguntas con el objeto de evaluar la internalización de los contenidos básicos para entregar la atención que esperan recibir nuestros clientes.

Anteriormente, se publicó en el Newsletter de RRHH, el primero de los módulos, ahora adjuntamos el segundo, ya que es positivo que toda la empresa maneje los conceptos básicos de atención, siempre habrá un cliente que nos pregunte algo.

En nuestro ámbito cultural hablamos tanto de comodidad física como psicológica. La comodidad física es importante, porque cualquier molestia al desarrollar una determinada actividad suele distraernos e irritarnos: corbatas, zapatos, oficinas mal iluminadas o donde el sol cae a plomo, sillones muy duros o excesivamente blandos, etcétera.

Pero también nos afecta el entorno social. Cualquiera de nosotros puede sentirse (o no) cómodo con determinada situación o al estar frente a ciertas personas. Algunos padres se sienten incómodos cuando conversan de temas delicados con sus hijos. O para un profesor joven puede ser de mucha tensión dictar una clase frente a un grupo de alumnos mayores que él mismo.

En cualquier caso, nuestra tendencia natural es a alejarnos de aquello que nos incomoda y buscar situaciones donde nos sintamos más a gusto. Este principio es clave para cualquier negocio, pues cuando un cliente se siente incómodo, lo primero que piensa es en desembarazarse lo más pronto posible de la situación en que se encuentra.

Situaciones que generan incomodidad

Aquí tenemos una lista parcial con eventos desagradables que nos corresponde enfrentar en nuestro diario vivir. Algunos generan tales sensaciones de incomodidad que estaríamos dispuestos a evitarlos a toda costa.

- Hacer fila para esperar que nos atiendan
- Ambiente mal iluminado
- Atmósfera densa, con aire viciado
- Mucho calor o mucho frío
- Muebles incómodos o en mal estado
- Trámites engorrosos, demasiado largos o complicados
- Poca privacidad (o ninguna)
- Desorden en la atención al cliente
- Atención lenta
- Atención despersonalizada
- Brusquedad en la atención
- Ruidos molestos
- Malos olores
- Falta de aseo en general
- Personal mal preparado para atender
- Plazos excesivos para resolver un problema

Las incomodidades pueden tener distinta naturaleza y causas muy diferentes, pero el resultado es uno solo: El cliente no se siente a gusto y no le dan deseos de quedarse . Si tiene la oportunidad de irse a otro lugar donde se sienta mejor, se irá.

Lograr que el cliente se sienta cómodo es el resultado de anteponer las necesidades e inquietudes de los clientes a cualquier otra prioridad, y luego diseñar los procesos y capacitar a las personas de modo que se logre entregar verdadera satisfacción. El concepto no es nuevo pero sí muy poderoso: "Servicios con valor agregado". Un estilo de atención que el cliente realmente valora. Así de simple.

Continúa en la próxima edición.

El gerente regional sur se refirió a la nueva estructura territorial, los proyectos y la integración entre todos los entelinos del sur.

"Cumpliremos nuestros desafíos con esfuerzo y dedicación"



Mauricio Botto
Gerente Regional Sur

¿Cuáles son las ventajas que ofrece la nueva estructura? (Nueva división territorial)

Durante el último año hemos presenciado algunos cambios en la Vicepresidencia Comercial, en particular en la Gerencia Departamento Mercado Empresas. En Mayo de 2004 se comenzó con la implementación de la estrategia comercial, para lo cual, primero debíamos contar con la estructura acorde a los objetivos planteados. Hoy tenemos tres gerencias regionales enfocadas en la atención y desarrollo del segmento empresas, más específicamente las PYME's. Con esto, hemos logrado concentrar los esfuerzos en cada zona, donde por cierto, encontramos realidades bastante distintas y que necesitan de soluciones acordes a sus necesidades.

Si bien la tecnología no hace la diferencia, pues es la misma que se ocupa en el norte o centro del país, la diferencia está basada principalmente en cuatro características: las distancias y superficies que cubre cada zona, la cantidad de clientes y negocios, las actividades económicas y enfoques de negocios presentes en cada zona y la obtención de mayor flexibilidad y mejor control de los negocios ("Piensa Global Actúa Local").

Sin duda alguna, las dos primeras características hablan por si solas, por lo que me gustaría centrarme en el tercer y cuarto punto.

Al conocer las distintas zonas y realidades, es posible identificar que la manera de abordar los negocios y por supuesto los tipos de clientes y necesidades que encontramos son distintos. En la zona norte, por ejemplo, nos encontramos con una fuerte influencia de empresas ligadas al cluster minero, así como también, hay una marcada presencia de empresas asociadas a la importación y exportación de bienes. En el centro en cambio, encontramos una mayor variedad de actividades económicas, ligadas al comercio, los servicios e industria.

Ahora, si observamos la realidad de la zona sur, nos encontramos con la presencia marcada de seis clusters, asociados a las actividades forestales, acuicultura, ganadería, silvoagrícolas, turismo y pesca. Las distintas actividades nos llevan a pensar que para abordar exitosamente cada una de ellas debemos contar con estructuras territoriales independientes entre si. Esto, no implica que no debamos trabajar coordinadamente y en constante comunicación, pero la división territorial nos permite orientar, ocupar y aprovechar al máximo los recursos que tenemos.

Sin duda alguna, realizar este cambio estructural nos permite concentrar los esfuerzos en las distintas realidades, pero debemos entender que por si solos difícilmente producirán los resultados esperados. Es por eso que le estrategia de ENTEL es mucho más que eso y se puede explicar fácilmente en cuatro puntos, que nosotros hemos denominado los pilares de la estrategia comercial y que ya han sido mencionados anteriormente

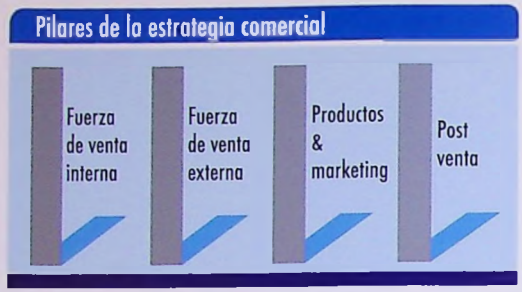
¿Cómo se coordina el trabajo con sus respectivos gerentes zonales? y ¿Qué estrategia se está implementando para potenciar la gestión de las gerencias zonales y oficinas?

En la Gerencia Regional Sur hemos puesto en marcha una nueva estructura de gerencias zonales, basada principalmente en los mismos conceptos mencionados antes. Así, a partir de abril de este año la división territorial es la siguiente:

- **Gerencia Zonal Rancagua:** cubre la sexta y séptima Región, con presencia comercial en las ciudades de Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca y Linares.
- **Gerencia Zonal Concepción:** cubre la Octava Región y tiene presencia comercial en las ciudades de Chillán, Concepción y Los Angeles.
- **Gerencia Zonal Temuco:** cubre la Novena Región y la provincia de Valdivia, con presencia comercial en las ciudades de Temuco y Valdivia.
- **Gerencia Zonal Puerto Montt:** cubre la Décima, Décimo primera y Décimo segunda Región (Exceptuando la Provincia de Valdivia), con presen-

cia comercial en Osorno, Puerto Montt, Chiloé, Coyhaique y Punta Arenas.

En cada una de estas gerencias zonales existen realidades y actividades económicas predominantes distintas, por lo que el enfoque y plan de acción debe ser diferenciado, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Lo anterior para nada implica que la estrategia sea distinta a lo que es en todo el resto de la zona sur o del país.



¿Cuáles son los desafíos más importantes de su gerencia regional, para lo que queda de este año?

Uno de los desafíos más importantes –que es transversal a toda la compañía- es aumentar los ingresos en el segmento empresas y cumplir con las metas tanto de ingresos como de margen. Ahora, hemos definido objetivos mucho más concretos y que nos permiten enfocarnos en los resultados y llevar un mayor y mejor control.

El gran objetivo es consolidar la nueva estructura territorial de la Gerencia Regional Sur, ¿Cómo pensamos lograr esto?, cumpliendo cuatro objetivos específicos que son: aumentar la productividad de nuestra fuerza de ventas, aumentar el market share de larga distancia nacional e internacional, tanto en carteras como fuera de ellas; aumentar la penetración de servicios de telefonía y banda ancha en la zona; y, finalmente, aumentar nuestra presencia en proyectos importantes y de gran envergadura (Servicios Privados).

Todo lo anterior será posible si logramos acercarnos a los clientes, potenciando una relación de confianza que nos permita un crecimiento sustentable en largo plazo. Pero potenciar esta relación no sólo debe estar basado en el trabajo o la relación del ejecutivo de ventas con el cliente, por el contrario, la experiencia del cliente con ENTEL se vive minuto a minuto y esta conformada por innumerables "momentos de verdad"; cuando el cliente llama a nuestras plataformas, cuando un técnico va a solucionar alguna falla o instalar un servicio, cuando el cliente se acerca a alguna de nuestras oficinas comerciales, entre otros, en cada uno de estos momentos tenemos la gran oportunidad de marcar la diferencia y no debemos desaprovecharlas.

¿Qué proyectos comerciales actuales destacaría como los más importantes, en cuanto a proyección y volumen?

Este año hemos logrado negociar y ganar varios proyectos interesantes, los que de alguna forma significan potenciar la presencia de ENTEL en el sur. Pero más allá de nombrar algunos como la operadora de TV Cable local Plug & Play, Aguas Nuevas, Pesquera Yadran, Alitec, Soalva Lácteos Puerto Varas, Hotel Cabo de Hornos, Agrícola Casas del Bosque, Municipalidad de Quilaco, Viña Casa la Apóstol, Bufete Industrial, Constructora Valmar y Recasur, entre otros, lo importante es destacar que cada uno de estos proyectos han sido abordados, evaluados y ganados considerando una solución integral, donde el cliente nos ha percibido como su asesor en comunicaciones y soluciones tecnológicas, logrando de esta forma que se produzca una relación de confianza.

En definitiva debemos tener claro que las relaciones de este tipo no están exentas de problemas, como cualquier relación, ya sea en la vida personal o de negocios, pero si somos capaces de ganar la confianza de los clientes, cualquier problema pasará a ser una parte de la historia y no el centro de esta.

-En el plano del recurso humano: ¿Cómo calificaría el estado del clima interno?, ¿Cómo es la relación entre las áreas técnicas, administrativas y comerciales? y ¿Qué actividades motivacionales han planificado, con el fin de unir a todas las personas que trabajan en la gerencia regional?

No podemos desconocer que nuestra empresa ha estado obligada a enfrentar algunos cambios en el último tiempo, los que son necesarios para reorientarnos y enfocarnos en los nuevos desafíos que la industria de las telecomunicaciones y el mercado nos pone día a día.

Pero, pese a todos estos cambios y este mercado tan competitivo, en el sur hemos logrado conformar un gran equipo, y cuando hablo de un gran equipo, no sólo me refiero a las áreas comerciales, sino que por el contrario, a todos los que trabajamos de Rancagua a Punta Arenas, en las unidades técnicas, de administración, centros de atención y operaciones comerciales.

Durante este año he estado en contacto con todas las unidades y hemos realizado varias reuniones en distintas ciudades y también ya hemos logrado realizar la primera reunión de Integración y Coordinación de la zona Sur (I.C.S.), en la cual participaron personas de distintas áreas de Santiago y Regiones, donde logramos cumplir tres objetivos importantes: Conocernos, Trabajar y Compartir un grato ambiente de camaradería.

Para terminar el año como corresponde, hemos creado un comité que está trabajando en la organización y coordinación de una Gran Olimpiada del Sur, donde queremos juntar a todos, desde Rancagua a Punta Arenas, logrando así una mayor unidad



Celin Concha (en primer primer plano, de rojo) junto a su equipo de trabajo.

y mejor relación entre las distintas áreas y ciudades. Esperamos realizar esta Olimpiada del Sur en el mes de noviembre.

Finalmente, sólo quisiera enviar un saludo muy especial a toda la gente del sur y por supuesto agradecer a cada uno de los Entelinos que aquí trabaja por el tremendo recibimiento y apoyo que me han dado ...si ya hasta no me gusta Santiago, lleno de congestión y smog.....

Los desafíos son grandes, pero en el Sur hay excelentes profesionales de esfuerzo y dispuestos y eso me tiene confiado que los vamos a lograr.....EXITO

Gerencia Zonal Concepción

Fidelizar y penetrar en un mercado de alta competencia

Según Humberto Fuentes, Gerente Zonal Concepción, el foco actual está en la micro y mediana empresa.



Luego de la última reestructuración de la empresa, consolidada en abril de este año, la gerencia zonal Concepción quedó cubriendo territorialmente toda la región del Biobío (Concepción, Chillán, Los Angeles y Arauco); realidad que ofrece nuevos desafíos para Entel en esta zona. En ese escenario asumió como gerente zonal, Humberto Fuentes, quien provenía de la antigua gerencia zonal chillaneja.

Fuentes indicó que al poco tiempo de llegar se reasignaron ejecutivos y supervisores y se realizó una compleja tarea de recarterización de los más de 1800 clientes. Según él, se definió como foco potenciar larga distancia y los servicios básicos (líneas telefónicas, carrier y banda ancha). "De esta manera, nos mentalizamos para enfrentar a la dura competencia local -esta es una de las zonas más competitivas de Chile-, donde participan Telefónica del Sur, Telefónica CTC, Telmex y CMET, entre otras", indicó.

Además, en esos días se planificaron metas más específicas, de aquí a fin de año, como lograr una penetración de 1.8 productos por clientes de cartera, aumentando gradualmente -antes de diciembre- a 2.5 productos por cliente.

También, se propusieron fidelizar lo que se tiene y penetrar aún más en los segmentos microempresa y mediana empresa. En este sentido, se acordó un tratamiento especial para los clientes emblemáticos como Termas de Chillán -con el cual hay una larga relación de confianza-, Molicop, CMPC y varias otras empresas de los sectores forestal, construcción y energía.

En tercer lugar, el gerente zonal Concepción recalcó que se decidió darle prioridad al desarrollo de redes en la nueva gerencia zonal. En este punto, Fuentes lanzó una útil autocrítica al señalar: "nuestros mecanismos de evaluación e implementación de desarrollo de redes tardan demasiado, en comparación a los de la competencia. Además, hace falta que los proyectos se presenten desde el lugar mismo donde se genera la necesidad".

Respecto al recurso humano disponible. Fuentes destacó que en general hay una renovada motivación entre la fuerza de venta, "aunque se echa de menos una capacitación más completa sobre las nuevas tecnologías, más aún ahora cuando queremos convertirnos en asesores de nuestros clientes". Incluso, Fuentes agregó que en el último tiempo se han desarrollado iniciativas locales de capacitación donde se ha evaluado -acerca de productos y procedimientos- a directores de cuenta y ejecutivos de desarrollo, fidelización y captación.

Celín Concha, Jefe Área Técnica

"Entel es mi casa"

Es uno de los más queridos y respetados en la gerencia zonal, ya que gracias a su esfuerzo y perseverancia hoy es el Jefe del Área Técnica. Hablamos de Celín Concha Navalón, 49 años, penquista de nacimiento y padre de cuatro hijos (Natalie, Celín, Catalina y Constanza). Celín ingresó a la empresa en 1981 y desde es momento siempre ha estado en la capital penquista, ya sea como encargado de instalación, supervisor de provisión y servicios o como flamante jefe (desde julio pasado).

En todos estos años él ha visto como Entel ha ido cambiando, siempre adecuándose a las exigencias tecnológicas y de mercado. En todo este proceso Celín ha participado desde su trinchera penquista. "La verdad es que siento una gran satisfacción, ya que he hecho las cosas bien. Esta responsabilidad que ahora me han dado llegó en el momento justo, ya que me siento maduro personal y profesionalmente. Es un gran reconocimiento a mi gestión, lo que me llena de orgullo", señala Concha.

Otra de las cosas que llaman la atención de Celín es la alta percepción que tienen de él sus compañeros de trabajo. Alaban su disposición al trabajo, la capacidad para trabajar a presión y un optimismo a toda prueba. Habilidades que se ven más nítidas hoy desde su puesto de jefe del área técnica. Ahora, en el momento de hablar de sí mismo como jefe, Celín Concha se autocalifica como un alguien que siempre escucha a sus subalternos y que privilegia la transparencia y la planificación e integración en equipos de trabajo. En este contexto, Concha aprovecha la oportunidad para alabar a su gente, "siempre comprometida y dispuesta al sacrificio".

CONCURSOS

Concurso de cuentos 2005
Aumentaron participantes

El viernes 16 de septiembre se cerró la recepción de las obras que participan en el segundo concurso de cuentos para funcionarios Entel 2005. Más de 30 personas, tanto de Santiago como de regiones, enviaron sus cuentos, superando el número de obras registrado el año 2004. A todos ellos les deseamos mucha suerte y los felicitamos por ser parte de esta iniciativa de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Los nombres de las tres personas ganadoras se conocerán a fines de octubre, a través de las páginas de revista Encuentro.



HUMOR

El jefe y el genio

En una hermosa mañana un jefe de proyecto, un ingeniero analista y un programador estaban paseando por una playa para distraerse del proyecto que los había tenido de cabeza. De repente, encontraron una lámpara casi oculta en la arena. Obviamente, uno de ellos la frotó sin mucha esperanza y grande fue su sorpresa cuando apareció un genio legítimo. Al verlos, el genio dijo:

- Bueno, imagino que conocen el procedimiento habitual para estos casos. Ustedes saben, eso de los tres deseos. Normalmente se los concedo a una única persona, pero en este caso como ustedes son tres, le concederé un deseo a cada uno

El programador quiso ser el primero y dijo:

- Me gustaría pasar el resto de mi vida viviendo en una gran casa, sin problemas de dinero y rodeado de hermosas mujeres que me idolatren.

El genio le concedió el deseo y lo envió a una lujosa casa, con mucho dinero y muchas mujeres.

Después siguió el ingeniero:

- Me gustaría pasar el resto de mi vida en un gran y lujoso crucero en el Mediterráneo, sin problemas de dinero y rodeado de hermosas mujeres que me amen.

El genio le concedió el deseo y lo envío al crucero en el Mediterráneo, con mucho dinero y muchas mujeres.

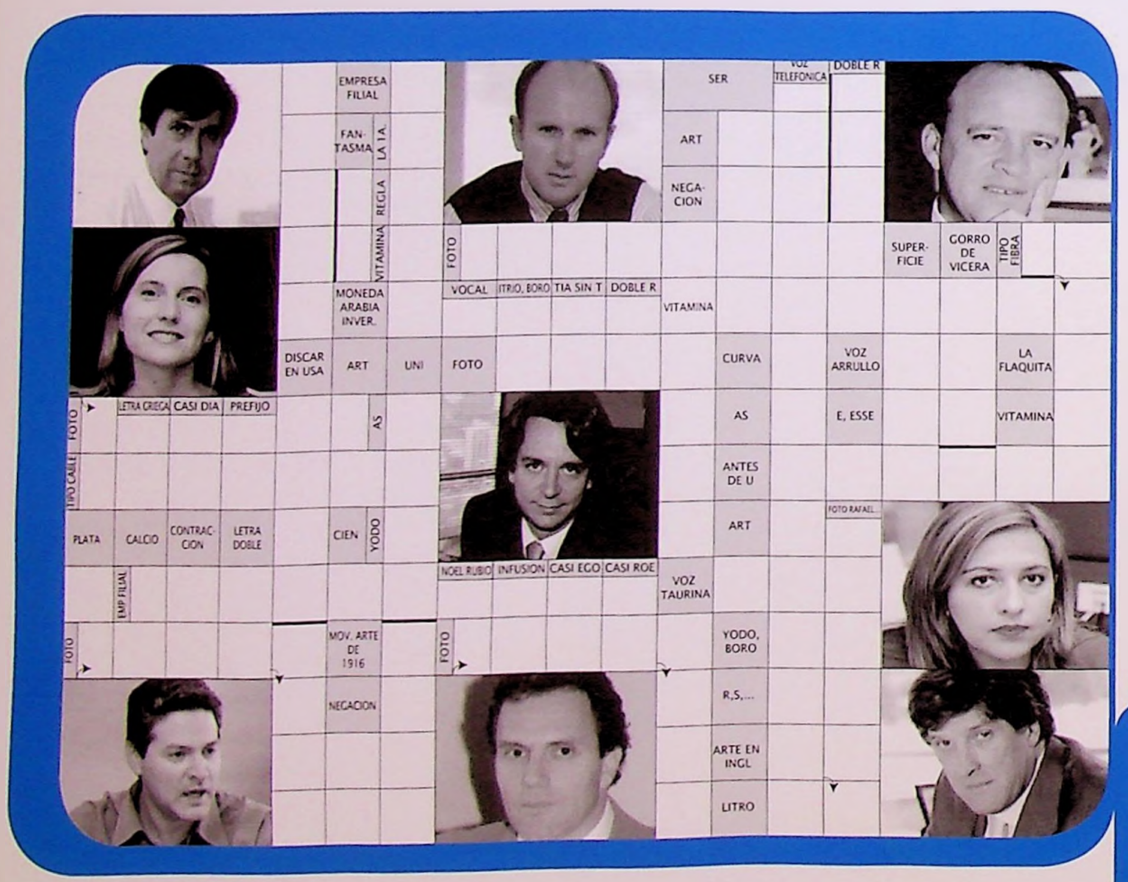
Al final, le tocó el turno al jefe de proyecto.

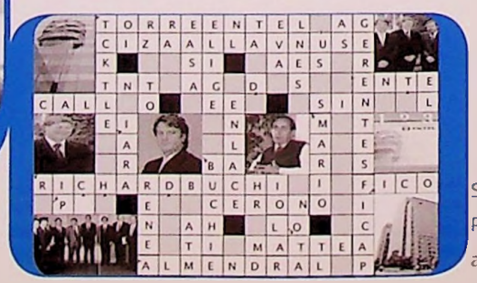
- ¿Y cuál sería tu deseo? -, preguntó el genio.
- LOS QUIERO DE VUELTA DESPUÉS DEL ALMUERZO...

Conclusión:

Siempre hay que dejar que el jefe hable primero.....

PUZZLE





Solución Puzzle anterior

EVENTOS





Fiesta Criolla

Domingo a la chilena

A pesar de la fuerte lluvia caída el día anterior, los entelinos llegaron en masa a la gran fiesta criolla, organizada por la empresa y los sindicatos de ingenieros, que se celebró el pasado 11 de septiembre en las instalaciones del club de campo. Más de 800 personas asistieron el evento, que incluyó entretenidos juegos y concursos como: carrera de ensacados, competencias de gallitos, concurso construyamos volantines y paseos en pony; además de entretenidos juegos dieciocheros para toda la familia: como la pesca milagrosa, tiro la argolla, tiro al gato, rayuela, rana, martillo americano y taca taca, entre otros.

Celebraciones de Fiestas Patrias

Un buen momento para desarrollar la camaradería



En vísperas del 18 y como una manera de fomentar el espíritu patrio y la camaradería empresarial, nuestra empresa entregó a cada gerente, subgerente, director o jefe de sección, un aporte de $5.000 por funcionario, con el objeto de que los empleados organizaran actividades de camaradería, durante las fiestas patrias. De esta forma, cada gerencia y sección pudo aprovechar esta oportunidad para compartir con otras áreas, hacer paseos o simplemente disfrutar de un rico asado junto a los compañeros de trabajo. En la foto, personal femenino de Valparaíso.

Examen Visual Preventivo

Entelinos se revisaron gratis la vista

Más de cien empleados se inscribieron para asistir al examen visual preventivo, organizado por el área de Bienestar y que se realizó tanto en la torre como en costanera. Gracias a un moderno instrumental médico, personal especialista pudo detectar la existencia de deficiencias visuales como miopía, hipermetropía y astigmatismo entre los entelinos participantes de esta actividad.



Además, en caso de alguna anomalía a la vista la empresa a cargo del examen puso a disposición un médico oculista para una posterior consulta (pagada).



ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMATICAS

Taller de Cueca

Entelinos patriotas se atrevieron a bailar

Más de 30 empleados participaron, entre fines de agosto y mediados de septiembre, en el Taller de Cueca organizado por el área de Bienestar y que se realizó paralelamente en Amunátegui y Costanera. A todos ellos muchas felicitaciones por participar en esta actividad.

CONVENIOS

Teatro para todos



Club de Beneficios te invita a ver las mejores obras de teatro del momento y a precios rebajados. Para los mayores ofrecemos un espectacular convenio con la sala San Ginés, en sus dos aulas ubicadas en Mallinkrodt 76, Barrio Bellavista y en la sala ubicada en el mall Plaza Vespucio. Además, te presentamos el convenio con la sala Matucana 10, a $2.000 la entrada, con funciones los viernes, sábado y domingo. Por último, para que lleves a tus hijos, te ofrecemos un convenio con el teatro Facetas (ex Teatro de La Esquina) ubicado en, Vicuña Makenna 602, con lo mejor del teatro infantil. El valor de las entradas, de niños y adultos, es de $2.000.

Fono, informaciones y reservas: GEMA (4574032-093040345) Email:arriagadaproducciones@gmail.com

- Se deben solicitar las entradas entre el lunes y miércoles de cada semana.
- Entrega y pago de entradas en sector edificio Pacífico y alrededores, todos los jueves, a las 16 horas, en Edif. Pacífico, sala 9.
- Entrega y pago de entradas en sector torre Entel y alrededores, todos los viernes, a las 15 horas, en el hall de acceso al edificio corporativo.

Centro de Extensión UC

Un mundo de alternativas

Club de Beneficios te invita a participar junto a tu familia en las actividades culturales que ofrece el Centro de Extensión UC.

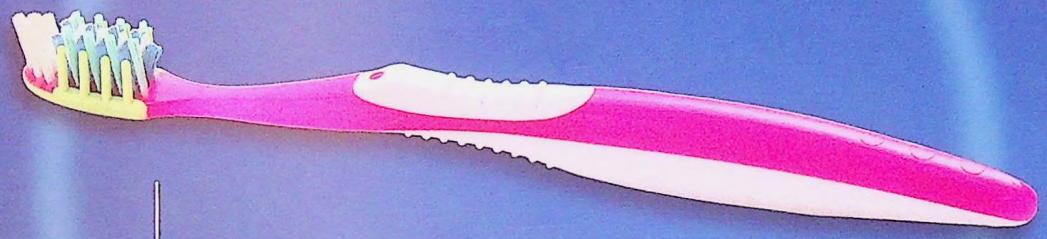
El valor anual del Programa por persona es de $ 4.500, descontado por planilla en una sola cuota. Una vez que te haces socio del centro, recibes una entrada para dos personas al cine o el teatro infantil, y la Tarjeta "Extensión UC", que te permite a ti y a tu familia directa, hacer uso de importantes descuentos en: cine, teatro, conciertos, charlas o seminarios, programas de educación continua (cursos y diplomas), librerías y suscripciones a revistas, entre otros. Para más información ingresa a http://rrhh

Convenios con Farmacias

Se comunica a todos los entelinos, de Santiago y regiones, que para reclamar la vigencia de los convenios con farmacias deben obligatoriamente conocer los códigos de convenio de éstas, que son: Cruz Verde: 273; Ahumada: 1860; y Salco Brand: 281400019330. Además, cuando asistan a cada uno de esto locales deben informar el RUT de nuestra empresa (92.580.000-7).

OFICINA DE SEGURIDAD

CONTRASEÑA. Única, personal e intransferible.



¿Va a salir de su puesto?

No deje su información
a la vista.

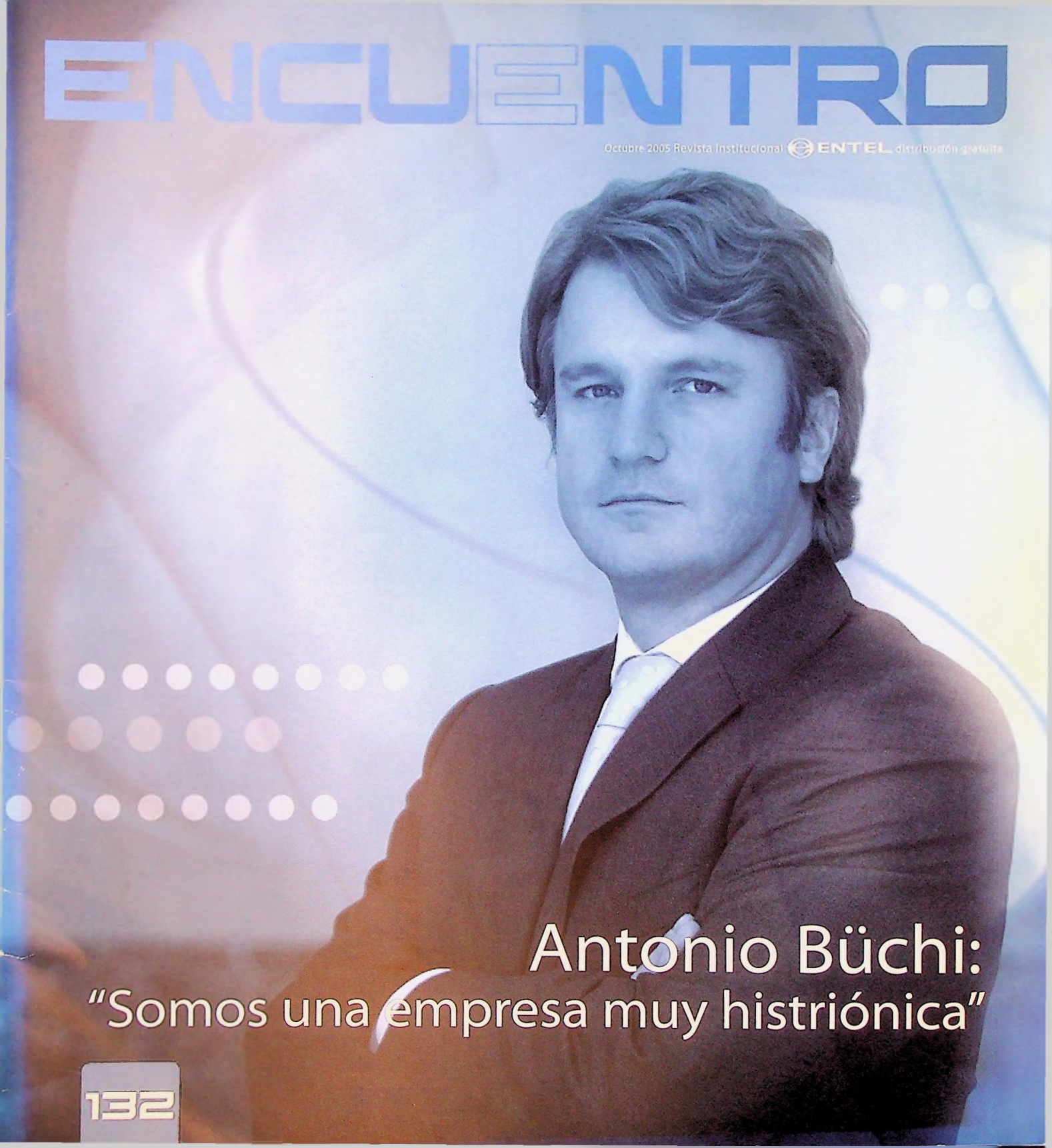
Evite que extraños accedan
a sus datos confidenciales,
utilice contraseñas difíciles
de ser adivinadas

CAMPAÑA **CORPORATIVA DE SEGURIDAD**

ENTEL

ENCUENTRO

Octubre 2005 Revista Institucional ENTEL distribución gratuita



Antonio Büchi:
"Somos una empresa muy histriónica"

132

NTRO

03

04

te General Negocios Red Fija.

06

tel. Iniciativa tecnológica de RR.HH. trae be-
o brilló en presentación final. Nacen nuevos
mpleados. Programa de RSE corporativo lan-

08

ación a Clientes.

09

cial (segunda parte).

10

adería, conocimiento y entretención.

12

13

tivos (as) de Atención a Clientes.

14

15

porativa de Seguridad.

Publicación interna del personal de ENTEL Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Director responsable: Patricio Salguero. Edición y dirección periodística: José Miguel Arriagada. Comité editorial: Patricio Salguero, Waldo Sarmiento, Roberto Del Pedregal, Alvro Gallego y Pablo Gerrero. Dirección de arte y diseño: Pulso Diseño. Fotografía editorial: Francisco Moiroux. Pre-impresión e impresión: Impresos Lahosa.

Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

EDITORIAL

Desde fines de septiembre nuestra empresa se halla inmersa en una etapa de revisión organizacional, apoyada por la consultora Booz Allen & Hamilton. Como lo ha señalado el Gerente General de Negocios Red Fija, Antonio Büchi, "el foco principal de este trabajo es revisar y eventualmente rediseñar, desde la primera línea de la empresa, la mejor manera de organizarnos y de relacionarnos entre las distintas áreas, de manera que la empresa, su organización, sus capacidades y su cultura estén completamente alineadas a los objetivos estratégicos". Sin embargo, para tratar más a fondo este y otros temas estuvimos con él por casi dos horas, lapso en el que saltaron a la mesa muchos desafíos, proyectos y errores por enmendar.



Otra gran iniciativa que destacamos en esta edición es el proyecto Continuidad Plataforma Operacional (T&C), liderado por la Gerencia TI y que significa, en síntesis, la integración de todos los sistemas de Redes, Comercial y Finanzas. Sin duda este es uno de los grandes hitos del año 2005 y su puesta en marcha brindará a la empresa más eficiencia, productividad y ahorro de recursos.

Por segundo año consecutivo Revista Encuentro y el Programa Cultural Entel han organizado el Concurso de Cuentos para Empleados. Más de cuarenta obras fueron recepcionadas hasta el cierre del concurso, a fines de septiembre, lo que es una muestra del tremendo éxito que ha logrado esta iniciativa. En esta edición publicamos los nombres de los tres ganadores de la versión 2005. Felicitaciones a cada uno de ellos por este logro literario. Y, al mismo tiempo invitamos a todos los entelinos a participar en el próximo concurso el año que viene.

Antonio Büchi Buc, Gerente General de Negocios Fijos

"Somos una empresa muy histriónica"



Por Claudia Hoyos

Desde que asumió la Gerencia General de Negocios Fijos, Antonio Büchi se propuso conocer cada área con profundidad. Se reunió con casi 200 personas, pero no alcanzó a terminar ya que tuvo que abocarse al tema de la revisión general de la organización. A pesar de ello, se siente satisfecho, ya que cubrió un 60 o 70 por ciento de las áreas.

- ¿Cuáles fueron los objetivos de estas reuniones?

El primero era conocer las funciones, pero lo más importante era ver a las personas, conocerlas y escucharlas; que me vieran, me conocieran y también me escucharan. Tenía un objetivo comunicacional. La idea era acercarse y percibir el ánimo y opinión de la organización en variados aspectos. A la vez, comunicar de manera directa elementos clave de la estrategia y de cultura organizacional en los cuales debemos poner énfasis.

- ¿Cuál fue el motivo de los cambios que ya se realizaron en la Vicepresidencia Comercial?

Lo que se hizo en el área comercial fue un movimiento rápido para capitalizar las oportunidades y proteger áreas básicas; maximizar los resultados de muy corto plazo en los productos maduros, en que podemos ser masivos; al mismo tiempo poner foco en el segmento empresas y en el desarrollo de acciones específicas sobre este segmento con desarrollo de red. Podemos tener una posición mucho más relevante que la que tenemos hoy, podemos capturar muchos nuevos clientes e ingresos. Para esto debemos darles una solución más completa, llegando al cliente con red propia, con soluciones.

El foco de masivos es subir y defender el market share y el margen en larga distancia, crecer en valores agregados y rentabilizar Internet conmutado. Para ENTEL continúa siendo muy importante sacarle partido a estos negocios masivos, independiente que el mercado de otros esté creciendo y algunos de éstos no son todavía bastante rentables para ENTEL. En ellos podemos alcanzar un público extenso, a través de la red de terceros, pagando cargo de acceso. En estos mercados sabemos hacerlo muy bien, mejor que ninguno.

Por otra parte, debemos focalizar esfuerzo y trabajo en el segmento de las empresas donde podemos llegar competitivamente con red de acceso. Hay una gran oportunidad de crecimiento, que con foco y trabajo podemos capturar. Esta apuesta, con inversión detrás, con desarrollo mayor de red, requiere una dedicación mayor si queremos hacerlo muy bien.

-¿Dónde están hoy las mayores oportunidades de negocio?

Hay algunas que estamos abordando y otras, perfeccionando. En mayoristas debemos mantener y profundizar nuestro liderazgo. En grandes corporaciones tenemos una apuesta de capturar casi MMUS$ 100 de ingresos nuevos en servicios, desde data center hasta continuidad operacional. En el mundo empresas estoy convencido que hay muchas cosas que con la tecnología actual no se han hecho y están dentro de nuestros "sueños" y que podemos realizar. Desde las microempresas hacia arriba hay cerca de 100 millones de dólares de ingresos nuevos, que podemos capturar pensando en un horizonte de tres años. Estamos trabajando en esa dirección.

-¿En qué se debe mejorar?

Para alcanzar estas metas hay áreas en que debemos trabajar. La exigencia de los grandes proyectos en corporaciones, incluso aquellos de telecomunicaciones tradicionales sin ninguna componente de TI, como el caso del MOP o el Banco de Chile, requieren hoy en día habilidades distintas, con una organización orientada al manejo de proyectos, no de servicios individuales. Es por ello que estamos embarcados en la iniciativa de Project Management Office (PMO), que nos permitirá integrar la metodología y la cultura de proyectos en nuestra compañía.

La organización en general debe estar alineada y, por eso, nos embarcamos en el proyecto de revisión organizacional. El foco debe estar en el cliente no en el producto; perderemos clientes si no atendemos a esto. Debemos desarrollar la organización, la cultura y las habilidades que nos permitan un desarrollo inteligente de red propia.

Hay que segmentar y atender muy de cerca a los clientes. Ejemplo: salmoneros, mineras, vitivinícolas, etc. Las empresas no se segmentan sólo por tamaño, si no por área geográfica, por el tipo de solución, etc. Todos requieren un producto, una solución diferente, una forma distinta de atención.

-¿Se refiere a un cambio cultural?

En algunos aspectos sí. Insisto, hay que pensar en el segmento cliente, hay que perfeccionar nuestra cultura, no podemos centrarnos más en el producto. La organización debe ser cada vez más transversal. No pueden haber soluciones cortadas,



En esta entrevista el Gerente se refiere al cambio de cultura necesario para sostener el negocio en el tiempo: "una organización con procesos transversales es necesaria, pero no debe generar compartimentos estancos y "parcelitas" de poder; el objetivo es buscar soluciones colaborativas a los problemas y no responsables de éstos; foco en el cliente y no el producto; necesitamos jefes metidos en los detalles de los problemas".

no importan las responsabilidades sino las soluciones completas, aunque sobrepase nuestro ámbito de acción. La atención técnica, por ejemplo, la ejecuta Redes (mesa y terreno), pero no significa que ellos deban definir lo que se hace. Es el área comercial la que debe hacerlo, que es el corazón de la segmentación de mercados y desde allí fluir al resto de la organización, lo mismo que las políticas en facturación y cobranza así como en el resto de la empresa. Me gustaría poner un letrero que dijera: "las parcelitas están prohibidas", ya que existe en alguna medida una cultura de parcelas y responsabilidades individuales acotadas a su ámbito de acción y no de soluciones, lo que no nos favorece. Nuestra cultura es sana y orientada al éxito de la empresa, pero debe perfeccionarse y completarse.

-¿Cómo sugiere que debemos avanzar hacia ese cambio cultural?

Hay muchos ámbitos de acción. El trabajo de reorganización, cuya finalidad es ordenarse con foco en el tema mayorista, corporaciones y empresas, es muy importante para lograr una empresa alineada y de alto rendimiento. Las anteriores reorganizaciones estaban orientadas a bajar costos y reestructurar. Ahora es diferente, es para organizarse, desde la primera línea hacia abajo.

-¿Cómo lograr eliminar las parcelitas?

Los jefes deben arremangarse las mangas e ir al detalle y adoptar un estilo de colaboración y apertura total con las otras áreas para buscar soluciones. Al cliente no le importa quién fue el culpable de su problema, sólo le preocupa si ENTEL solucionó su tema o no. Es la época que nos toca vivir. Debemos buscar soluciones y no responsables.

-Resumiendo un poco...

Somos una empresa muy histriónica y artística, de sueños maravillosos, y eso es realmente muy bueno. Sin embargo debemos desarrollar la habilidad y el contrapeso para llevar estos sueños a la realidad en un mundo muy competitivo. Esto requiere mucha perseverancia. A veces siento que vivimos con la esperanza de grandes salvaciones, casi heroicas. Creo que a veces hay un gran error, sueño no es igual a magia. Un sueño es una visión no realizada, pero no te dice cómo realizarla o si puede efectivamente hacerse. Los sueños se hacen realidad con trabajo, foco, búsqueda de soluciones. Debemos realizar los sueños que podemos y no permitir que aquellos no realizables nos quiten la fuerza para realizar los otros. No dependamos de grandes soluciones. Los grandes éxitos, en general, vienen de una suma de pequeños y perseverantes esfuerzos, guiados por una estrategia y medios apropiados. La magia muy pocas veces aparece... los sueños muchas.

Como un ejemplo simple, percibo que el proyecto Pyme - NGN, orientado a dar velocidad y coordinación a la implantación de una tecnología, se ha transformado en "el proyecto". Sin embargo, éste no es un proyecto PYME "integral", con el cual queden solucionados todos nuestros actuales problemas, como los de atención a clientes, de segmentación, de posventa, de desarrollo rentable de red, etc. Es sólo una de las modalidades de ataque más focalizada a un subsegmento dentro de las PYMES, con una solución tecnológica atractiva. En un año más habrá otra tecnología.

Necesitamos foco, esfuerzo, actitud de colaboración. Un ejemplo de foco es el producto Blackberry, me refiero a los diseñadores y fabricantes del aparato y sus funciones. Es lo mismo que el producto de sus competidores, pero a la vez muy distinto: su foco estuvo en solucionar muy bien las necesidades de email y agenda sin aspirar a más. Los creadores eran unos desconocidos frente a otras marcas de renombre como HP, pero se focalizaron en lo que los clientes necesitaban, no en una solución total. Y son un gran éxito.

Juego de conceptos

Atención a clientes: Diferenciación de clientes de valor.

ENTEL en el mercado banda ancha: Producto de acceso muy importante. En algunos segmentos tenemos ventajas competitivas, en otros no; oportunidad grande de crecimiento en empresas si nos focalizamos, en residencial stand by, hasta ver qué pasa con la tecnología.

Coordinación entre redes y comercial: Apertura total; única forma de encontrar soluciones y no responsables. El motor de las políticas y el modelo de negocio es el área comercial. Esto implica que deben tener influencia –no necesariamente ejecución- en el cómo y para qué cliente se hacen que cosas, en toda la cadena, incluyendo también lo técnico y lo de facturación.

Rumor de desvinculación: Inevitable hoy en día, pero mantendremos como hasta ahora una política clara y transparente. El único elemento que debe pesarse distinto respecto a otras ocasiones es que ahora el objetivo prioritario es funcional (como organizarnos y funcionar) y luego, como subproducto, de eficiencia.

NOTA: NGN, tecnología que con un solo cable permite más fácilmente hacer una red privada para un cliente. Se define por software, es más flexible.

NOVEDADES

Destacan impacto de iniciativa tecnológica de la Gerencia de Recursos Humanos

A partir del estreno oficial de la Intranet Corporativa, hace un año y medio, se han multiplicado las iniciativas web de diferentes áreas de nuestra empresa que utilizan la herramienta "SharePoint", ambiente base del funcionamiento de la Intranet de Recursos Humanos. De hecho bajo el alero de ésta última han nacido varias intranets más pequeñas. En este sentido, es importante recalcar como a partir de una iniciativa de Recursos Humanos, la empresa se está beneficiando, en el día a día, usando tecnología colaborativa de punta. Actualmente se hallan liberadas las siguientes intranet:

Dirección Automatización de Servicios Comerciales (http://opercom) Es una de las iniciativas más grandes. La base de contenido de este sitio llega a 1,5 GB de tamaño y en ella están trabajando varias áreas de la empresa. En este proyecto Intranet existen más de 8 sub-sitios, que han producido un real aumento de la productividad al haber minimizado los tiempos de comunicación de campañas entre las áreas comerciales y Call Center desde una semana a un día, con las consecuentes aumentos de niveles de atención.

Dirección Desarrollo Sistemas VP Corporaciones (http://intranetcorp/dsc) En este sitio se manejan todos los proyectos y responsables de proyectos, así como las tareas y estados de liberación de sistemas.

Dirección de Calidad y Provisión (http://intranetcorp/rrhh/sgc-entel). Aquí se manejan toda la documentación aprobada y en validación para los procesos de certificación ISO 9000 (ya existen 2 procesos activos).

Dirección Operación Data Center (http://intranetcorp/admMicrosoft) Los integrantes del equipo comparten toda la documentación técnica de la Red Microsoft: buenas prácticas, contingencias, proyectos de mejora, documentación técnica, tareas asignadas al equipo, etc.

Auditoría Corporativa (http://intranetcorp/aic) Es un sitio que está partiendo y que tiene documentación de presentación del área. La idea es que llegue a ser un lugar donde se gestiones todos los procesos de auditoría de la empresa.

Subgerencia de Control de Calidad y Procesos Masivos (http://intranetcorp/dpc/churneph)

Es un sitio de trabajo específico, orientado a mostrar indicadores de gestión y documentación relativa a la gestión del Churo en EPH.





Como parte de su programa de responsabilidad social, ENTEL instaló estas pizarras en tres colegios emblemáticos: Instituto Nacional, Liceo Carmela Carvajal y Colegio Francisco Arriarán de la Sociedad de Instrucción Primaria.

Plan piloto para introducir tecnología en la educación:

ENTEL entregó pizarras inteligentes a tres colegios de Santiago

Con este proyecto, ENTEL inició un programa piloto que busca aportar tecnología para mejorar la calidad de la educación en el país. El proyecto, que será ampliado a otras regiones, cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación, se lanzó en el Instituto Nacional en una ceremonia a la que asistieron el gerente general de ENTEL, Richard Büchi, el ministro de Educación, Sergio Bitar, la Intendente de Santiago, Ximena Rincón y la vicepresidenta de la Corporación del Patrimonio Cultural, Cecilia García Huidobro.

La iniciativa que forma parte del plan de responsabilidad social empresarial (RSE) de ENTEL, permitirá utilizar estas pizarras para conectarse directamente a un computador, imprimir documentos a través de una impresora, escribir electrónicamente con plumones convencionales y utilizar la pantalla sensible al tacto.

"Entel es experta en tecnología, por lo que creemos que con elementos simples como estas pizarras, podemos hacer un aporte real a la educación, apoyando a los profesores y contribuyendo a tener alumnos más motivados y preparados para enfrentar los desafíos de un mundo globalizado y tecnológico", recalcó el gerente general corporativo, Richard Büchi.

La instalación de estas pizarras incluye sus respectivos softwares y entregará en la capacitación permanente de los profesores y alumnos para lograr el mayor provecho de ellas.

Con esta tecnología, los estudiantes podrán tener los apuntes del pizarrón en forma impresa, ya que pueden grabarse en el computador conectado a la pizarra, y además tendrán acceso a todas las aplicaciones y ambientes que permita el computador, para editar, modificar o crear documentos nuevos.



Taller de teatro realizó su presentación final

Con gran éxito y ante más de 200 personas, se realizó, el, pasado 7 de octubre, la presentación final del Taller de Teatro, iniciativa del Programa Cultural Entel. Ese día, en la sala de la Caja de Compensación Los Andes, los alumnos de teatro representaron la obra "Monólogos españoles contemporáneos", del autor Asumpta Serna. En casi una hora y 45 minutos los actores dirigidos por los profesores Francisca Adler y José Luis Aguilera deleitaron al público con sus bien preparados monólogos ambientados en un bar de Santiago. Vayan las felicitaciones a los empleados que participaron en esta iniciativa cultural, por la gran dedicación que pusieron en esta taller, incluso postergando merecidas horas de descanso.

Newsletters internos

Debutaron nuevos medios para los empleados

Dos nuevos medios de comunicación internos tienen, desde hace poco, los entelinos para enterarse de todas las novedades, eventos y hechos que ocurren en nuestra empresa. Se trata de "Newsletters", especie de informativo web que llega en forma periódica, a través del correo electrónico.

A fines de agosto apareció "Recursos Humanos al Día", boletín electrónico de periodicidad quincenal que tiene la finalidad de informar a todo los empleados acerca de los últimos eventos, novedades y convenios de las distintas áreas de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos (Capacitación, Bienestar, Administración de Personal etc.).



Por otra parte, a principios de octubre se lazó "Novedades del Grupo Entel", boletín web mensual, elaborado por el área de Relaciones Públicas Corporativas, que busca mantener informados a todos los empleados del Grupo Entel sobre nuevos productos y servicios, eventos, noticias y proyectos de responsabilidad social empresarial (RSE); tanto de Entel S.A., como de Entel PCS, Entel Call Center y filiales extranjeras.



La idea es canalizar toda la ayuda económica en beneficio del Centro Infantil Quilicura.

Padre Renato Poblete visito oficinas de Entel

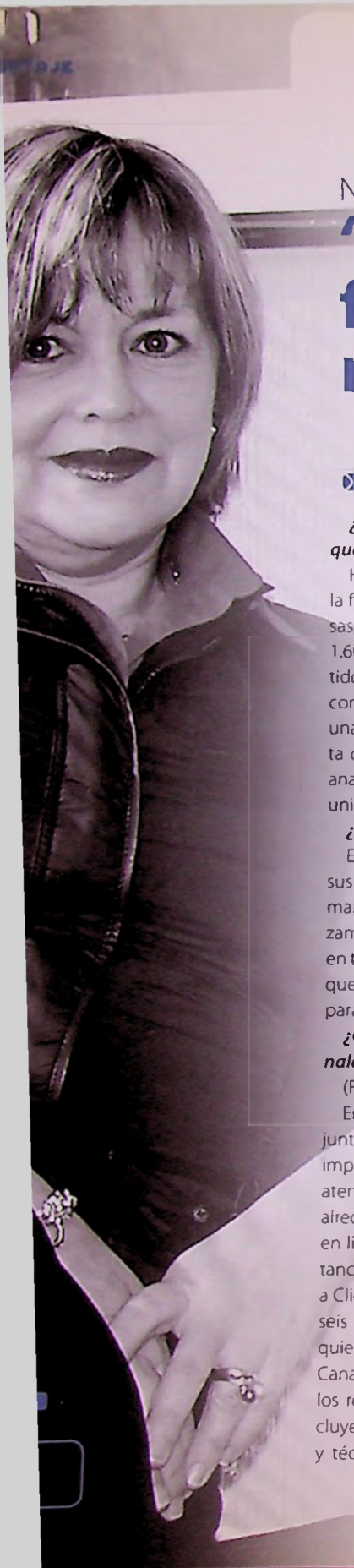
Difunden Alianza de Entel con Hogar de Cristo

A través de charlas improvisadas en cada piso de los edificios Corporativo, Pacífico y Costanera el Padre Renato Poblete informó, recientemente, a cientos de entelinos acerca de la nueva alianza entre nuestra empresa y el Hogar de Cristo, que apunta a beneficiar económicamente al Centro Infantil Quilicura.

Este centro atiende a 70 niños, de entre dos y cinco años, con alto riesgo social y en situación de pobreza, entregándoles educación, alimentación y todos los cuidados necesarios para su desarrollo social y humano. Este, a la vez, recibe a los menores en jornada completa, de lunes a viernes, permitiendo que sus padres puedan trabajar y mejorar la situación económica de toda la familia.

La idea de la nueva alianza es canalizar toda la ayuda actual al centro y, obviamente, motivar a todos aquellos que todavía no colaboran con el Hogar de Cristo a sumarse a esta campaña solidaria. Hay que recalcar que el objetivo de esta cruzada es que el centro infantil se mantenga gracias al aporte económico donado por los empelados de Entel. Por eso, invitamos a todos para que se inscriban como socios del Hogar de Cristo, para asi apoyar a esta hermosa obra.

Hay que agregar que nuestra empresa, como parte de su Política de Responsabilidad Social entregará conexión a Internet, computadores y capacitación a las parvularias. Además, en una segunda etapa, se pretende implementar una sala tecnológica con más computadores, donde no sólo los niños puedan aprender, sino que también la comunidad pueda usarlos fuera del horario de clases.



Nancy Martínez, Director Área Atención Clientes

"Hoy nuestra meta es fidelizar a los clientes del mercado empresas"

Viene de la edición 131.



¿Cuál el es el proyecto más importante en el que trabajan hoy?

Hoy estamos abocados, fundamentalmente, a la fidelización del segmento de mercado empresas, lo que implica la atención preferencial de los 1.600 clientes con mayores ingresos. En este sentido, hace un tiempo atrás decidimos en conjunto con la Gerencia de Mercado Empresas estructurar una alianza entre el ejecutivo de venta y el analista comercial. Actualmente contamos con nueve analistas que atienden a 24 ejecutivos para un universo de 1.600 clientes.

¿Cómo opera este sistema en la práctica?

El cliente ahora tiene dos opciones: soluciona todos sus requerimientos y problemas con su ejecutivo de mantención o con el analista. Gracias a ello personalizamos más la atención, redujimos a 48 horas la demora en tiempos de respuesta y, lo más importante, logramos que el ejecutivo de ventas dispusiera de más tiempo para gestionar nuevos negocios.

¿Cuál es el grado de coordinación con el área de Canales de Atención a Clientes?

(Front de atención)

En la actualidad estamos trabajando en forma conjunta en varios temas. Quizá el más importante es la implementación, por parte de Canales, de una mesa de atención empresas en Call Center, donde se atienden alrededor de 14.000 clientes. Allí, se les entrega atención en línea para todo lo que se pueda resolver en esa instancia, el resto es traspasado a la Dirección de Atención a Clientes, donde los requerimientos son atendidos por seis analistas multiproducto con dedicación exclusiva, quienes trabajan coordinadamente con la mesa de Canales de Atención para dar respuesta en 48 horas a los requerimientos de los clientes. En este nivel se incluyen reclamos comerciales (descuentos, planes, etc.) y técnicos (traslados, reparaciones, instalaciones pendientes, etc.). La idea es mantener informado tanto al cliente como a su ejecutivo sobre el estado de todos sus requerimientos. De esta manera, lo que queremos lograr es que el cliente perciba que posee una atención tan buena como la competencia.

¿Qué se está haciendo con el segmento personas?

Hoy existen cuatro analistas comerciales que atienden 2.000 clientes personas. En esta cartera se encuentran los gerentes de las empresas atendidas por la Vicepresidencia Corporaciones, los directores y principales ejecutivos de Entel, y un segmento de los mejores clientes, resultantes de la clasificación de clientes que puso en ejecución la Gerencia de Operaciones Comerciales, a partir del mes de mayo de este año.

El resto del segmento masivo se atiende, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

¿Qué proyecto aparece como importante para el próximo año?

El proyecto más importante para el 2006, en el cual ya estamos trabajando, es la implementación de una mesa de atención para los clientes PYME. La estructura va a ser la misma que se utiliza con los otros segmentos, pero con todas las mejoras que esperamos poder liberar antes de fin de año.

El cliente necesita sentirse cómodo

¿Qué entendemos por *comodidad?*



Teresa Arellano O.
Jefe Área Calidad y Estudio / Dirección Atención a Clientes

El deseo de comodidad se nota

Cuando un cliente se siente incómodo, podemos darnos cuenta de ello fácilmente. Pero si ignoramos las señales y seguimos atendiéndolo como si nada ocurriera, es del todo probable que aumente su sensación de incomodidad.

Es muy conveniente estar atento a las manifestaciones de la necesidad de nuestros clientes de sentirse cómodos. Muchos de ellos nos lo hacen saber de maneras más o menos sutiles, y algunos lo piden abiertamente. Cuando el cliente desea comodidad:

- *Habla en voz baja, como pidiendo privacidad*
- *Se revuelve en su silla, tratando de acomodarse*
- *Consulta frecuentemente su reloj, como si estuviese apurado*
- *Mira hacia todos lados, como si quisiera irse*
- *Transpira; en ocasiones trata de aflojarse el cuello de la camisa*
- *Pone cara de preocupación*
- *Se retuerce las manos*
- *Pregunta si puede tomar asiento, abrir una ventana, servirse un vaso de agua, etcétera*
- *Tiende a tratar de despedirse anticipadamente*

Un cliente incómodo se muestra intranquilo. Cuando estamos intranquilos, nos ponemos irritables y no es fácil interactuar con nosotros en esas condiciones. En esos momentos es necesario detener el proceso de atención y resolver la causa de la incomodidad; de otro modo la situación tenderá a empeorar. Recordemos que un cliente incómodo siente un fuerte deseo inconsciente de retirarse de donde está, de terminar lo antes posible con las condiciones que lo tiene a disgusto. Algunos clientes no nos dicen nada; simplemente se despiden diciendo que volverán otro día, y esto es muy desfavorable para nuestro negocio.

Sin embargo, durante la atención presencial es cuando suelen presentarse las situaciones incómodas, y es importante estar preparado para resolverlas de manera que el cliente se sienta cómodo aún cuando haya acudido a presentar un reclamo.

Claves para hacer sentir cómodos a nuestros clientes

1. **Esté presente en cuerpo y alma:** El primer requisito para una buena atención es "estar ahí". No basta con encontrarse presente físicamente si su mente divaga por la estratosfera, quizás recordando aquella película que fue a ver la noche anterior o planificando el asado de este fin de semana. Usted tiene que estar ahí por completo, tanto física como mentalmente. Cuando se atiende a un cliente es un imperativo vivir plenamente en el presente.

2. **Sonría:** Sonríale a su cliente, aunque le cueste. Sonreír aumenta la disposición a relacionarse, ayuda a disminuir la tensión arterial y a dormir mejor y eleva nuestro nivel de energía. Además, cuando sonreímos, nuestros interlocutores se muestran más receptivos y pueden retener hasta un 50% más de la información que les entregamos.

3. **Genere un ambiente físico que asegure la comodidad del cliente:** El espacio donde el cliente será atendido debe diseñarse pensando en su necesidad de sentirse cómodo. Los lugares estrechos, mal iluminados, de aspecto descuidado, calurosos, etc., atentan fuertemente contra el deseo de pasar un momento agradable.

4. **Procure que el cliente se sienta cómodo al ser atendido:** Usted puede hacer mucho por satisfacer la necesidad de comodidad del cliente, a partir del momento de su recibimiento, una vez que es reconocido y saludado con amabilidad.

- *Si es posible, atiéndalo en privado*
- *Ofrézcale asiento de inmediato*
- *Regálele un caramelo*
- *Muéstrese dispuesto a atenderle con su mejor voluntad*
- *Evite cualquier interrupción innecesaria*
- *Háblele con suavidad*
- *Use un lenguaje sencillo, que el pueda entender sin tener que preguntar o – lo que es peor – quedarse con la duda*

5. **Saque provecho de la tecnología:** El Problema no radica en la tecnología misma sino en la manera de manejar la tecnología. "El éxito de la tecnología depende de la mano que maneja la herramienta, si ponemos un violín Stradivarius en manos de un niño de 6 años, no se puede pretender escuchar música bella. Lo mismo sucede con una herramienta tecnológica. Puede servir para hacer cosas maravillosas, pero en manos de un usuario no calificado, no sirve de nada".

"Así como la estrategia de servicio debe ser la base de la estructura de la organización, también debe determinar cómo se debe utilizar la tecnología. La tecnología es una herramienta, un medio para lograr la estrategia deseada. Las inversiones en tecnología que no están ligadas a la estrategia están condenadas a fracasar."

6. **No sea demasiado obsequioso:** Está bien ser considerado y procurar que nuestro invitado se sienta cómodo, pero tampoco hay que pasarse de la raya. Cuando nos encontramos con empleados demasiado zalameros, que hacen aspaviento de su deseo de servirnos, también podemos sentirnos incómodos. Si usted tiende a ser demasiado adulador o muy histriónico, puede caer mal. La cortesía debe equilibrarse con la sobriedad, para que el cliente no se sienta objeto de una comedia. Hay una diferencia entre ser muy atento y comportarse de manera servil ("arrastrado", diríamos en Chile). Hay personas algo desequilibradas a quienes les encanta ser objeto de halagos y lisonjas, pero esto no es su obligación. No caiga usted en ese juego.



Olimpiadas Gerencia Regional Norte

Un encuentro de camaradería, conocimiento y entretención

Durante el 8 y 9 de Octubre pasados se desarrolló en La Serena la segunda versión de las Olimpiadas Gerencia Regional Norte. El lugar seleccionado para este encuentro fue el Complejo Turístico "Remanso de La Herradura", ubicado en la playa La Herradura, Coquimbo.

El objetivo de este evento fue generar una instancia para que gran parte de los empleados de la Gerencia Regional Norte compartiesen gratos momentos en un ambiente relajado y de camaradería, permitiendo con ello una mayor comunicación, conocimiento y crecimiento integral. La organización se inició varias semanas antes, con el gran trabajo realizado entre los asistentes, los Centros Recreativos Regionales y organizadores de La Serena, labor que permitió un mayor acercamiento entre las personas y preparó el ambiente de las olimpiadas.

Hasta La Serena, aparte de los dueños de casa, concurrieron delegaciones de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, Vallenar, Ovalle e Illapel. También adhirieron a esta actividad Fernando Lathrop y José Melgarejo, en representación de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos; y el Gerente de Mercado Empresas, Pablo Guerrero. En total, asistieron alrededor de 150 personas.

Todos los días se desarrollaron actividades de tipo deportivas, turísticas y recreativas.

En lo deportivo se constituyeron dos alianzas: la Roja y la Blanca, quienes compitieron en las siguientes disciplinas: futbolito playero, en damas y varones; voleibol playa mixto, tenis varones; tenis de mesa, en varones y damas; voleibol mixto, y carrera en kayak doble, singles damas y varones.

En el ámbito recreativo, en tanto, se realizaron actividades como: posta borracha, quemaditas, tirar la cuerda y pruebas sorpresas. Una de las actividades que generó más expectación fue la elección de Reina y Rey Feo, donde cada alianza presentó sus candidatos. Por la Blanca participó Alicia Brito (Ejecutiva ventas integral Antofagasta) y José Manuel Saavedra (Gerente Regional Norte). Por la Roja: María Soledad Araya (jefe turno Cat Copiapó) y Alex Zepeda (ingeniero redes y servicios Calama). Además, durante la noche tuvieron lugar actividades recreativas de salón como: taca taca y pool (damas y varones).

La jornada del sábado culminó con un gran baile denominado "fiesta antiestrés Entel". Se realizaron competencia de Karaoke, se presentaron las candidatas a reina y rey feo, competencias de baile y se desarrollaron pruebas sorpresa. El baile contó con la animación de la Orquesta Litoral (conformada por seis músicos), la participación del dúo cómico los "Parafernálicos de la Risa". Y un número que sorprendió gratamente a los presentes. "Las tunas". La fiesta concluyó pasado las cuatro de la madrugada.

También hubo tiempo para las actividades turísticas. En la mañana del domingo se desarrollo, en dos grupos, un recorrido por la principales atractivos turísticos de Coquimbo y La Serena (City tour) que considero la visita en Coquimbo de: Fuerte Lambert, Cruz del tercer milenio, El mirador del Navegante, puestos de artesanía y productos del mar. En la Serena se hizo un recorrido por la costanera (avenida del mar, el Faro), para terminar en el tradicional mercado La Recova.

En la tarde del domingo se dio término a las competencias deportivas las que finalizaron con un espectacular y disputado empate entre ambas alianzas.

Las actividades concluyeron con una cena de clausura en las que se entregaron los premios a los ganadores, hubo reconocimientos a los participantes y se realizó la esperada elección de reyes. Sin embargo, como se registró un empate entre las alianzas al final se coronó a las dos reinas y dos reyes feos. Un número que sorprendió y emocionó a los















participantes fue la presentación del grupo folklórico infantil Bafoco (Ballet Folklórico Coquimbo) conformado por niños entre ocho y trece años, quienes presentaron un serie de cuadros de destrezas en la danza: tango, baile gitano, Chilotes, Cuecas, etc. En el momento del cierre, la delegación de Iquique asumió, con entusiasmo y alegría, la organización de la próxima Olimpiada Gerencia Regional Norte. Como todavía quedaba animo, la clausura término con animado baile que concluyó a las 3:30 del día lunes.

El objetivo de este encuentro se cumplió ampliamente. Al termino de la jornada, los organizadores quedaron con el convencimiento de que todos evaluaron positivamente esta actividad, la cual sin duda contribuyó al crecimiento integral de nuestros empleados y a hacerlos sentirse más Entelinos para trabajar con fuerza y espíritu por las metas empresariales y personales.

Algunos comentarios de los asistentes

- **Alicia Brito** (ejecutiva EVI, Antofagasta):
  "Estamos muy felices de haber participado, y haberlos conocido a todos, esperamos de corazón volver a encontrarnos en las próximas Olimpiadas 2006, estos 2 días de intensidad los llegué a querer mucho, ojalá no se olviden de sus colegas nortinos".

- **Omar Padilla** (Ingeniero de redes y servicios, Iquique):
  "Aún estamos comentando con nuestros colegas lo bien que lo pasamos, la hermosa Olimpiada organizada por nuestros amigos de La Serena, la excelente organización. Tendremos tema y recuerdos por mucho tiempo".

- **Fernando Lathrop** (Jefe de Bienestar):
  "Felicito a todas las delegaciones y a los artífices de cada oficina por la coordinación, entusiasmo y alegría demostrada en esta actividad y en particular a los gestores de la Gerencia Regional Norte, quienes con gran cariño y profesionalismo no escatimaron esfuerzos para obtener el máximo rendimiento de los recursos que disponían, preocupándose de los más mínimos detalles y con alegría supieron superar toda contingencia."

- **Luis Rojas** (Ingeniero de redes y servicios, Arica):
  " Nuestros agradecimientos por la atención que nos dieron y la oportunidad de compartir y conocer a personal de otras localidades, ver como todos se ponen la camiseta de ENTEL, creo que la atención fue maravillosa, se preocuparon de todos los detalles. Vayan para todos un gran abrazo de amistad de todos los Ariqueños"

Fotografías de este evento pueden ser vistas en \\laserena\crec

Hernán Saavedra Walker, Gerente Departamento Desarrollo de Sistemas

"El proyecto T&C busca la integración de los procesos de negocio"

Esta iniciativa, liderada por la Gerencia TI en conjunto con la Gerencia de Redes , incorpora plataformas de Software multiproducto para soportar actuales y futuras líneas de negocio de Entel.

-¿Cuál es el origen del T&C?

Este proyecto de renovación tecnológica se gesta a fines de 2004 En esa fecha la gerencia general aprobó el proyecto T&C (Técnico y Comercial). La idea era cumplir con los objetivos que no se pudieron alcanzar con el proyecto Olimpo, pero aumentando el rango de acción, ya que su arquitectura incorporó los sistemas comerciales y de facturación.

-¿Cuáles serían los objetivos principales del T&C?

Fundamentalmente serían:

Dotar a Entel de plataformas de software Multiproducto que integren sus procesos, y que permitan flexibilidad y agilidad para cumplir con las necesidades del negocio. Actualmente estamos muy orientados a la venta de Bundling de productos lo que se incorpora también como elemento clave.

Un aspecto fundamental en el que se da énfasis es la visibilidad de la información. Esta última no es de un área en particular, sino que pertenece a toda la empresa en su conjunto. Pensando en este concepto hemos definido la arquitectura y los diseños, y en esto, la herramienta de integración juega un rol primordial.

Otro objetivo clave es el adecuado control de los inventarios de red y planta externa, tarea en que se ha avanzado, pero que se debe completar con este proyecto. Este elemento nos debe permitir, entre otras cosas, mayor rapidez y eficiencia en la venta.

Adicionalmente, los diseños consideran una serie de mejores prácticas y aprendizajes que las Empresa ha incorporado con las experiencias anteriores. Todo esto nos debiera permitir mejorar los niveles de atención a Clientes y la eficiencia en la operación.

-¿Cuáles son las fases del proyecto?

Inicialmente el proyecto consideró la implementación de la solución para Banda Ancha, Telefonia, Bundling y Servicios Privados. Si bien se preveía la necesidad de una solución para Pyme, ésta no se encontraba definida. Actualmente si lo está y se está trabajando en ella.

La fases iniciales del proyecto, como arquitectura y diseños se encuentran concluídas y la etapa de desarrollo con un nivel de avance alto, que esperamos concluir antes de fin de año.

Ya se han iniciado las etapas de pruebas con usuarios, trabajos de migración de datos y se nos vienen las capacitaciones y entradas en operación. Estos procesos de puesta en marcha, se harán gradualmente y por productos, de forma tal de asegurar un aterrizaje lo más suave posible. Esperamos iniciarlos en enero 2006 y en los siguientes 6 meses tenerlos completados en su mayor parte.

-¿Cuáles son las principales áreas involucradas en el proyecto?

Con la Gerencia de Redes es sin duda con la que estamos realizando el mayor esfuerzo, en la renovación de toda su plataforma de Provisión, con la herramienta Action Request (AR) y su integración con los sistemas de inventarios.

La Vicepresidencia Comercial, es parte fundamental, dado que se está incorporando el software CRM SAP, para el manejo de clientes, contratos y catálogo de productos.

La Vicepresidencia de Corporaciones, participa como usuario para la provisión de sus servicios en la nueva plataforma AR, que se integrará con sus sistemas front.

Y no debemos olvidar a la Gerencia de Finanzas y Admistracion, en cuyo proceso de facturación se está trabajando con el paquete de software Kenan, donde se tiene previsto consolidar gran parte de los productos.

Con todas estas áreas estamos trabajando conjuntamente, dado el nivel de integración requerido en los procesos.



-¿Cuántas personas participan en T&C?

De alrededor de diez proveedores, han participado unas cien personas. Internamente, en la Gerencia de TI cerca de 40 personas y usuarios con mayor o menor dedicación un número similar.

-¿Cómo ha sido la coordinación entre todas las áreas involucradas?

Hay que hacer notar que la coordinación y el clima han sido bastante positivos. Se ha trabajado con profesionalismo y con objetivos claros. Yo destaco especialmente el trabajo de la Gerencia de TI y la Gerencia de Redes. Actualmente las áreas comerciales ya están totalmente incorporadas en los equipos de trabajo.

Este nivel de coordinación se deberá ampliar con más personas que se están incorporando en la medida que el proyecto se acerca a sus fases finales.

-¿Cómo se bajará el proyecto a toda la organización?

La Gerencia General está permanentemente monitoreando el proyecto, con el fin de preparar desde ya la bajada gradual del mismo a toda la empresa. De hecho, se ha definido la participación de dos consultoras para las etapas finales. Una es Steering, que es la encargada de la Oficina de seguimiento y control del Proyecto; y la otra es Soluziona C&S, que nos está apoyando en el proceso de gestión del cambio hacia estas nuevas herramientas.

En síntesis, ¿Qué ganará Entel con el proyecto T&C?

Con este proyecto nuestra empresa dispondrá de una solución de alta escalabilidad y flexibilidad, que la deja en buen pie frente a los cambios del mercado, sobretodo en industrias tan cambiantes como ésta.

La tarea no es fácil, es un proyecto de gran envergadura que requiere del apoyo de todos y estoy convencido de que se están dando los pasos correctos.



Primer Encuentro Nacional de Ejecutivos (as) de Atención a Clientes

"Generando Lealtades" partió con capacitación nacional

En esta iniciativa participan integrantes de la Filial Entelphonica (administradores de los centros de atención Presencial), la Dirección de Canales ENTEL y la sección Capacitación.

Dada la creciente importancia que adquiere hoy el adecuado tratamiento de los clientes, se propuso, hace un tiempo, a la alta Gerencia de Entel un proyecto denominado "Generando lealtades" orientado a las ejecutivas de atención presencial de todo Chile.

Parte importante de esta iniciativa es el Primer Encuentro Nacional de Ejecutivas de Atención a Clientes, cuya primera jornada se desarrolló entre el 13 y el 16 de octubre pasados. Con el objeto de no impactar el normal funcionamiento de los locales se decidió realizar este evento en cuatro fines de semana, por lo que la actividad finalizará el próximo 13 de noviembre.

Los objetivos que se pretenden lograr en este masivo encuentro son:

- **Generar en las ejecutivas motivación en el trabajo.**
- **Accionar las emociones correctas en los clientes.**
- **Crear lealtades, para generar una propuesta de valor en la atención de clientes, incorporando conceptos modernos de la atención a clientes.**
- **Proteger, a través de la excelencia en la atención, la marca Entel.**
- **Diferenciar la atención de Entel del resto de los actores del mercado.**
- **Tener entonces una ventaja competitiva.**
- **Capacitar en proyectos claves para la Compañía.**

Durante las sesiones realizadas en el primer encuentro se analizó como cada ejecutiva, desde su ámbito, puede contribuir a enriquecer esta propuesta de valor para la compañía.

Se planificó cada encuentro con actividades de trabajo en equipo y un "Taller de Valores", como modulo central, donde se evaluó la confianza, lealtad y solidaridad. Además, se capacitó en aspectos estratégicos de la compañía, instancia donde las ejecutivas y ejecutivos pudieron entender el porqué de los cambios y sintieron la confianza que la empresa está teniendo en compartir con ellos estos tema.

De este primer encuentro salieron algunas conclusiones como:

- **Se cumplieron los objetivos planteados en un 100%.**
- **Se generaron las confianzas.**
- **Los organizadores fueron vistos como líderes accesibles y afectuosos.**

Se generaron encuestas de evaluación que están en análisis, sin embargo cualitativamente la alegría por el reconocimiento y la importancia que cada una sintió por su labor generó la motivación y la disposición para que, a través de la confianza depositada en ellas, se aplique el nuevo protocolo de atención definido para los centros.

CONCURSOS

Y..... estos son los ganadores del concurso de cuentos

Finalmente y tras un arduo trabajo el jurado del Segundo Concurso de Cuentos para Funcionarios Entel 2005 llegó al veredicto final. Primer lugar: **"Historia Macabra del Final de la Primavera", de Pablo Garrido Saavedra; segundo lugar: "Esperanza", de Angel Cabrera Romero**; y **tercer lugar: "A Francisca", de María Virginia Arriagada Taito.**

Vayan nuestras sinceras felicitaciones a los tres primeros lugares, cuyas obras serán publicadas en forma íntegra en la próxima edición de la revista. Además, próximamente se realizará la ceremonia de entrega de premios a los ganadores del concurso.



INGENIO

Cuatro Hombres y una Linterna

Una noche oscura hay cuatro hombres de este lado del río. Los cuatro deben cruzar al otro lado a través de un puente que como máximo puede sostener a dos hombres al mismo tiempo. Tienen una sola linterna. Esto obliga a que si dos hombres cruzan al mismo tiempo, deban hacerlo juntos, a la velocidad del más lento. También obliga a que alguno de ellos vuelva para alcanzarles la linterna a los que se quedaron. Cada uno tarda una velocidad diferente en cruzar: Genio, veloz como el pensamiento, tarda 1 minuto. Pablo, rápido como su automóvil, tarda 2 minutos. Gustavo, entumecido por los fríos del Polo Norte, tarda 5 minutos. Ángel, que insiste en llevar doce cajas de cerveza, tarda 10 minutos. ¿En qué orden deben cruzar los cuatro hombres, para tardar en total exactamente 17 minutos?

Envía tu solución al problema a jarriagada@entel.cl y gana un premio sorpresa.

HUMOR

"A lo chileno"

Una ves había un haitiano, un argentino y un chileno. En eso, un día caminando por la calle, los atropellan y se mueren los tres. Pero no se fueron al cielo, sino al infierno, y el diablo les dice:"Si soportan tres de mis latigazos se puede volver a la tierra", y todos quedaron de acuerdo. Primero pasó el argentino, se puso un escudo de metal con refuerzos de fierro, etc... Al primer latigazo se le rompió todo, y se rindió. Luego, pasó el haitiano, no se puso nada y se puso a meditar. El diablo le dijo:"¿así no mas?", el haitiano dijo: "meditando". Primer latigazo, nada; segundo latigazo, auch; tercer latigazo, y resistió. Luego el diablo le dice: "ok, te puedes ir", y el haitiano dice: "No, esperare, voy ha ver que hace el chileno, ya que siempre gana en esto", Y va el chileno y no se pone nada. El diablo dice: "¿No te pondrás nada?", y el chileno responde: "¿Hay que ponerse algo? "El diablo contesta:"Lo que tu quieras", y el chileno dice: "Ya Haitiano Ven para acá".

¡¡¡ajajjajajajajajajajaj!!!

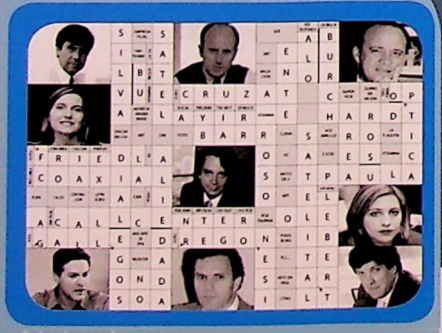
ADIVINANZAS

Adivina buen adivinador y un gran premio tendrás si resultas ganador (envía tu solución a jarriagada@entel.cl).

1. Lo que no consiguen fuerza ni destreza para mí es muy fácil, toda una simpleza. Pocos me respetan, pero no hay derecho, pues sin mí estarían sin cama ni techo.

2. Verde fue mi nacimiento, amarilla mi mocedad y ahora me visten de blanco porque me van a quemar.

PUZZLE



Solución puzzle anterior

ACTIVIDADES
EXTRAPROGRAMATICAS





¡Inscribe a tus hijos en las escuelas deportivas!

Las Escuelas Deportivas son una buena instancia para la formación y esparcimiento de los niños, ya que los menores sociabilizan, desarrollan valores y aprenden a trabajar en equipo, todo dentro de un ambiente deportivo.

En el caso de la escuela de fútbol, esta se orienta a niños entre 6 y 16 años y contempla una gama de actividades como: juego libre aplicando reglas y esquemas de juego, evaluación de las condiciones de cada participante, partidos amistosos, competencias recreativas y charlas, dinámica de ejercicios físicos, desarrollo de habilidades de juego etc. La escuela tiene un valor de $7000 y se realiza todos los sábados (hasta el 31 de diciembre) en el club de campo, entre las 15 y las 18 horas.

Por su parte la escuela de tenis está dirigida a niñas y niños de 5 a 15 años. El objetivo general es enseñar, mejorar y potenciar el rendimiento deportivo de quienes participen en la Escuela de Tenis. Entre las actividades programadas figuran: nivelacion técnica, clasificacion por nivel (de acuerdo al dominio de este deporte), torneos internos, inter escuelas (cada dos meses) y actividades anexas, (presentaciones y deportes complementarios). La escuela tiene un valor de $7000 mensuales (descontados por planilla) y se realiza en el Club de Campo todos los sábados, a contar del 9 de abril y hasta el 31 de diciembre, entre las 11 y las 13 horas.

Para más informaciones e inscripciones consultar en http://intranetcorp/rrhh/Lists/Beneficios%20al%20Personal/DispForm.aspx?ID=148

Comenzaron sesiones de Masaje laboral

A partir del 19 de octubre comenzaron oficialmente los masajes laborales, actividad organizada por el área de Bienestar en beneficio de todos los entelinos. La idea es descontracturar y relajar la musculatura, a través de maniobras realizadas en una silla especialmente diseñada para esta actividad, que dura aproximadamente 15 minutos.

Todos los empleados tienen derecho a una sesión gratis al mes (según disponibilidad de horario y orden de inscripción). Además, se acordó un precio especial para funcionarios que deseen sesiones adicionales.

Las sesiones gratuitas se realizan miércoles y jueves, en edificio CNT, piso 1 (enfermería), entre 13 y 14 horas. En cambio, las sesiones adicionales se realizan en el mismo día y lugar, pero entre las 18 y las 20 horas. En éstas el precio es $2.000 la sesión y $5.000 las tres sesiones al mes.

Inscripciones y reservas:
alter.massage@vtr.net
PCS: 9 2949894
Contracto: Luis Maturana

CONVENIOS

Universidad Adolfo Ibáñez

Con el afán de potenciar el desarrollo de sus funcionarios, nuestra empresa ofrece un convenio de estudio con la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Los beneficios de este convenio están dirigidos a los empleados que pertenecen a ENTEL S.A ó filiales y a sus cónyuges e hijos. Consiste en la entrega de beneficios en los programas abiertos de magíster, diplomas y curso que se imparten anualmente por esta unidad académica de la universidad.

La Escuela de Negocio ofrece por convenio:

- Quince por ciento de descuento en todos sus programas abiertos (diplomas y cursos de especialización), independiente de su forma de pago (contado o cuotas).
- Diez por ciento de descuento en los programas de pos grado: executive MBA y máster de especialización en finanzas, marketing y/o RRHH. Sólo a los programas de postgrado se podrá sumar un 5% de adicional por pago contado.

Los interesados en recibir el beneficio deberán contactarse con la Gerencia de RRHH, Sección Bienestar, anexo:3760 o enviar un mail a: jdelard@entel.cl , quienes formalizarán la inscripción ante la Dirección de Admisión de la Escuela de Negocios, acreditando la pertenencia de los funcionarios y sus cargas familiares directas.

UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

BIENESTAR INFORMA

¿Cuánto sabes del Sistema de Pensiones?

El Sistema de Pensiones chileno establecido en el D.L. N° 3.500 de Noviembre de 1980, tiene por objetivo fundamental, asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral, procurando que dicho ingreso guarde una relación próxima con aquel percibido durante su vida activa.

Este Sistema es administrado por instituciones especialmente creadas para tal efecto, denominadas Administradoras de Fondos de Pensiones y está basado en la Capitalización Individual, es obligatorio para todos los trabajadores dependientes y optativo para los trabajadores que se encontraban en el Sistema Antiguo al momento de implementarse la reforma, así como para los independientes.



En la actualidad se pueden distinguir los siguientes beneficios, entre otros, a los cuales tienen derecho todos los trabajadores afiliados a este sistema previsional, que cumplan con los requisitos que se señalan.

Tipos de Pensiones

a) Pensión de vejez

Tienen derecho a ella los afiliados que hayan cumplido 65 años de edad si son hombres y 60 si son mujeres. En ese momento, con el total de los fondos acumulados en su Cuenta de Capitalización Individual, se constituye el monto de la pensión mensual a recibir.

b) Pensión de Invalidez

Tienen derecho a ella los afiliados hombres y mujeres menores de 65 y 60 años de edad, respectivamente, que a consecuencia de de enfermedad o debilitamiento de su fuerza física o intelectual, sufra una pérdida permanente de su capacidad de trabajo. Esta pensión puede ser de dos tipos:

- Pensión de invalidez total, para afiliados con una pérdida de su capacidad de trabajo igual o mayor al 66,6 %, producto de una enfermedad física o mental.
- Pensión de invalidez parcial, para afiliados con una pérdida de su capacidad de trabajo igual o superior al 50 % e inferior al 66,6, producto de una enfermedad física o mental.

c) Pensión de Sobrevivencia

Tienen derecho a esta pensión los componentes del grupo familiar del afiliado fallecido, entendiéndose por tal la cónyuge, el cónyuge sobreviviente si es inválido, los hijos, la madre de los hijos no matrimoniales y los padres si son cargas familiares del causante.

d) Pensión de Vejez Anticipada

El afiliado puede pensionarse antes de cumplir la edad legal, 65 años para los hombres y 60 años para las mujeres, siempre que el saldo acumulado en su Cuenta de Capitalización Individual le permita obtener una pensión igual o superior al 150 % de la Pensión Mínima de Vejez y al 70 % del promedio de sus remuneraciones imponibles percibidas en los último diez años. Estos porcentajes fueron modificados por la Ley Nº 19.334, vigente desde el 19/08/2004, sin embargo, tienen un aumento gradual como se indica mas adelante en el cuadro Nº 1. *(continua en la próxima edición)*

OFICINA DE SEGURIDAD

¿Su estación de trabajo está siempre bien protegida?



Asegúrese siempre de **bloquear su computador** cuando se levante de su puesto. No instale programas que alteren la configuración de su computador. **Prevenir es la mejor manera** de evitar sorpresas desagradables para usted y la Empresa.

CAMPAÑA CORPORATIVA DE SEGURIDAD ENTEL

ENCUENTRO

Abril 2006 Revista Institucional ENTEL distribución gratuita



Fiesta Entel:
"Cargando energías para el resto del año"

Nº 134

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial	03
Señales Discurso de Antonio Buchi B., Gerente General Negocios Red Fija.	04
Reportaje Imágenes Gala ENTEL 2006	06
Zona de Entrevistas Marlen Velásquez y RSE	10
Novedades Cambio de imagen ENTEL	12
Perspectivas Futuras Tecnología	13
Gente Ingresos y Nombramientos	14
Tiempo Libre Concurso de Fotografía y Poemas	15

Publicación interna del personal de Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Director responsable: Rafael Le Bert. Edición y dirección periodística: Claudia Hoyos B. Comité editorial: Rafael Le Bert, Waldo Sarmiento, Roberto Del Pedregal, Álvaro Gallegos y Pablo Guerrero. Dirección de arte y diseño: Pulso Diseño. Fotografía editorial: Francisco Moiroux. Pre-impresión e impresión: Impresos Lahosa.
Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

WWW.ENTEL.CL

EDITORIAL

Iniciamos este año con una gran fiesta de aniversario, a la que por primera vez asistieron más de 300 trabajadores de Regiones. Fue un evento de alto nivel, en el que todos los asistentes tuvieron la oportunidad de escuchar al gerente Corporativo y al de Negocios de Red Fija, acerca de los desafíos y metas que nos esperan este año.

La Compañía culminó 2005 con el cumplimiento del presupuesto, lo que se tradujo en el pago de varios bonos contemplados en los convenios colectivos, algunos de ellos se pagaron por primera vez.

Ahora ENTEL inicia 2006, con las energías orientadas a los nuevos negocios que se abrirán en los mercados de la telefonía móvil, VoIP, y Wimax, concentrándose en las corporaciones, grandes empresas, micro empresas, por supuesto sin abandonar los segmentos residenciales.

ENCUENTRO

Para acompañar lo anterior, se presentó una nueva imagen con la que ENTEL enfrentará el futuro, sólida, reconocible para todos nuestros clientes, y que agrupa a la gama de productos del Grupo.

Con relación a las perspectivas futuras, hemos dedicado una página a las nuevas tecnologías, a las que debemos estar muy atentos para aprovechar las oportunidades de negocio que se pueden generar.

Les adelantamos, también, un poco de lo que se viene en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, un tema con el que ENTEL está cada vez más comprometida como compañía y aunque aún no es de profundo conocimiento de los trabajadores, se pretende aumentar los niveles de participación y conciencia en este tema tan relevante para la sustentabilidad de nuestro negocio.

No quisimos dejar fuera lo que representa el espíritu más lúdico y creativo de nuestros trabajadores. Es por ello que les entregamos una selección de fotos de nuestras queridas mascotas y unos exquisitos textos de los talentos entelinos.

Encuentro les desea un 2006 exitoso y los invita a participar libremente de este espacio, para que se multipliquen las instancias de comunicación y participación, y se fortalezca nuestro sentido de pertenencia con nuestra querida ENTEL.

Discurso Antonio Büchi B., Gerente General de Negocios de Red Fija

Este año cumplí exactamente 6 años en ENTEL y estoy muy contento y agradecido de poder celebrar junto a ustedes las posibilidades de aprender, de crecimiento profesional y logros que la Empresa me ha dado. Además, tengo otras muy buenas razones para celebrar este aniversario. Se trata de algo más íntimo: del sentido de pertenencia a un grupo humano con una **historia común**, que nos hace sentirnos orgullosos, y con un **futuro común** lleno de oportunidades. Se sustenta en la sensación de ser una nueva generación, pero a la vez heredera y coherente con las claves del ADN de la Empresa, en la alegría de sentirse parte de un grupo que cambia unido y que mantiene sus claves de éxito.

En este ADN hay elementos que cambian y otros inmutables, tales como los clientes que nos confían sus problemas y les respondemos; la gran capacidad de innovación en el mercado y en nuestro interior y el permanente genio para estudiar, visualizar, traer y aplicar la tecnología, para llevar las mejores soluciones a nuestros clientes.

Son claves de nuestra historia, de nuestro presente y futuro; son parte sustancial de nuestro ADN, el cual nos ha permitido triunfar en los mercados competitivos.

No han sido años fáciles para ninguno de nosotros, en especial en el mercado de red fija. El mercado y el ambiente competitivo han sido para ENTEL, como ese padre severo, duro y difícil, pero con el que al final del día nos sentimos identificados. A pesar de todo, sigo con ganas de celebrar, feliz y agradecido porque somos herederos de estos "genes" de empresa, por tener la oportunidad de construir y mutar juntos, adaptándonos alrededor de este eje garante de nuestra identidad y de nuestro éxito en el mercado.

Creo que es una celebración con la alegría y la tranquilidad que da la satisfacción de lo logrado; con las ganas y la fuerza que da la sensación de estar recorriendo con "tracción" en el camino; con la esperanza que nos dan los sueños, pero no cualquiera sino aquellos que sabemos son posibles con esfuerzo, y que están a nuestro alcance.

Desafíos 2006

Incrementar fuertemente la venta de accesos en el segmento Empresas: Paquetes NGN, accesos tradicionales BA y EPH.

Instalación y puesta en marcha de la extensa red de cobre e inalámbrica WIMAX.

Continuar disminuyendo el Churn.

En segmento corporaciones aumentar la venta marginal en productos TI.

Lanzar fase 1 de NGN para segmento empresas.

Finalizar modernización de sistemas de soporte (T&C).

Rentabilidad productos en segmento personas.

Consolidar posicionamiento como integrador de negocios en mercado Corporaciones.

Consolidar la organización.

Mejoramiento de los procesos que aseguren la provisión, atención y posventa adecuada para segmentación de los clientes.

Conceptos Claves, Valores y Cultura

"El Cliente Puede Elegir y es Exigente", por lo que debemos llevarles una propuesta de real valor y de gran calidad en de productos y servicios.

"Orgullo de Estar en ENTEL", pero humildad para mejorar y mejorar.

"Apertura a Buscar Soluciones Colaborativas dentro de la Empresa", no a las parcelas de poder.

"Foco", el mercado no tolera que hagamos muchas cosas más o menos bien. Pide excelencia en algunas pocas, y esto se logra con perseverancia y cuidado.

En los mercados que no tenemos desventajas competitivas, hacerlo muy bien.

"Mantener vivos los sueños más difíciles", pero que no nos distraigan de los sueños que debemos llevar a la realidad.

"Propuesta Centrada en nuestros Elementos de Identidad".

Confiables, Innovadores, Tecnológicos.

Valores Clave a Cultivar:

Lealtad en el Mérito v/s lealtades per se.

Soluciones a los Problemas más que Responsables.

Foco en el cliente más que en los productos.

Trabajo de detalle. Jefes en el detalle.

Proyectos "salvadores" v/s trabajo día a día.

La naturaleza y las estaciones son para mí una visión de vida y muerte, de un continuo que nos muestra todas las dimensiones de la historia que viene y va, que es el ciclo de la vida.

La cruda naturaleza así como nuestro devenir, está destinada a tener ciclos que podemos ver pasar, combatir o encausar a nuestro favor. Y nosotros, en ENTEL, hemos tenido nuestros ciclos.

El año 1964, Chile era protagonista de un mundial de fútbol sin peleas por entrenadores ni farándula. El mundial había llegado a Chile y no, en rigor, Chile al mundial. Desde esa época han pasado muchas cosas, hemos tenido cálidos veranos, suaves otoños, crudos inviernos y florecientes primaveras, pero siempre ha habido un hilo conductor que nos conecta con nuestro origen y nos ha permitido navegar con éxito en el devenir de las estaciones.

Desde fines de los 60, asombramos con la estación satelital e hicimos que el mundo fuera simultáneo con nuestras vidas, levantamos una Torre que identifica al país, cubrimos el territorio con estaciones para acercar a los chilenos, luego sembramos fibra óptica, incluso en el mar. Posteriormente el código, el multicarrier, la lucha y el triunfo.

Hoy, avanzamos por la telefonía móvil, la VoIP, el Wimax. Estamos creando un mundo virtual, sólo visible con tecnología, pero tan real como el que vemos con nuestros ojos.

También avanzamos y cambiamos hacia una empresa más focalizada en las corporaciones, grandes empresas, micro empresas, sin abandonar los segmentos residenciales. Con más foco en el servicio, pero sin perder de vista nuestra distintiva capacidad tecnológica de innovar. Una empresa que se atreve hacia el mundo de los servicios TI.

Hemos transitado un duro invierno y no estamos seguros que no queden algunos chaparrones por delante, pero lentamente se empieza a sentir el aroma de algunas flores.

El ciclo, con lo bueno y lo malo, mantiene la vida: la muerte de una etapa es la vida de la siguiente. NO HAY PRIMAVERA SIN INVIERNO QUE LA PRECEDA.

Sí, sabemos que así es el proceso, pero muchas veces en medio de la lucha sentimos temor, pero debemos superarlo. No olvidemos que somos un equipo que viaja en un poderoso navío tecnológico, unido humanamente por una historia común, heroica y desafiante, capaz de producir afecto y camaradería, y cuyas capacidades y dimensiones lo han convertido en una torre visible en toda América, con alcance en todo el mundo.

Eso son ustedes. Eso somos todos nosotros.

Si somos fieles a nuestro ADN, ningún invierno nos detendrá para explotar en vida en la primavera que viene.

(Este es un extracto del discurso original de Antonio Büchi B., Gerente General de Negocios Red Fija)

































































Marlen Velásquez, Gerente de Relaciones Públicas

RSE para ENTEL: Entregaremos aquello que sabemos hacer: Telecomunicaciones

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) siempre ha sido parte de la historia del grupo ENTEL, ya sea por sus importantes aportes al desarrollo del país, el compromiso con sus clientes y la comunidad, o su responsabilidad con los accionistas.

Hace tres años, por encargo del Gerente General Corporativo, Richard Büchi, se redefinió y alineó esta política bajo un concepto moderno de RSE, se hizo un análisis con varios estamentos de la empresa, y se realizó encuestas a trabajadores y clientes, para saber qué entendían y qué esperaban de la RSE. El trabajo concluyó exitoso con una declaración de principios, definición de los stakeholders y ámbito de acción.

Para el Grupo ENTEL, la RSE es parte esencial de la gestión de nuestras operaciones, que se manifiesta, voluntariamente, en la capacidad del Grupo ENTEL para escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores, con el fin de asegurar la sustentabilidad de largo plazo, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

Los stakeholders del Grupo ENTEL son los Clientes, la Competencia, los Empleados, los Proveedores, el Gobierno e Instituciones, el Medio Ambiente, la Comunidad y los Accionistas.

De acuerdo a las necesidades contingentes y los estudios que se realizan, se priorizan determinados actores. En este momento el stakeholder comunidad juega un rol preponderante y el papel de ENTEL será ***"entregar aquello que sabe hacer: Telecomunicaciones"***, al servicio de la educación de los niños más desposeídos, de preferencia en sectores aislados.

Marlen Velásquez, Gerente de Relaciones Públicas, ha participado activamente en el proceso de definición de la RSE en ENTEL y en los proyectos de 2005.



¿Cómo resumirías el año 2005 en términos de la RSE?

"Destacaría el espíritu de camaradería, de trabajo en equipo, la sensibilidad humana, el crecimiento personal y la solidaridad, como los valores que caracterizaron a los proyectos. Varias áreas de la empresa y también de Entel PCS se comprometieron a trabajar en tiempos récords. Los esfuerzos fueron de todo el Grupo, de las áreas técnicas, redes y TI, recursos humanos, marketing, etc. Los proyectos en sí mismos generaron un voluntariado importante, ya que no se trataba de una mera orden de gerencia sino de ayudar al desarrollo de niños de escasos recursos. Fue así como en el caso de Isla Huar los técnicos trabajaron en la instalación de las antenas satelitales, aislados, bajo las inclemencias del tiempo, sin infraestructura hotelera, para sacar en 45 días el proyecto".

Todos estos esfuerzos mancomunados surtieron efecto, quedando demostrado en la última prueba del SIMCE, cuando cuatro de las cinco escuelas de Huar sacaron los primeros lugares a nivel comunal.

A partir de junio de 2005, la gerencia general corporativa aprobó el presupuesto y planes de acción. Desde ese momento se hicieron realidad diversos proyectos, que comenzaron con la conectividad en Isla Huar, luego con la entrega de pizarras inteligentes a tres colegios con excelencia académica en Santiago y otro en Antofagasta; Instituto Nacional, Liceo Carmela Carvajal, Colegio Francisco Arriarán y colegio Andrés Sabella, respectivamente. En otro contexto, ENTEL a través de su alianza con el Hogar de Cristo, materializó su aporte a través de la implementación de una sala de computación multiuso con conexión WILL en el Centro Infantil Quilicura, con el fin de entregar altos estándares de educación a los niños y crear instancias de acercamiento a la tecnología para sus familias.

En tanto, en el Colegio Arzobispo Crescente Errázuriz de Puente Alto, se instaló una conexión a Internet de alta velocidad. Este colegio pertenece a la fundación Belén Educa, dependiente del Arzobispado de Santiago, cuyo objetivo es poner en marcha colegios de buena calidad para niños de escasos recursos. Asimismo, se entregó conectividad a los conscriptos del Ejército.

En el ámbito cultural, ENTEL apoyó con tecnología de punta la implementación de la nueva ventana cultural, conformada por la Biblioteca de Santiago, el centro cultural Matucana 100 y los Museos Artequín, de Historia Natural y de Ciencia y Tecnología; al Museo Chileno de Arte Precolombino le brindó todos sus recursos técnicos y tecnológicos para crear un sitio web moderno, interactivo, amigable y completo, que logre traspasar a la red la maravillosa colección que éste alberga.

Todos estos proyectos tienen una variable vital que es la sustentabilidad, ya que cada uno cuenta con nuestro compromiso por uno o dos años y luego se mantendrán vigentes por sí mismos con el apoyo de entidades gubernamentales.

¿Qué se espera para 2006 en el ámbito de la RSE?

"Este año, los proyectos serán más sólidos y consistentes, se cometerán menos errores dada la experiencia adquirida en los últimos años. Ya existe un plan de acción que tendrá la línea y continuidad del año 2005, conectando lugares aislados. Es el caso de Isla de Pascua, que ya ha aparecido en la prensa, donde ENTEL estará asociada con otros actores como universidades, empresas de softwares, etc. Por otra parte, se continuará con la entrega de las pizarras inteligentes a colegios municipalizados de excelencia académica".

"Se evalúa también un proyecto importante en el norte del país, además de otros dos en zonas aisladas, cuyos detalles entregaremos en las próximas ediciones, ya que se está a la espera de las factibilidades técnicas".

"Por otro lado, para medir el impacto de nuestro accionar, nos hemos aliado con una fundación experta en este tipo de mediciones y esperamos para fines de 2006 poder entregar los primeros números y luego hacerlo cada seis meses, sobre todo en lo que se refiere al impacto tecnológico y en el rendimiento de los alumnos".

"Con respecto al medio ambiente, tenemos una alianza con RECYCLA para llevar acabo una idea que surgió de los propios trabajadores".

"Por último, estamos trabajando en un resumen de todas las actividades, medidas y cuantificables, que nos permita informar al Grupo y visualizar las oportunidades. Para ello, esperamos contar con el apoyo de todas las áreas".

Nombramientos

Ingresos



Álvaro Gallegos Bresler
Gerente de Abastecimiento y Administración



Patricio Olivares de la Barra
Gerente de Redes



Victor Hugo Muñoz Alvarez
Gerente de Operaciones



Raúl Lemus Cordero
Gerencia de Dpto. BPO



Pablo Pfingsthorn Olivares
Gerente Dpto. Control Gestión



Iván Contreras Nogueira
Encargado de Relaciones con Inversionistas



Tomás Vidaurre Fresno
Subgerente Gestión Filiales



Luis Torrealba Fuentes
Subgerente Control Presupuestario



Oscar Acevedo Rivera
Subgerente de Aseguramiento de Ingresos



Miguel Carrasco Burgos
Subgerente de ABCosting



Carlos Herrera Castillo
Gerente de Dpto. Administración



Rafael González Sepúlveda
Gerente Dpto. Desarrollo



Suresh Devandas Leiva
Subgerencia de Planificación y Gestión CAPEX



Ricardo Toloza Ugarte
Subgerente Soluciones a Clientes e Integración



César Abuaud Alcayaga
Subgerente Desarrollo a Clientes



Gonzalo Arnaiz Mikasic
Subgerente O&M Data Center



David Roco Pérez
Subgerente de Proyectos



Gabriel Rojas Rojas
Subgerente de Productos Valor Agregado Telefónico



Patricio Salguero Ogaz
Gerente de Recursos Humanos de ENTEL Call Center



Verónica Araya Klare
Subgerente de Negocios de Tráfico Corporativo



Pablo Lobos Navia
Subgerente de Control Presupuestario



Luis Eduardo González García
Subgerencia Soluciones Mult. y Negocios Subgerencia de Tráfico



Pablo Alvarez De Guzmán Guzmán
Subgerencia de QA



Cristián Briceño Olguín
Subgerencia Implementación de Proy. de Continuidad



Luis Sagua Ceballos
Subgerencia Servicios Continuidad Operacional Sector Recursos



Jorge Aljovin Sánchez
Subgerencia Servicios Continuidad



Rodrigo Orozco Martínez
Subgerencia de Ingeniería de Redes de Servicios



Alan Ward Venegas
Subgerencia Valor Agregado Internacional



Angelina González Rosas
Profesional en Administración, Subgerencia Canales Masivos



Silvia del Carmen Sepúlveda Márquez
Director de Cuentas, Subgerencia Banca y Finanzas



Manuel Iván Mendoza Morales
Técnico Profesional, Sección Aseguramiento de Ingresos



Carolina Paz Herrera Salvo
Director de Cuentas, Subgerencia Industria Comercio Mayorista



Verónica Alejandra Folch Maass
Director de Cuentas, Subgerencia Negocios de Tráfico Corporativo.

Matías Ernesto Malaree Garcés
Director de Cuentas, Subgerencia Valor Agregado Internacional.



Mauricio Ricardo Córdova Alfaro
Profesional Asesor Subgerencia de Implantación



Diego Abelardo Valenzuela Salinas
Profesional en Administración, Subgerencia de Proyectos



Alejandro Javier Sáez Varas
Profesional en Administración, Subgerencia de Proyectos

LA MEJOR FOTO DE TU MASCOTA

Este concurso de fotografía amateur ha tenido una muy buena acogida entre los amantes de los animales, ya que se han publicado hasta el momento 56 imágenes. Es por ello que se decidió prolongar el concurso por un mes más, para dar la oportunidad de participar a quienes no lo han hecho. Las siguientes son algunas de las fotografías seleccionadas:



Fritsch y Crack
Lya Soto, CAT CACE Viña del Mar



Chang y Rosco
Cristina Cofré, CAT CACE Talcaguano



Felipe y Pipe
Jessica Campos, Subgerencia de Facturación



Mati
Alejandro Valdés, ENTEL Rancagua

POEMAS DESTACADOS

Si te tuviera conmigo

Si te tuviera conmigo,
detendría el tiempo,
lo dejaría fuera de nuestra habitación...
Si te tuviera conmigo,
jugaría a que es eterno
y que nunca el sol
volverá a sacarte de mi lado...
Si te tuviera conmigo,
enmudecería las palabras,
para dejar que poco a poco
las caricias te vayan diciendo
todo lo que siento por ti...
Si te tuviera conmigo,
desearía que estuvieras conmigo,
pues de nada serviría tenerte
si tu ausencia llena cada rincón...
...Finalmente... si te tuviera conmigo,
no estaría escribiendo estas palabras,
pues no tendría la necesidad de extrañarte,
no sentiría el vacío que provoca tu ausencia,
no sentiría que me falta el aire,
y no sentiría que al no tenerte conmigo
me haces falta infinitamente.

Daniza Macarena Wiff Valenzuela
CACE Valparaíso
ENTEL PCS

¿Seré invisible?

A decir verdad, no lo sé, pero debe ser cierto, porque...

... no me sentí bien y me quedé en cama, la tos rasgaba mi garganta, mis huesos dolían como si tuviera miles de agujas en mis piernas, tenía sed y algo de hambre, "¿pronto vendrán a preguntar por qué no fui a desayunar?" dije. Sentí los chicos levantarse, mi hija les decía que se apuren porque llegarían tarde a clases. Llego el silencio y creo haberme dormido...

... estábamos sentados a la mesa cenando, mi nieto en una de sus jugarretas volteó la sopa y cayó en mi brazo, no quemaba pues estaba algo fría, "¡con la comida no se juega!" le gritaron mi hija y su esposo... todos se levantaron de la mesa. Tuve que tomarme la sopa casi fría...

... ¡viva, mañana saldremos de paseo!, escuché a mi nieto y me puse feliz. Al otro día, me levanté temprano, como estoy ya lenta por mis años, no quería demorar la salida, me arreglé y saqué un sombrero hermoso, como no sabía el destino, preparé algo de ropa liviana y un chal por si hace frío y me senté en el portal a esperar, de pronto todos se subieron al auto y partieron. No los sentí llegar...

¿Seré invisible?

Claudia Vivar
Área de Calidad y Provisión

Antes que Regrese a Neverland

No sé si será un buen momento para guardar tus ojos de celofán en el baúl del tiempo, dejar que tus diminutos recuerdos vayan siendo respaldados en un disco, no estoy de acuerdo.

Aún en el cielo con diamantes diviso la tierra tan azul que no sé si será buena idea dejarla.

Imagino tu vida un carrusel con caballos de turrón y los hijos no natos saludados por la dicha de estar reunidos en el mismo jardín infantil.

Bueno, así resulta algunas veces la vida pero no quiero contarla como si hubiera transcurrido un siglo a tu espalda.

Ya tengo una carga de vidas pasadas nadando en círculos por una pecera.

Mi locura se ha transformado en un traste con cuerdas destempladas, pero qué puedo decirte.

Siento que éste no es un buen momento para enseñarle a tus ojos de celofán que los juguetes no duran toda la vida.

Los robles son fuertes y nobles pero nuestros corazones no están hechos precisamente de madera.

Las lágrimas no son lluvia pero sí alimentan un río que divide la felicidad de la pena verdadera.

Los labios están secos por la rabia, la traición, la confusión que produce el tedio y otras cosas que no viene al caso mencionarte.

Sé que no soy un buen tío (creo que nunca lo seré), pero te juro que intento mostrarte con mis ojos aeroplanos surcando un mejor tiempo, una luna plateada haciendo los pasos de la noche, la dirección de las luces por la carretera de las mejores intenciones, la red donde circulan los saludos matinales de un pingüino enamorado de un barco mercante, la estela, los jazmines solitarios, el jardín soleado y tu madre durmiendo bajo el feng shui de las mejores canciones (dile que no es de niño chico acordarse de los sueños).

Cualquier cosa podrás leer en mi risa de tu abuela, la miel untada en un pie de limón, los chistes de Mafalda, pero no las lágrimas y la orca asesina que va comiendo el músculo de mi corazón.

No, pequeño, cualquier cosa podré enseñarte pero ese pez lo llevo guardado hasta cuando decida Regresar a Neverland.

Alfredo Poo
Subgerencia Procesos de Recaudación y Cuenta Corriente

OFICINA DE SEGURIDAD

¡Su información puede estar siendo utilizada por la competencia!



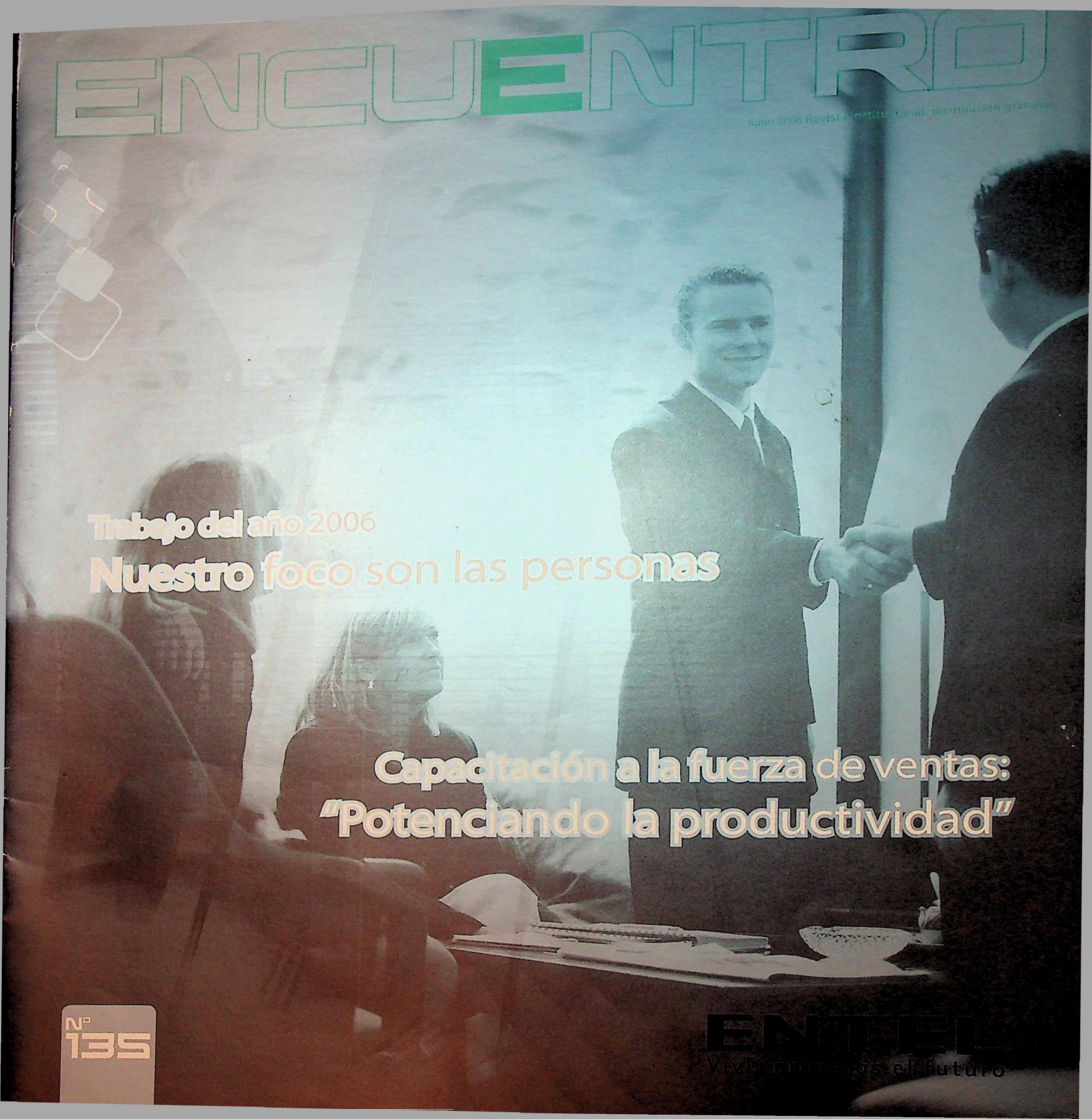
No dejes encima de tu escritorio información confidencial o estratégica para nuestra Compañía. Envía los documentos importantes debidamente cerrados.

CAMPAÑA **CORPORATIVA DE SEGURIDAD**

ENTEL

ENCUENTRO

Junio 2006 Revista institucional, distribución gratuita



Trabajo del año 2006

Nuestro foco son las personas

Capacitación a la fuerza de ventas: "Potenciando la productividad"

Nº 135

ENTEL

Vivimos para unirnos al futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04

Reportajes 06
Nuestra forma son las personas

Zona de Entrevistas 10
Navidad con sentido.

Junta de Accionistas 12

Bienestar 13
Tabaquismo

Gente 14
Ingresos , Nombramientos y Ajedrez

Tiempo Libre 15
Artistas Entelinos y Poemas destacados

Publicación interna del personal de Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Director responsable: Rafael Le Bert. Edición y dirección periodística: Claudia Hoyos B. Comité editorial: Rafael Le Bert, Waldo Sarmiento, Roberto Del Pedregal, Alvaro Gallegos y Pablo Guerrero. Dirección de arte y diseño: Pulso Diseño. Fotografía editorial: Francisco Moiroux. Pre-impresión e impresión: Impresos Lahosa.
Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

WWW.ENTEL.CL

EDITORIAL

El mercado de las telecomunicaciones cada día es más competitivo, las empresas ofrecen servicios y productos muy parecidos, lo que ha llevado a las empresas del sector a diferenciarse en el valor agregado de sus servicios y la calidad del servicio al cliente. En los países desarrollados, la preocupación por los recursos humanos empezó ya hace algunos años, ya que se dieron cuenta que éstos constituyen uno de los activos de mayor valor para una compañía. Para este año 2006, tanto la Gerencia de Recursos Humanos como la de Departamento Mercado Empresas continuarán centrando sus esfuerzos en el desarrollo de las personas, cualquiera sea la labor que ellas cumplan.



Por un lado, Recursos Humanos a través de la Subgerencia de Desarrollo Organizacional, ha incorporado modernas herramientas para detectar los talentos y desarrollar potenciales. Mientras que la Gerencia de Mercado Empresas ha apoyado a su fuerza de ventas con una asesoría externa, con jornadas de capacitación intensas y efectivas, que apuntan a que conozcan mejor su trabajo, lo valoren y sientan que tienen todas las herramientas y habilidades necesarias para ser proactivos y pensar en grande.

Con el desarrollo de competencias y otras habilidades propias de cada posición se busca no sólo aumentar la productividad de la Compañía, si no que también fortalecer el compromiso de los trabajadores con su trabajo y la Empresa, incrementar el sentido de pertenencia y como consecuencia de ello lograr ambientes de trabajo amables y motivadores.

Trabajo del año 2006:
Nuestro foco son las personas

La Gerencia de Recursos Humanos se abocará este 2006 a temas fundamentales, que tienen relación principalmente con el desarrollo de las personas y el sentido de pertenencia de éstas.

En primer lugar, se pretende hacer una validación y redefinición de los valores, trabajando con la alta gerencia para llegar a un consenso con respecto a ellos. Aún cuando existe una declaración, cada gerencia ha sido innovadora en su aplicación, en consecuencia se busca que los valores sean conocidos por todos e internalizados en nuestra labor diaria, de manera coherente y uniforme.

En segundo lugar, se trabajará en el desarrollo de potencial y en la implementación del modelo de gestión por competencias.

Con respecto al desarrollo de las personas, lo que se busca es reducir la brecha entre lo que se requiere para las distintas posiciones y lo que efectivamente existe en términos de recursos humanos. Por otro lado, crear un programa para la retención de personal talentoso.

Para este año, se pretende implementar planes específicos para desarrollar y potenciar a los ejecutivos, sobre la base de la información que se ha recabado hasta el momento.

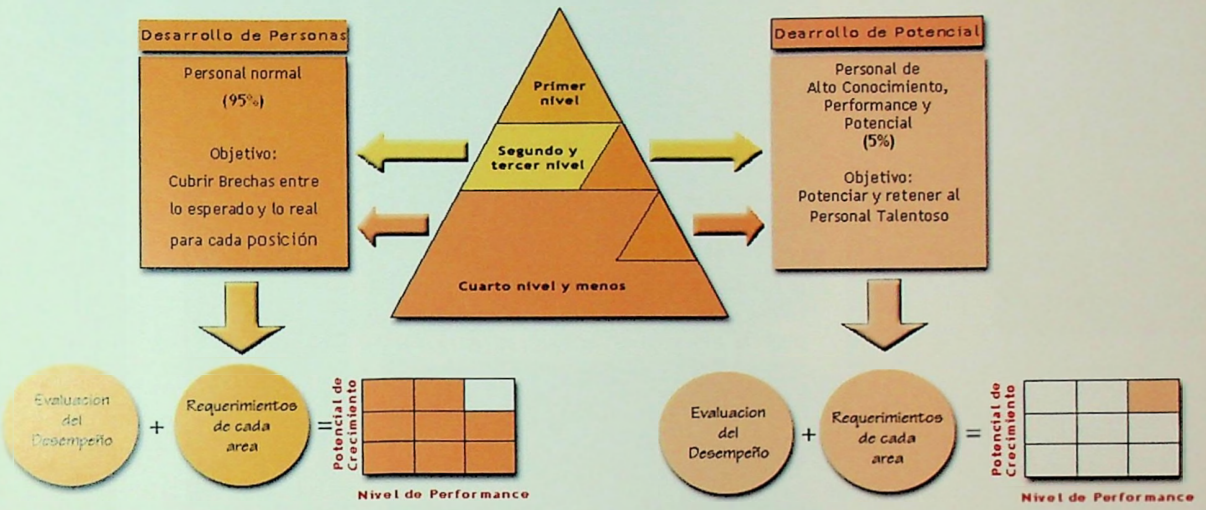
Es importante destacar que en 2005 se aplicó un assessment a todos los ejecutivos (Gerentes, Superintendentes y Subgerentes), y con la información recabada, se están desarrollando planes específicos para estos ejecutivos. Para las evaluaciones de los niveles correspondientes a jefaturas, supervisores y profesionales, se cuenta con una herramienta para la captura de información, el In Baskets y el Development Check, esta muy poderosa que es parecida a los assessment pero no tan alta y que logra captar mayor información acerca del potencial que posee cada uno. Además, se ha introducido una nueva herramienta, llamada Knowledge Applied. Parte de estos procesos se realizará internamente con nuestros recursos y otra parte con el apoyo de una consultora externa, para que la implementación y ejecución de estos planes sea lo más transparente posible.

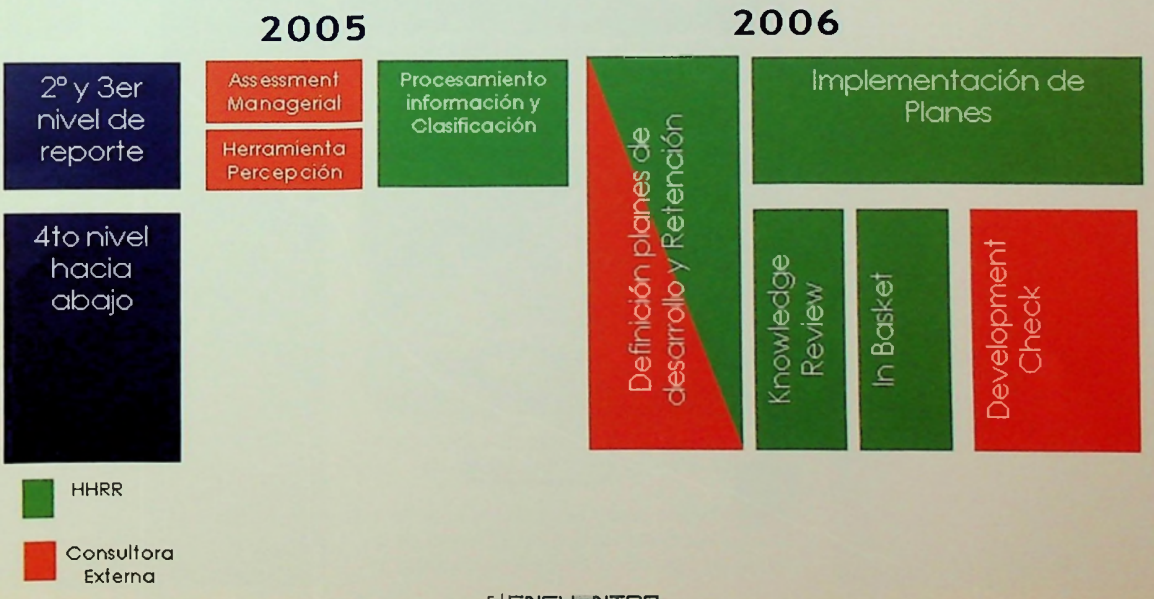
En otro ámbito, con respecto al área de Outsoucing, se pretende para 2006 minimizar el riesgo empresa, en términos legales y puntualmente con relación a la ley de responsabilidad solidaria. Esta se refiere a que, aún cuando la persona pertenezca a una empresa de servicios, ENTEL (en este caso) aparece como el responsable ante accidentes o cualquier irregularidad que se presente.

Hay que recordar que anteriormente no existía una administración rigurosa del outsourcing, ahora se encuentra centralizado y regularizado. El trabajo en concreto para este año, consiste en hacer un levantamiento de la información actual, reclutar datos, validar contratos y luego generar un plan de control.

Modelo Gestión por Competencias

Existen operando 2 planes en paralelo





Trabajo del año 2006:
Nuestro foco son las personas

La Gerencia de Recursos Humanos se abocará este 2006 a temas fundamentales, que tienen relación principalmente con el desarrollo de las personas y el sentido de pertenencia de éstas.

En primer lugar, se pretende hacer una validación y redefinición de los valores, trabajando con la alta gerencia para llegar a un consenso con respecto a ellos. Aún cuando existe una declaración, cada gerencia ha sido innovadora en su aplicación, en consecuencia se busca que los valores sean conocidos por todos e internalizados en nuestra labor diaria, de manera coherente y uniforme.

En segundo lugar, se trabajará en el desarrollo de potencial y en la implementación del modelo de gestión por competencias.

Con respecto al desarrollo de las personas, lo que se busca es reducir la brecha entre lo que se requiere para las distintas posiciones y lo que efectivamente existe en términos de recursos humanos. Por otro lado, crear un programa para la retención de personal talentoso.

Para este año, se pretende implementar planes específicos para desarrollar y potenciar a los ejecutivos, sobre la base de la información que se ha recabado hasta el momento.

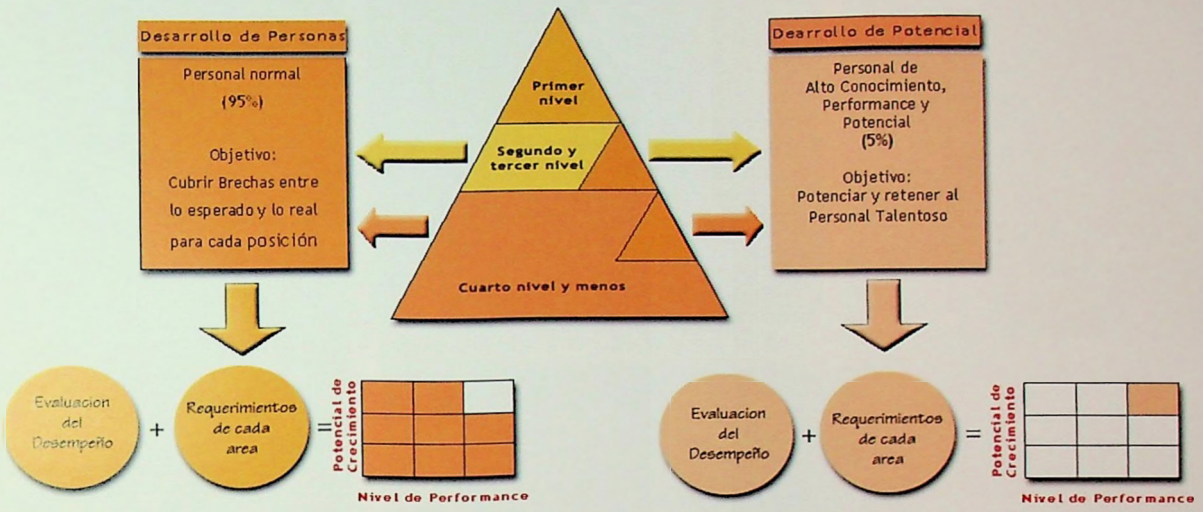
Es importante destacar que en 2005 se aplicó un assessment a todos los ejecutivos (Gerentes Departamentales y Subgerentes), y con la información recabada, se están desarrollando planes específicos para estos estamentos. Para las posiciones de los niveles correspondientes a jefaturas de área, supervisores y profesionales, se cuenta con una herramienta para la captura de información de Talkets y el Development Center, una muy poderosa: que es parecido al assessment pero reducido) y así conocer de mejor información acerca del potencial que posee conocimientos estratégicos se ha introducido una nueva herramienta llamada Knowledge review. Para estos procesos se realizará internamente con nuestros recursos y otra parte con el apoyo de una consultora externa, para que la implementación y ejecución de estos planes sea lo más transparente posible.

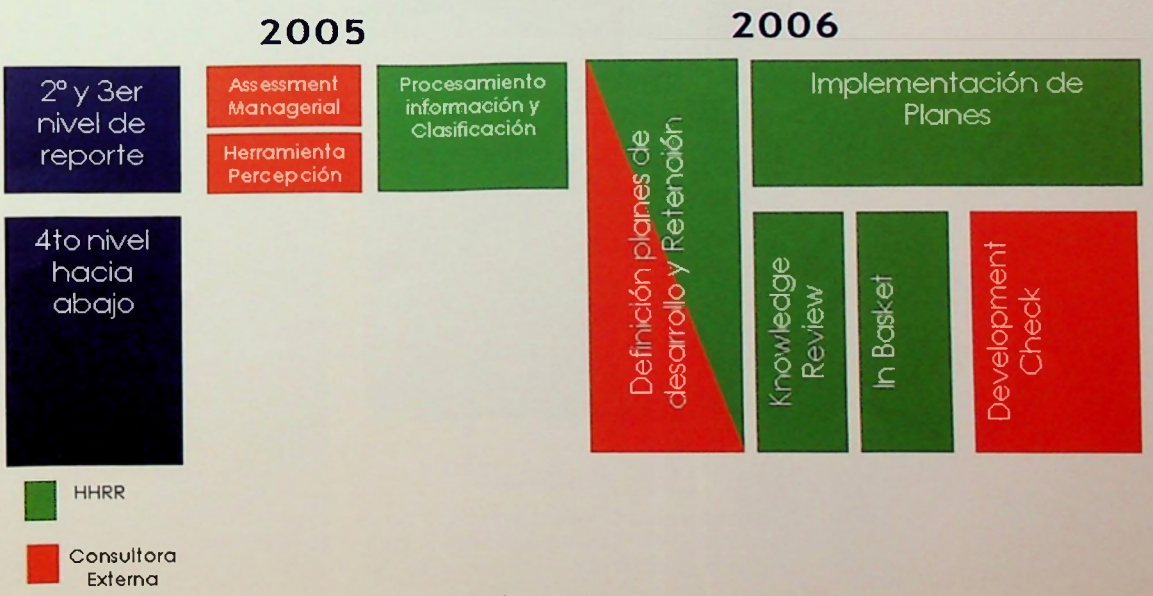
En otro ámbito, con respecto al área de Outsoucing, se pretende para 2006 minimizar el riesgo empresa, en términos legales y puntualmente con relación a la ley de responsabilidad solidaria. Esta se refiere a que, aún cuando la persona pertenezca a una empresa de servicios, ENTEL (en este caso) aparece como el responsable ante accidentes o cualquier irregularidad que se presente.

Hay que recordar que anteriormente no existía una administración rigurosa del outsourcing, ahora se encuentra centralizado y regularizado. El trabajo en concreto para este año, consiste en hacer un levantamiento de la información actual, reclutar datos, validar contratos y luego generar un plan de control.

Modelo Gestión por Competencias

Existen operando 2 planes en paralelo





Potenciando la Productividad



Con el fin de "remecer" a la fuerza de ventas, es que desde fines del año 2004 tanto Ejecutivos de Venta como Jefaturas de la Gerencia Mercado Empresas han sido asesorados y capacitados por una consultora externa en diversos temas, que en general apuntan a que piensen en grande, valoren sus trabajos, asuman riesgos, fortalezcan los flujos operacionales, se orienten a la gestión y sean proactivos al cambio. Con el desarrollo de estas competencias se busca aumentar la productividad de la fuerza de ventas que comercializa los servicios básicos que ENTEL ofrece al mercado empresas: telefonía, Banda Ancha, NGN y larga distancia.

Pablo Guerrero, Gerente Depto. Mercado Empresas, explica que en septiembre del año 2004 se realizó en Concepción un plan piloto para la fuerza de ventas de esa ciudad, apoyado por una consultora externa. El objetivo era analizar cómo estaban funcionando, su productividad, los tiempos, los procesos, etc., Trabajo que, además de la fuerza de ventas, incluyó también a todas las áreas de la empresa presentes en esa ciudad, toda vez que para lograr los objetivos que se buscaban era imprescindible contar con el apoyo y compromiso de ellas. "Después de tres meses de trabajo, se hizo una medición la cual arrojó que los ejecutivos incrementaron al doble sus ventas. Con ello, se decidió hacer extensiva la consultoría para toda la fuerza de ventas durante el 2005, dividiéndolo en tres etapas: sur, centro y norte".

El coaching no sólo es para los ejecutivos de venta, se trabaja también con todas las jefaturas de la Gerencia y cuando es necesario, con otras áreas de la empresa. Durante el año 2005, se realizó dos ciclos de trabajo en todo el país, el segundo de los cuales culminó con workshops a los que sólo asistieron los ejecutivos de venta. En esa ocasión, se hizo juegos de rol, dinámicas prácticas y trabajos teóricos. Los asistentes quedaron muy satisfechos, ya que no sólo aprendieron mucho, sino que también quedaron muy estimulados con el evento en sí.

Este año se continuará con dos nuevos ciclos. El 10 de marzo comenzó el sur y a mediados de mayo fue el turno de la zona centro, que terminará en junio, y finalmente la región norte que culminará a principios de julio. Cada uno de estos ciclos culmina con un workshop de tres días, al que asisten sólo los Ejecutivos de la respectiva zona (Norte, Centro, Sur), en los cuales éstos son sometidos a diversas experiencias y conocimientos teóricos, que apuntan a consolidar todo lo aprendido durante el ciclo.

Según Guerrero, de manera complementaria a este trabajo continuo que se está realizando con la fuerza de ventas, este año se decidió incorporar uno específico con los niveles de supervisión, de manera que a través de ellos se pueda dirigir a la fuerza de ventas de acuerdo a las mejores prácticas actuales y en consecuencia potenciar en el día a día el trabajo y resultados de los ejecutivos de venta. Por consiguiente, este año el trabajo será con la fuerza de ventas y en paralelo con las jefaturas.

Las primeras cuatro jefaturas en capacitarse fueron: Ana María Campos, Supervisora de un grupo de Ejecutivos de Cartera Fidelidad en Santiago; Brenda Guerra, Supervisora de un grupo de Ejecutivos de Captación en Santiago; Patricio Aguilar, Gerente Zonal Antofagasta, quien tiene a su cargo a todos los Ejecutivos de Antofagasta y Calama y Jaime Olivares, Jefe de la Oficina de Talca, encargado de los Ejecutivos de Talca y Linares.

Fueron cuatro días en el Centro de Capacitación con el consultor, capacitándose en temas de dirección de equipos de venta, desde la contratación de un ejecutivo hasta cómo ocupar el tiempo, la prospección, la entrevista, la previa, entrevista posterior, entrenamiento, feedback, cómo desarrollar capacidades de venta, cómo mejorar el rendimiento de cartera, cómo controlar la actividad para el cumplimiento de objetivos, entre otros.

"Estas cuatro personas pondrán en práctica lo aprendido - explica Pablo Guerrero -, guiados y apoyados por el consultor. Al cabo de tres meses se medirá el desempeño que hayan obtenido y se comparará su resultado con el que hayan obtenido aquellos supervisores que no asistieron a la capacitación. Esperamos que haya un aumento de productividad significativo en los grupos de venta a cargo de estas cuatro jefaturas, de manera que ello nos confirme la conveniencia de hacer extensivo el programa al resto de los Supervisores, Jefes de Oficina y Gerentes Zonales del país.

Una tercera experiencia destinada a encontrar fórmulas que permitan potenciar la productividad de la fuerza de ventas lo más aceleradamente posible, se desarrolla durante mayo y consiste en reunir en Santiago a ocho Ejecutivos de Venta provenientes de distintas ciudades del país (2 del norte, 4 del Centro y 2 del Sur), quienes pese a que presentan a primera vista distintos perfiles de personalidad y formas de trabajo, tienen en común el ser Ejecutivos destacados en su desempeño. En otras palabras, se trata de Ejecutivos de alto rendimiento que representan un estándar

hacia el cual la compañía desea llevar a todo el resto de la fuerza de ventas. No obstante, por presentar perfiles de personalidad y forma de trabajo disímiles, se buscará determinar las características no evidentes de su personalidad y forma de trabajo que expliquen los resultados que obtienen mes a mes. Dicho trabajo se realizará con la participación de profesionales especializados (psicólogo, sociólogo), además de los consultores, de manera que las jefaturas puedan a continuación empezar a trabajar con el resto de los ejecutivos el desarrollo o [illegible] de dichas características.

[illegible] hecho que incluía tres [illegible] para saber [illegible] que recibían de [illegible] en la que el [illegible] para los ejecu- [illegible] conocimientos acerca [illegible] procedimientos, etc., [illegible] los ejecutivos de venta; y [illegible] cumplimientos. Con [illegible] un ranking por ítem, y [illegible] los mejores resultados coincidían con los que obtuvieron mejor nota en el test, las mejores evaluaciones de los clientes y los más altos cumplimientos. Sin embargo, al estudiar el resto de los grupos con notas inferiores en conocimientos y satisfacción, no mostraron bajas en el cumplimiento.

Por otro lado, se les pidió a los jefes que eligieran a los mejores ejecutivos de venta, pero no hubo características homogéneas entre ellos que pudieran indicar cuáles eran las competencias del ejecutivo ejemplar.

A raíz de esto, se decidió hacer un estudio más a fondo de cuáles son las características (quizás más sutiles) que describen al ejecutivo de venta modelo, con la intención de capacitar en esas competencias al resto y considerarlas en las futuras selecciones de personal para la fuerza de venta. Además, la idea es que los supervisores gestionen esas variables, que se preocupen e incluso puedan medirse como parte de las metas de éstos.

OPINIONES

Brenda Guerra, *Supervisora de un grupo de Ejecutivos de Captación en Santiago:*

"La capacitación fue muy moderna y profesional, con objetivos definidos, nos ha dejado en claro el rol de los supervisores en la Gerencia. Nos entregaron las herramientas para ordenar a los grupos de venta, hacer una planificación concreta para el logro de objetivos. La consultora tiene el conocimiento y refuerza nuestro trabajo día a día y eso lo transmitimos a los ejecutivos.

Como supervisores debemos influir en las fuerza de ventas, se trata de voluntad, actitud deseo y apertura al cambio.





Jaime Olivares, *Jefe de la Oficina de Talca:*

"Nos mostraron que perdemos mucho tiempo resolviendo problemas de contingencia más que en gestión. Nos orientaron hacia dónde vamos. Al estar inmerso en los problemas locales no nos damos cuenta que todos tienen dificultades similares y si las compartimos podemos llegar a soluciones macro. También, fue muy importante que sólo fuéramos cuatro personas, fue muy intenso, rápido y personalizado. Ahora tenemos la seguridad de que podemos lograr los objetivos que nos pide ENTEL".

Ana María Campos, *Supervisora de un grupo de Ejecutivos de Cartera Fidelidad en Santiago:*

"Me siento afortunada por haber sido elegida, se cumplieron mis expectativas plenamente. La consultora se maneja con la cultura de la empresa, como si conocieran la compañía mejor que nosotros. En el grupo hubo un feeling muy bueno, fue interactivo, super unido. La capacitación nos permitió alinearnos con lo que se espera de la fuerza de ventas, con las expectativas del negocio, sin permitir que nos agobie la contingencia. Aprendimos que el trabajo del supervisor se ordena bajo los conceptos de planificar, dirigir, controlar y organizar. Estamos ya con ganas de ponerlo en marcha y ver los resultados".

Patricio Aguilar, *Gerente Zonal Antofagasta:*

"Valoro la intención de la Gerencia de Depto. Mercados Empresas por darnos las mejores herramientas para abordar a los clientes. La consultora nos conoce, entonces se enfoca a nuestras falencias. Me sorprendió descubrir que existen valiosas herramientas y no las usamos".

En el marco de su plan de Responsabilidad Social

ENTEL apoya al Ejército

40 soldados conscriptos del Regimiento de Infantería Nº 1 "Buin" recibieron el diploma que acredita su participación en el proyecto "Capacitación Militar Siglo XXI", que consistió en cursos de inglés y alfabetización digital durante el verano.

Esta iniciativa forma parte de un plan piloto que se concretó gracias a un convenio entre el Ejército y la Corporación de Capacitación y Empleo de la SOFOFA, y que cuenta con el soporte tecnológico de ENTEL, quien estuvo representado por Mario Badilla, gerente Departamento Ventas Corporaciones y Juan Antonio Bijit, gerente Departamento Atención Clientes.

La graduación se llevó a cabo en el salón auditorio del edificio de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), en una ceremonia encabezada por el Presidente de la entidad, Bruno Philippi, y el Director de Operaciones del Ejército, General de División Tulio Hermosilla. Contó, además, con la presencia de las familias de los jóvenes y representantes de la organización empresarial y otras entidades que participaron en este proyecto.

Los jóvenes, hombres y mujeres entre 18 y 20 años, cumplieron con 42 horas de clases de alfabetización digital y 120 horas de nivelación básica del idioma inglés, impartidas en el Regimiento Buin.



CRL. Hugo Pantoja; Tulio Hermosilla, General de División; Juan Antonio Bijit, Gerente Departamento Atención Clientes; Mario Badilla, Gerente Departamento Ventas Corporaciones; Fernando Poch, Director Ejecutivo de la Corporación de Capacitación y Empleo de SOFOFA, y CRL. Hernán Cárdenas.

Archipiélago de Calbuco, X Región:

ENTEL premió a escuelas de Isla Huar que destacaron en la prueba SIMCE

Tanto profesores como estudiantes atribuyen los buenos resultados a la llegada de Internet en 2005 y a la capacitación de los docentes y alumnos.

ENTEL, junto con la Municipalidad de Calbuco, entregó un reconocimiento y estímulo a las escuelas de Isla Huar (beneficiadas con la conexión a Internet de ENTEL), que se destacaron en la última prueba SIMCE.

Una de las cinco escuelas que cuenta con el apoyo de ENTEL, obtuvo el mayor puntaje de la comuna, mientras que otras tres lograron el tercer, cuarto y quinto lugar.

De acuerdo con los mismos profesores y alumnos, gran parte del éxito conseguido en esta prueba se debe a los beneficios que trajo la conexión a Internet de ENTEL y a la capacitación que recibieron tanto los docentes como los estudiantes, lo cual ha permitido aprovechar al máximo esta herramienta tecnológica.



Rubén Cárdenas, Alcalde de Calbuco; Marlen Velasquez, Gerente de RR.PP. Entel y Juan Parancán, Director del Departamento Administrativo de Educación Municipal de Calbuco, junto a los docentes Norma Campos, Manuel Barría, Roberto Montiel y alumnos premiados.

ENTEL y el Museo Interactivo de Osorno, unidos por la educación

El Grupo ENTEL ha abierto una importante ventana a la tecnología con la incorporación de dos antenas satelitales y un equipo Data Show al Museo Interactivo de Osorno (MIO), estos equipos que se utilizarán con fines educativos en beneficio de los escolares y público en general, que visita la Ex Estación de Trenes de Osorno. Además, la empresa instaló dos cabinas telefónicas al interior de la construcción, las cuales respetan sus líneas arquitectónicas.

Esta acción se realizó en el marco del plan de Responsabilidad Social de la Empresa, orientado a proyectos de desarrollo sustentable que impacten de manera positiva en la comunidad, especialmente en el ámbito educativo y en el área de su competencia, es decir, las telecomunicaciones.



Navidad con sentido

"Yo también hoy digo gracias"

...Debo reconocer que me inquietaba el encuentro con las niñas, que en su gran mayoría habían sido golpeadas, abusadas sexualmente o abandonadas por sus padres o familiares. Aunque las noticias a diario nos muestran esta cruda realidad, la vemos tan distante de nuestras vidas...

...En esta ocasión sí que era "nuestro drama", ya que conocimos a cada niña con anterioridad a través de sus datos personales. No íbamos simplemente a visitar y a entregar un presente en Navidad a un ser desconocido, íbamos a encontrarnos con Catalina, Camila, María José, Katherine y tantas otras que tenían nombre y apellido.

...La llegada fue maravillosa, nos esperaban ansiosas y es difícil olvidar los ojos abiertos y las manos cariñosas que nos tocaban y abrazaban, en un ensordecedor griterío de "tía, tía, tiiiiiiiiiiiia".

...Estoy segura que para todos los que tuvimos el gusto de representarlos, la garganta se nos anudaba al conocer y abrazar a nuestra niña elegida. Eran todas dignas de ser nuestras "ahijadas", pequeñas que con tierna sonrisa y ojos muy alegres nos decían: "gracias".

...Se hizo muy difícil separarnos de aquellos seres maravillosos, que habíamos hecho más cercanos en esa tarde con olor a campo y aire de provincia... En sus ojos un tanto tristes por nuestra partida, vimos el agradecimiento sincero y desinteresado para cada uno de los que formamos esta gran familia llamada ENTEL.

Yo también hoy digo gracias.

...gracias a mis amigos y compañeros de trabajo a quienes representamos en esta campaña.

...gracias a nuestra Empresa por su apoyo en tan noble cruzada.

...gracias a los niños por tanta carita sonriente que nos regalaron.

...gracias a Dios por permitirme ser un poco más humana.

Paula Sepúlveda Ulloa, *Gerencia Depto. Finanzas*



Paula Sepúlveda Ulloa, *Gerencia Dpto. Finanzas*
Visita al Hogar Alberto Hurtado

Quise participar en tan loable actividad por una vocación de servicio... me preocupo de quien está desvalido o necesita de atención. Fue así como formé parte de un grupo de trabajo muy humano, empapado de energía, buenas vibras y, por sobre todo, de ganas de que esto resultara excelente y " distinto " para los 59 niños del hogar El Redil de Lo Lleo.

Puedo afirmar con mucho orgullo que junto a Lorena Castillo, Catherine Alvarado, Anita María Castillo y Manuel Arratia, entre muchos otros, logramos organizar y dirigir los recursos de más de 250 funcionarios, que vieron esto como una campaña personal o grulla y decidieron aportar tanto económica como anímicamente, en cada una de las etapas de desarrollo de esta actividad.

Quiero AGRADECER en nombre del equipo, pero principalmente en nombre de los niños que quedaron fascinados con los regalos, actividades y pequeño cocktail, a todos los Entelinos que les nació de corazón ayudar, ya que gracias a ellos logramos regalar una tarde entretenida a estos niños que viven en un "Hogar", alejados de sus familias producto de la violencia intrafamiliar, drogadicción o simplemente porque son abandonados por sus padres.

En lo personal, traté de compartir lo más posible en la medida que el tiempo y el protocolo con el Hogar me lo permitió. Me lancé al suelo para tomarme unas fotos con ellos, vi un rato una película, bromeé, entregué sus regalos... ni hablar del " efecto " Play-station y pelotas de fútbol que causaron furor en todos los niños dándole un toque de emoción, tanto así que se desordenaron completamente a la espera de su regalo.

A pesar que no éramos el primer ni último grupo que iba en busca de la sonrisa de ellos, logramos marcar una pequeña diferencia, porque ellos bien saben que sólo en fechas de recogimiento aparecen personas con buenas intenciones para luego desaparecer sin dejar rastro. Quiero compartir mi reflexión e indicarles con ternura y mucho tenor a la vez, que nuestra intención no era llevarles sólo un regalo, sino más bien compartir con ellos, jugar, escucharlos ... verlos almorzar o comer un dulce tras otro, de una manera u otra sentirse cercanos, que existiera una especie de conexión por lo menos por ese corto día, cuando representábamos a todo ENTEL y sus trabajadores. ...que supieran que nos importaban como niños y su potencial de vida que podrían alcanzar si se esforzaban... pero que lamentablemente no plasmaríamos en una sola tarde.

Quisiera reiterar mis agradecimientos a todos quienes participaron, pero en particular a la Subgerencia de Soporte Técnico Corporaciones y Mayoristas, quienes ayudaron a solucionar muchos de los problemas financieros y de logística que se presentaron, sin duda que sin su apoyo no habría sido lo mismo.

Pablo Álvarez Lisboa, *Administración de Edificios Corporativos.*



Con la tranquilidad del deber cumplido, les quiero dar las gracias por haber participado en una actividad tan hermosa como la compra del regalo y de lo necesario para hacerles la "completada" a los pequeños del Hogar Sendero quienes, por lo que pude ver, son felices con muy poco. Quizás les baste nuestra compañía y un poco de amor. En fin, tratar de expresar con palabras lo vivido ese día no es fácil y por eso, sólo me limitaré a agradecer una vez más y dejar la invitación abierta para hacer una actividad similar en el futuro. Quizás no sea necesario esperar una próxima Navidad.

Eduardo Astudillo Moreno, *Copiapó.*



Hogar Sendero de Copiapó



Paola Puentes Cifuentes y Georgina Sepúlveda Fuentes
de Rancagua



Rosa García Rivas
Gerencial de Depto. Administración.



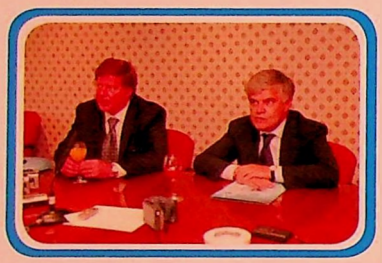
Hogar para Sordos Jorge Duclos



Ricardo Garretón Furniel,
en el Hogar San Francisco de Regis

JUNTA DE ACCIONISTAS











Juan Hurtado Vicuña, Presidente del Directorio, y Richard Büchi, Gerente General de ENTEL, encabezaron la Junta de Accionistas de la empresa, que se realizó en el Auditórium de SOFOFA, en el Edificio de la Industria.

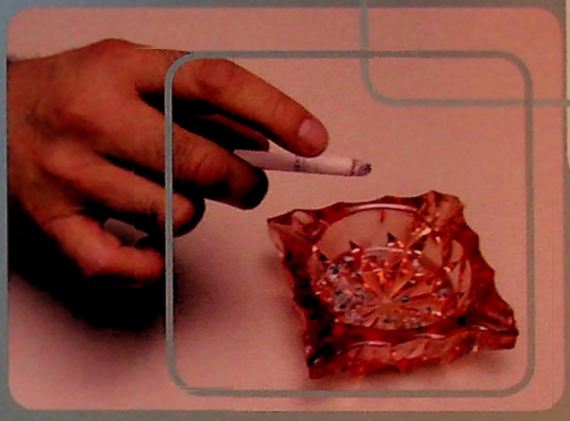
En la ocasión, Richard Büchi explicó a la prensa que para este año la atención se centrará en mantener el crecimiento de la telefonía móvil. Respecto del segmento de telefonía fija, dirigido a outsoursing de datacenter a las grandes empresas y al Gobierno, la compañía se concentrará en las medianas y pequeñas empresas, a través de servicios de voz y de datos, mediante la aplicación de tecnologías de redes de nueva generación, protocolo IP y banda ancha.

La empresa invertirá $136 mil millones, de los cuales de un 65 a un 70% se destinará a telefonía móvil. El resto de los recursos se orientarán al servicio de datos para las pymes, mediante la ampliación del número de sectores con redes de cables en las zonas comerciales de todo el país.

Tras sumar $23.384 millones, las utilidades de la Compañía aumentaron en un 18% en el primer trimestre, mientras que el saldo de explotación creció un 26,3%. Esto debido a que los ingresos de la Empresa llegaron a los $200.721 millones, con un incremento de 6,5% respecto al mismo lapso del año pasado.

En tanto, el Ebitda mostró una alza de 16% en los primeros tres meses de 2006, pasando de $66.336 millones en el mismo periodo del ejercicio anterior, a $77.073 millones. Por el contrario, el resultado no operacional registró pérdidas de $3.271 millones, sumando $7.486 millones, debido principalmente a que en el primer trimestre de 2005 se anotó una utilidad no recurrente de más de $3.700 millones, producto de la venta de un paquete accionario que ENTEL tenía en la empresa Intelsat.

Por otra parte, en la Junta fueron reelegidos como directores de la compañía Juan Hurtado, quien permanecerá en la presidencia, junto a Luis Felipe Gazitúa, confirmado como vicepresidente. A ellos se suman Bernardo Matte, Juan José Mac-Auliffe, Juan Claro, José Antonio Garcés, René Cortázar, y las inclusiones de Ricardo Fischer y Rodrigo Vergara, quienes ocuparán los sitios de Jorge Marshall Rivera y Francisco Pérez Mackenna.



I Parte

Dicen que... Fumar Es Un Placer

Por: José Melgarejo P.

Sabías que el tabaquismo constituye la principal causa de muerte... evitable.
Es responsable de 4,9 millones de muertes anuales en el mundo y de catorce mil en Chile, lo que equivale al 17% del total de muertes en el país. A este dato se suman los gastos que significa para las personas, las instituciones, el sistema de salud y la sociedad en su conjunto.

Según las encuestas nacionales de Calidad de Vida, en Chile cuatro de cada diez mayores de 15 años fuma y los jóvenes están comenzando a fumar en edades cada vez más tempranas (en promedio a los doce años y nueve meses). Los datos estadísticos de consumo de tabaco en nuestro país, indican que casi 4.800.000 personas sufren de tabaquismo, las cuales fuman un promedio de ocho cigarrillos diarios.

No sólo los fumadores han sido víctimas de este mortal vicio. Tanto éstos como los fumadores pasivos, sufren las consecuencias del humo del tabaco, que es el principal contaminante de los espacios interiores. Ya se ha demostrado su efecto dañino en la salud, siendo responsable de diversas enfermedades de las vías respiratorias, asma bronquial, muerte súbita infantil, otitis media en niños, enfermedades cardiovasculares y cáncer pulmonar.

Está demostrado que cuando los niños crecen en espacios sin humo, tienen más posibilidades de considerar el tabaco como algo inusual y socialmente inadmisible, perdiendo así su condición de "rito de iniciación" en una edad más adulta.

Los estados miembros de la Organización mundial de la Salud - incluido Chile- adoptaron por unanimidad el Convenio Marco para el Control del Tabaco, cuyo objetivo es reducir la mortalidad y enfermedad asociadas al tabaquismo en el mundo. Se trata del primer tratado internacional negociado bajo el auspicio de la OMS y tiene como objetivo que los países impongan restricciones a la publicidad, patrocinio y promoción del tabaco; establezcan etiquetados y controlen el aire en espacios cerrados.

(Continuará en la próxima edición)

TORNEO MAGISTRAL DE AJEDREZ:
COPA ENTEL - ENTEL PCS 2006

ENTEL organizó entre el 22 y 29 de marzo pasado, el tercer Torneo Magistral de Ajedrez Copa ENTEL - ENTEL PCS 2006.

La competencia consistió en un espectacular torneo cerrado de 11 jugadores, con la presencia de cinco grandes maestros y tres maestros internacionales provenientes de Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Perú y Suecia.

Además, este año ENTEL sorprendió con un jugador cibernético, el famoso programa de Ajedrez de computador, Rybka. Este jugador llegó con el último título de campeón mundial de computadores, realizado en la ciudad de Paderborn.

El torneo se realizó en formato Round Robin (todos contra todos) a un total de 11 rondas. El ritmo de juego utilizado fue el oficial de la FIDE, 90 minutos para toda la partida, más 30 segundos agregados por jugada.

El ganador del torneo fue el GM (Gran Maestro) peruano Julio Granda Zúñiga, quien se llevó la suma de US$ 3.000; segundo lugar fue el MI (Maestro Internacional) Emilio Córdova, de Perú, quien se llevó US$ 1.500; en tercer lugar se ubicó el GM brasileño Rafael Leitao, quien se adjudicó 800 dólares; el cuarto lugar fue para el GM Rubén Felgaer, de Argentina, con 500 dólares y el quinto para el sueco y GM Johan Hellsten, 200 dólares.

Fueron jueces del evento el Árbitro General Sr. Hugo Guzmán Haensh y el Árbitro Adjunto: Srta. Claudia Concha Muñoz .

ENTEL ha mantenido su Torneo Magistral, el cual entrega un entorno de competencia único de carácter Mundial dentro de nuestro medio.







NOMBRAMIENTOS



César Abuauad Alcayaga
Gerencia Dpto. Planificación Ingeniería Redes, Gerencia de Redes



Cristián Peñailillo Díaz
Subgerente AB Costing, Gerencia de Dpto. Control de Gestión



Raúl Garcés Castro
Subgerente de Gestión de Filiales, Gerencia de Dpto. Control de Gestión



José Tomás Vidaurre Fresno
Asesor de Relaciones con Inversionistas, Gerencia de Finanzas Corporativas



Rolando Sepulveda Illanes
Subgerente de Activo Fijo, Gerencia de Dpto. Contabilidad



Juan Antonio Bijit Sanhüeza
Gerente de Dpto. Operaciones Comerciales, Gerencia de Operaciones



Mario Badilla Igualt
Gerente de Dpto. Relaciones Comerciales Mercado Corporaciones, Vicepresidencia Mercado Corporaciones



Andrés Schmidt Herrera
Gerente de Dpto. Provisión de Servicios, Gerencia de Operaciones

VACUNACION MASIVA

Todo un éxito resultó la vacunación masiva contra la influenza, en la que recibieron su vacuna 700 personas de Arica a Punta Arenas



INGRESOS



Juan Rodrigo Cotal Hualquifil
Ingeniero de Proyectos, Subgerencia de Provisión y Control de Servicios y Proyectos de Clientes



Patricio Alejandro Yon Leon
Jefe Sección Adm/Fin/Plan/RRHH, Subgerencia de Proyectos

ENTELINO DESTACADO EN LAS ARTES:

Walter Grijalba Vergara

Walter, quien trabaja en la Dirección Área Operación y Soporte de Ventas, recibió el Premio Embajada de España, durante su participación en el 21º Salón de Otoño de la Sociedad Nacional de Bellas Artes.

Su obra fue un cuadro de acuarela, con un paisaje de Cunco, sur de Chile. En la exposición participaron 58 pintores en diferentes técnicas, como óleo, acuarela, pastel, dibujo, artes aplicadas, técnica mixta y serigrafía.

La premiación se realizó el día 10 de mayo en el Palacio de la Alhambra.

El link de la Sociedad Nacional de Bellas Artes es el siguiente:
http://www.snba.cl/paginas/información/otoño06.htm





POEMAS DESTACADOS

Todavía

Todavía tengo una mesa
y algunos platos.

Tengo una araña
que me acompaña,
tengo zapatos
junto a algunos años

Todavia tengo mis manos
para labrar un sueño
tengo un paisaje
con mi equipaje

Todavía
tengo, todavia.

Julio Gabriel Neira Solís
Dirección Área Gestión Desarrollo Sistemas Comerciales

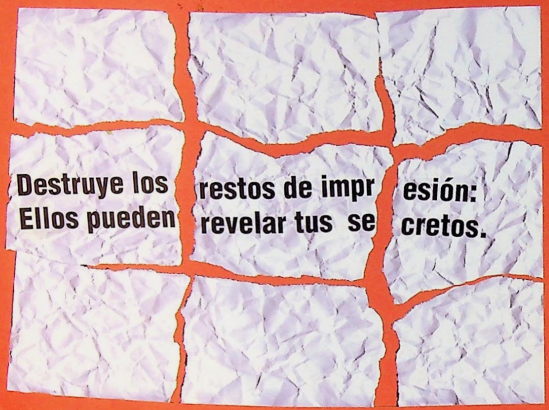
Qué curioso ¿no?

Comienza este día y se siente tu presencia,
el sol apenas se asoma y ya estás conmigo,
el reloj hizo que Morfeo me traiga desde sus jardines
donde hemos caminado de la mano por nuestros sueños
Tu cuerpo está lejos,
mas toda tu presencia cuaja cada fracción de aire que respiro,
en este pueblo en que mi vida parece detenerse
entre ramas de naranjos y toneles de vino dulce.
Qué magia tan extraña la que nos une,
te hace estar donde no estás,
me hace sentir donde no tengo más
que un recuerdo clavado en la memoria...
¡Tan infinitos somos!...
y tan pequeños a la vez
Te extraño, lo he hecho siempre,
todo este verano donde los soles se han encendido
tratando de hacer fiestas, intentando hacerme reir...
pero la fuerza del amor que siento
es más grande que el jardín del "Edgardo Egaña",
se hace cada día más fuerte,
ha tenido la paciencia para esperar por ti...
por tu ser... por tus palabras... por tu amor.
No importa cuánto tiempo pase,
sigues estando en todo mi ser,
sigues siendo el aire que respiro,
sigues siendo mi amor
y el hombre que me hace feliz.
No hay más que decir... o tal vez sí...
¿Qué sentido tienen las palabras
sin que puedas sentirlo en tu piel y en todo tu
lo que realmente significan?
Por ahora sólo termino diciendo "Te amo",
tan pocas letras para decir algo tan grande...

¿Qué curioso no?

Daniza Macarena Wiff Valenzuela
CACE Valparaíso ENTEL PCS

¡Cuidado con tu basura! Ella puede contar mucho de lo que tú sabes...



La basura hace su "papel"...
Tú haz el tuyo:
Destruye las impresiones que contengan información confidencial, antes de tirarlas a la basura.

CAMPAÑA **CORPORATIVA DE SEGURIDAD**

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

Septiembre 2006 Revista Institucional, distribución gratuita

Rapa Nui Global
Un nuevo paso del Grupo Entel
en la Responsabilidad Social

Trabaja por una idea
Reciclaje y Optimización de Recursos

Día del Niño
Isla Huar y la Magia del Día del Niño
Día del Niño Solidario
Día del Niño en Santiago

Nº 137

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Rapa Nui Global

RSE 06
Isla Huar y la magia del día del niño / Día del niño solidario

Novedades 08
Nuevo centro de atención a clientes de ENTEL en Isla de Pascua

Celebración 09
Un día en el trabajo de la mamá y papá / Celebración día del niño en Santiago

Bienestar 11
Trabaja por una idea, reciclaje y optimización de recursos

Gente 13
Nombramientos / Ingresos

Tiempo Libre 15
Nacimientos / Poemas / Destacado

Publicación interna del personal de Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Director responsable: Rafael Le Bert. Edición y dirección periodística: Claudia Hoyos B. Comité editorial: Rafael Le Bert, Waldo Sarmiento, Roberto Del Pedregal, Álvaro Callegos y Pablo Guerrero. Dirección de arte y diseño: Pulso Diseño. Fotografía editorial: Francisco Moiroux. Pre-impresión e impresión: Impresos Lahosa. Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

WWW.ENTEL.CL

EDITORIAL

Estimados lectores:

Como en todas nuestras ediciones, hemos destacado algún evento de Responsabilidad Social. Esta Encuentro la hemos dedicado en extenso a este tema, debido a las numerosas actividades que se han realizado en ese ámbito, comenzando por la inauguración del gran proyecto Rapa Nui Global, un nuevo paso del Grupo ENTEL en la Responsabilidad Social. Es un proyecto completo, que contempla además de la conexión de alta velocidad para los usuarios de la isla, un intercambio de información de utilidad local, tanto en el ámbito municipal como académico.



En otro ámbito de la RSE, les mostramos un resumen de lo que fue la Celebración del Dia del Niño con un grupo de pequeños de las Aldeas SOS, en la que participaron un grupo cercano a veinte entelinos, colaborando voluntariamente para hacer de ese día uno inolvidable para estos niños tan necesitados. Asimismo, para continuar y profundizar el compromiso a largo plazo adquirido con Huar, un grupo de 100 voluntarios del Grupo ENTEL se trasladó hacia la isla para entregar todo su cariño y entusiasmo a los niños, apoyados por la Compañía de Teatro del reconocido actor Vasco Moulian.

Como la calidad empieza por casa, ENTEL siempre se ha preocupado por los hijos de los entelinos, quienes visitaron nuestras dependencias y gozaron de entretenidas actividades especialmente preparadas para ellos. A su vez, se invitó a todos los hijos de los funcionarios de Santiago a ver la obra Océano, en la Carpa-Teatro de la Compañía Kerubines.

En otro ámbito de la RSE, más relacionado con nuestros recursos humanos, hemos desarrollado el tema Trabaja por una idea. Es un concurso que ha permitido premiar las ideas de los trabajadores y llevarlas a la práctica. El primer grupo que verá su proyecto hecho realidad, es el que presentó una idea para reciclar papeles, cartuchos de impresora y toners, como una forma de generar algún ingreso por este concepto y también colaborar con la protección de nuestro medio ambiente. Este es un tema transversal, que involucra a bienestar, las áreas comerciales y la RSE.

Espero que disfruten esta Encuentro y los invito a seguir aportando.

Claudia Hoyos B.
Jefe de Comunicaciones Internas

Rapa Nui Global

Un nuevo paso del Grupo Entel en la Responsabilidad Social

Como parte fundamental de nuestra política de liderazgo socialmente responsable a nivel nacional, ENTEL inauguró el miércoles 2 de agosto en la Isla de Pascua el proyecto "Rapa Nui Global", que contempla brindar conectividad vía inalámbrica y también de banda ancha a diferentes puntos de ese territorio insular, para el desarrollo de una Intranet al servicio de sus habitantes.

Para este último propósito se contempla la red de área local "Pascua On Line" que, además de ofrecer conexión de alta velocidad a los usuarios de la isla, permitirá el intercambio de información de utilidad local, tanto en el ámbito municipal como académico. Para ello se contempla el desarrollo de páginas *web* de contenido propio, la aplicación de sistemas administrativos y "sitios" de búsqueda de documentos digitalizados, y también la elaboración de diarios electrónicos y sistemas de E-Learning

La iniciativa permitirá la conexión gratuita a Internet de banda ancha a los más de 900 estudiantes de Isla de Pascua, a lo que se sumará la entrega de veinte nuevos computadores, tanto para la Escuela Lorenzo Baeza Vega, como para el uso personal de los profesores.

Este nuevo proyecto de Responsabilidad Social cuenta con el valioso aporte de la Municipalidad de Isla de Pascua, de la Universidad de Viña del Mar y la participación de las empresas Cisco Systems, Microsoft y Hewlett Packard.

A través de este aporte tecnológico, nuestra empresa refuerza una historia de casi 35 años de compromiso por unir esta isla con Chile y el mundo. Además, establece un nuevo eslabón en el compromiso de ENTEL con la comunidad, como cuando se conectó al mundo -vía Internet- a las cinco escuelas de la Isla Huar, en el archipiélago de las Guaitecas, en la Décima Región y, también, cuando se llevaron pizarras inteligentes a colegios de Santiago y Antofagasta, entre otras iniciativas.

Esta cadena representa la manifestación natural de inclusión social que debe cumplir cada persona e institución, y además expresa un compromiso moral para todos nosotros ante la sociedad. Cada paso de esta acción de ENTEL es posible gracias al esfuerzo de cada uno de ustedes, y también de sus familias, a lo largo de todo el país.

Reciban todos ustedes mis más afectuosos saludos y reiterados agradecimientos por el constante y permanente apoyo en cada una de estas tareas.

Cordialmente,

Richard Büchi Buc
Gerente General Corporativo



















Isla Huar y la Magia del Día del Niño

El domingo 30 de julio, aproximadamente 100 personas se unieron para entregar una jornada inolvidable a los más de 300 niños que habitan Isla Huar, y a 20 niños del Hogar Catalina Keim, de Fundación Niño y Patria en Osorno, trasladados a la isla especialmente para la ocasión.

El éxito de esta iniciativa se debió al trabajo de los voluntarios de ENTEL en la zona, especialmente los 19 que viajaron desde Osorno a la isla junto a los niños del Hogar. El grupo, encabezado por los ejecutivos Verónica Ruhe (Entel PCS) y Nelson García (Entel S.A), además de la teniente Gabriela Vera, directora de la institución, debió partir al alba hacia Puerto Montt, para tomar la lancha que los llevaría a destino. A ellos se sumó el grupo "local", liderado por Vivianne Ale (Entel S.A.) y Lorena Arroyo (Entel PCS), jefas zonales de Puerto Montt.

El show del bloque infantil Cubox ("Diego y Glot", "Pulentos"), de Canal 13, más el dulce aporte de Arcor en golosinas, sorprendieron a los niños. La Armada, Carabineros y la Iglesia pusieron también a disposición su gente, recursos e infraestructura, tanto para los traslados, como para encontrar el lugar que reuniera las condiciones de espacio necesarias: la gran iglesia de la localidad de La Poza, en Huar.

La felicidad de los niños, al término la intensa jornada, fue el gran regalo que se llevaron los voluntarios de ENTEL. Se consiguió una satisfacción muy personal, consecuencia de un trabajo colectivo en el que no importaron nunca los nombres, sino un preciado e imborrable día.

De esta manera, ENTEL demuestra que su compromiso es de largo plazo con la comunidad de Isla Huar y con el desarrollo del país, sobre todo en zonas aisladas.


















Día del Niño Solidario

El viernes 4 de agosto se llevó a cabo en los jardines de Casas Lo Matta. (Av. Kennedy 9350) un encuentro de los trabajadores de ENTEL con los niños de las Aldeas S.O.S.

La empresa, en el marco de su plan de responsabilidad social, estableció una alianza con Vitacura, con objeto de llevar algunos módulos del Museo Interactivo Mirador (MIM) a ese lugar, y ponerlos a disposición de aquellos niños que por lo general no tienen la oportunidad de ver estas demostraciones en vivo.

En la apertura de esta iniciativa estuvieron presentes el alcalde de la comuna, Raúl Torrealba y Álvaro Gallegos, gerente de Planificación y Abastecimiento de ENTEL.

Un bus con más de 20 voluntarios de ENTEL llegó hasta el lugar para hacer más grato el momento, con la ayuda de muchos dulces y globos.























1: Los voluntarios de ENTEL Elizabeth Gaete, Pablo Alvarez L., Loreto Carrasco y Karin Sothers, jugando con los niños. 2: Pablo Alvarez- Guzman. 3: Luz Zúñiga, Yesenia Pérez y Karin Sothers reparten globos a los niños. 4: Vilna Morales. 5: Rosita Avalos reparte las sorpresas a los niños. 6: Álvaro Gallegos, gerente de Planificación y Abastecimiento de ENTEL y Raúl Torrealba, alcalde de Vitacura.

Nuevo Centro de Atención a Clientes ENTEL en Isla de Pascua

En el marco del lanzamiento de Rapa Nui Global, se aprovechó de inaugurar el 1º de agosto el nuevo Centro de Atención a Clientes. De Santiago asistieron Richard Buchi, Roberto Barroso, Marlen Velásquez, Juan Carlos Hidalgo y Fabiola Scianca.
También se contó con la presencia local de la Gobernadora Provincial Carolina Hotu Hey, el Alcalde de Isla de Pascua, Pedro Edmunds Paoa y el cuerpo de Consejales, autoridades Civiles y Militares de Isla de Pascua y la comitiva que asistió al Lanzamiento de Rapa Nui Global.
En la ocasión también se hizo un reconocimiento públiico a las ex ejecutivas de Empresa que trabajaron en la Compañía a lo largo de los 34 años de presencia de ENTEL en Rapa Nui. Ellas son Marisol Riroroko Hormazabal, Rufina Paoa Atamu, Olivia Hey Riroroko, Marcela Castro Muñoz y Benita Tuki Hey.



1: Samuel Yáñez, Jefe de la Oficina, hace una reseña histórica de la trayectoria de ENTEL en Isla de Pascua, lo asiste Vai a Heva Rapu. **2:** Reverendo Padre Pablo Scariati bendice las nuevas instalaciones. **3:** Corte de cinta de la Gobernadora Provincial de Isla de Pascua Carolina Hotu Hey junto al Gerente General Corporativo Richard Büchi. **4:** Samuel Yáñez, Alcalde de la Isla Pedro Edmunds Paoa, Gobernadora Provincial Carolina Hotu Hey y Richard Büchi. **5:** Richard Büchi y Ex Ejecutivas de ENTEL: Marisol Riroroko, Rufina Paoa y Olivia Hey. **6:** El alcalde de Las Condes, Francisco de la Maza junto a las ejecutivas de ENTEL. **7:** Ejecutivas Magdalena Llomparte, Leyla Ibarra, Ana Hereveri, Paula Riroroko, junto a Richard Büchi. **8:** Vicerrector UVM Oscar Campos, Gobernadora Provincial Carolina Hotu Hey y Roberto Silva del diario El Observador. **9:** Samuel Yáñez, Jefe de Oficina y Vai a Heva Rapu Drago, Analista Comercial.

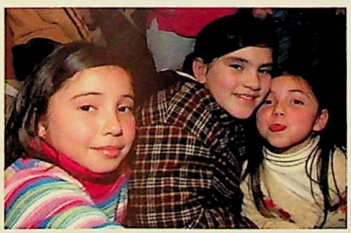
Un día en el trabajo de la mamá o el papá


















Durante las vacaciones de invierno de los escolares, se realizó una actividad que consistió en que los hijos de los entelinos conocieran el lugar de trabajo de los papás.

Los días 24, 25 y 28 de julio, los hijos de los trabajadores tuvieron la oportunidad de visitar y compartir un almuerzo en el piso 22 de la Torre ENTEL y luego quedarse con los padres en las oficinas, viendo cómo se desarrolla un día laboral en la Compañía. Algunos hasta ayudaron a los papás a contestar el teléfono, sacar fotocopias y ordenar papeles. En esta actividad participaron 230 niños, los que recibieron el cariño de sus padres y también las golosinas y regalos que la Empresa les tenía de sorpresa.

En forma paralela, se aprovechó la oportunidad para que muchos niños se animaran a participar en un concurso de dibujo tema libre, cuyas bases serán publicadas e informadas más adelante.



Paul Uteau con sus hijos Martín y Diego.

Osvaldo Rodríguez, su esposa Cecilia y sus hijos Ignacio y Alexander.





Alejandra Concha y su hijo Lucas.



Celebración Día del Niño en Santiago

El sábado 4 de julio los hijos de los funcionarios de Santiago fueron invitados a ver la obra Océano, en la Carpa-Teatro de la Compañía Kerubines .
Esta obra se inspira en los habitantes del mar de Chile, historia que narra las tradicionales olimpiadas en el fondo del mar, que se ven amenazadas por un grupo de buzos que rapta accidentalmente el trofeo del certamen, provocando el caos entre las especies marinas que van al rescate. Esta historia es original de Vasco Moulian, director de la obra
En el evento participaron 350 personas entre niños y adultos. A los niños se les entregó, además, regalos y golosinas.



Giuletta Dolfino, su esposo Leonardo y sus hijos Matteo y Sofía.

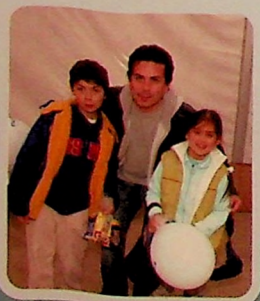




Oscar Ferrufino y su hija Isabela.



Jessica Campos y su hijo Felipe.



Elson Contreras y sus hijos Johan y Valentina.



Iván Sepúlveda, su esposa Tatiana y sus hijos Agustín y Gustavo.

TRABAJA POR UNA IDEA

"Reciclaje y Optimización de Recursos"

Durante el segundo semestre del año 2005, se realizó la primera versión del concurso "Trabaja por una idea", en el que participaron quince grupos. Entre los trabajos presentados, cinco de ellos fueron premiados por la alta gerencia para ser ejecutados. Los proyectos se encuentran en desarrollo y uno de ellos entrará en su fase de producción durante el mes de septiembre. Este concurso pretende crear una cultura de innovación y creación de nuevos negocios, incentivar la búsqueda de mejores procesos internos, que se traduzcan en ahorro de costos o en la generación de un mayor bienestar, pero, por sobre todo, fomentar un clima de participación y de crecimiento integral. El éxito de la iniciativa ha llevado a la Gerencia de Recursos Humanos, a través de la Subgerencia de Bienestar, repetir la actividad este año.



Uno de los grupos que primero verá su proyecto hecho realidad, es el que forman María Inés Artal, Jorge Flores y Freddy Muñoz. Su idea nació al ver que se acumulaban por cantidades los toners de la impresora a color. Al verlos arrumbados en un estante haciendo desorden, se les ocurrió que a esa basura podrían sacarle un provecho económico. Se pusieron a investigar en Internet y descubrieron que los toners eran muy contaminantes, debido a sus componentes tóxicos, y que en países como Estados Unidos existe una política de reciclaje de estos materiales, que fomenta su reutilización.

Durante la investigación, se percataron que en todo ENTEL se ocupa un alto volumen de cartuchos de tinta y toners de impresoras y no existe una entidad centralizada encargada de recopilarlos y reciclarlos, por lo que en su mayoría se desechan junto a la basura común. Por consiguiente, junto con desaprovechar la oportunidad de generar un ingreso, se está desechando importantes residuos tóxicos. En Chile existen empresas dedicadas a esta labor, que exportan a Estados Unidos el material reciclado.

Actualmente, el proyecto pretende crear conciencia del reciclaje en todo sentido entre el personal de todas las áreas de ENTEL, a través de una campaña





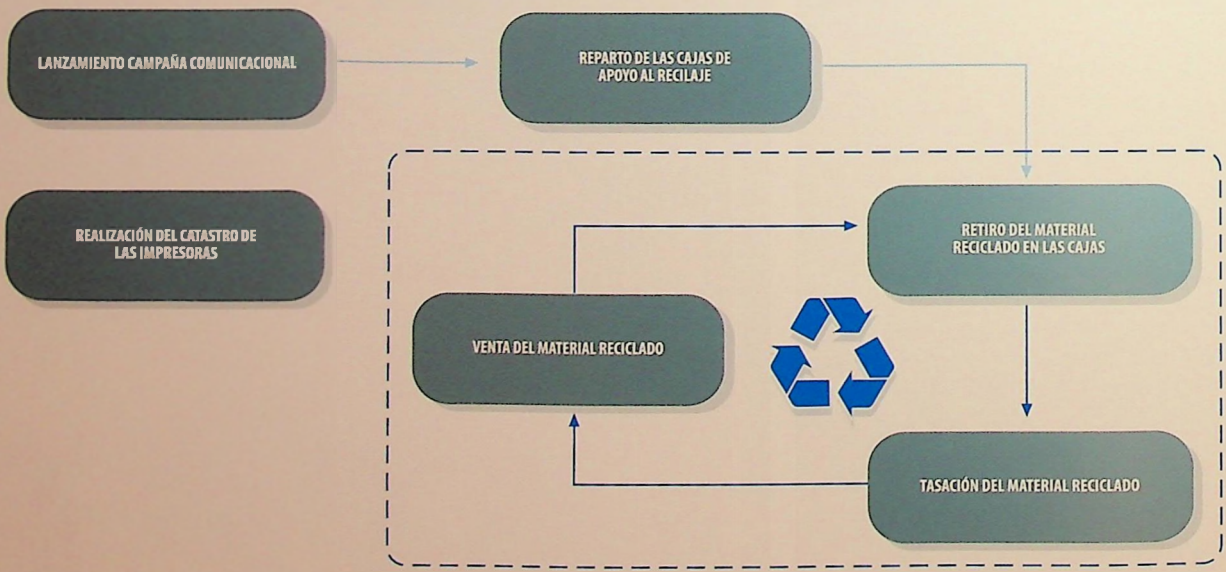
comunicacional no sólo acerca de los toners y cartuchos, sino que de todo el material que sea susceptible de ser reciclado. Para ello, se decidió comenzar primero con una campaña de recolección de papel. Se dispondrán unas cajas de cartón especialmente diseñadas en puntos estratégicos de cada piso, en las que los propios trabajadores irán botando sus desechos de papel. Luego, la recolección del material se realizará periódicamente y será almacenado en una bodega central, desde donde lo recogerá la empresa SOREPA, especializada en la compra y venta de este material. Con ello, se pretende lograr un ingreso no operacional a través de la venta de este material, que la empresa utiliza en un alto volumen para su gestión.

En el piso 14 ya tuvieron una experiencia piloto, en la que todos los trabajadores recolectaron su papel, el cual alcanzó los 600 kilates. El material se entregó a la empresa que lo recicla, y ésta les devolvió el valor en dinero.

Tanto María Inés como sus compañeros Jorge y Freddy, están muy orgullosos de que su idea se esté haciendo realidad, además, no sólo están obteniendo utilidades para un fondo común que probablemente se utilice para beneficencia, sino que también están colaborando con la protección del medio ambiente.

"Como grupo queremos hacer una recomendación respecto del destino de los montos de dinero generados por el proyecto. Proponemos que el dinero se divida en dos partes iguales, de las cuales una, se destine a donación hacia una institución de beneficencia, y que permita mostrar la preocupación de Entel como empresa que, a través de un esfuerzo común en pos del cuidado del medio ambiente, puede ayudar y beneficiar a una institución específica. Y la otra, con el fin de lograr un incentivo para la campaña de reciclaje, generar una herramienta que permita entregar el dinero a los trabajadores de la Compañía que se destaquen en un área que esté relacionada con el reciclaje y el cuidado del medio ambiente, así, incentivamos nuestro proyecto y premiamos las mejores acciones en ese campo".

Con el tiempo los integrantes del grupo han pensado que un muy buen destino del dinero podrían ser los propios compañeros de trabajo que estén pasando por un momento difícil, como una enfermedad o que algún integrante de la familia más próxima se encuentre en una situación de salud complicada en la que deba desembolsar mucho dinero.



NOMBRAMIENTOS



Alfredo Parot Donaso
Vicepresidente Comercial,
Gerencia General Negocio de Red Fija



Sebastián Diego Domínguez Phillippi
Gerente de Planificación y Desarrollo,
Gerencia General Negocio de Red Fija.



Justo Valladares Wood
Gerente Departamento Segmento Gobierno
y Fuerzas Armadas, Vicepresidencia Mercados
Corporaciones.



Guillermo Aqueveque Gallardo
Gerente Departamento Segmento
Industria y Recursos Naturales,
Vicepresidencia Mercados Corporaciones



Carlos Rodolfo Muñoz Correa
Subgerente Administración
de Proyecto de Redes,
Gerencia Departamento Planificación
e Ingeniería de Redes



Mauricio Adrián Villaseca Figueroa
Subgerente de Operación y
Mantención Planta Externa,
Gerencia Departamento Operación y
Mantención de Redes



Jose Antonio Hormaechea Marín
Subgerente Operación y
Mantención Poder y Clima,
Gerencia Departamento Operación y
Mantención de Redes



Luis Alberto Jara Miranda
Subgerente de Procesos de
Recaudación y Cuenta Corriente,
Gerencia de Departamento
Operaciones Comerciales.



Paul Uteau Berríos
Subgerencia Administración
Comercial Corporaciones,
Gerencia de Departamento
Operaciones Comerciales.

INGRESOS



Carlos Perlwitz Preuss
Ingeniero de Productos,
Área Productos Empresas



Mauricio Seguel Ioohs
Ingeniero de Productos,
Subgerencia Portal.



Cecilia Marín Flores
Secretaria de Gerencia,
Gerencia de Operaciones.



Ana María Zunino Ilabaca
Analista Comercial Fidelizacion A,
Subgerencia Soporte Servicio al Clientes.



Alexis Hernández Miranda
Ingeniero de Proyectos,
Subgerencia Operación Mantencion
Poder y Clima.



Víctor Hugo Avila Moncada
Ingeniero de Sistemas,
Subgerencia Desarrollo Sistemas CRM
(Ventas y Postventa).



Jorge Aguilera Cardemil
Líder de Proyectos,
Subgerencia de Proyectos.



Sandra García Sáez
Asistente Administrativo,
Subgerencia de Proyectos.



David Muñoz Muñoz
Ingeniero de Operaciones,
Subgerencia de Provisión y Control de
Serv. y Proy. de Clientes Privados.



Carolina Pastene Acuña
Ingeniero de Productos,
Subgerencia Desarrollo Dpto.
Aseguramiento de Calidad



Claudia Cruz Moyano
Ingeniero de Sistemas,
Subgerencia Desarrollo Sist.
Adm. y Finanzas.



Pablo Marín Vicuña
Ingeniero de Productos,
Área Segmentos Empresas.



Erick Mardones Mussiett
Ingeniero de Proyectos,
Subgerencia de Provisión y Control
de Serv. y Proy. de Clientes Privados.



Emilio Amestica Gutiérrez
Director Área Proyectos,
Subgerencia de Proyectos.



Roberto Sanhüeza Plaza
Ingeniero de Proyectos,
Subgerencia O&M Redes de Servicios.

NACIMIENTOS



Matías Verdugo Paillape
Hijo de Elena Paillape Escalona,
Cat Torre Entel
13/12/2005



Edward Joachim Von Loebenstein Sepúlveda
Hijo de Robert Von Loebenstein Manzur,
Área de Calidad y Provisión
12/07/2006



Josefina Monserrat Vergara Acuña
Hija de Luis Vergara Hidalgo,
Atención Técnica Copiapó
21/07/2005



Martín Alonso Wilson González
Hijo de Jorge Wilson González,
Atención Técnica Metropolitana
10/07/2005

POEMAS

De piel

En tus pechos
De azucena me he perdido
Inexorable
Andando y desandando (los caminos)
Me he cansado
Derrotado
Uno por uno y entre ambos
Con mis manos y mis labios
Doloridos

En la quietud de tus pubis
He calmado mis ansias
Como en agua
Como la rosa perfecta que
Mi deseo colma y
Te atraviesa
Valle que mis besos andan y desandan
Y que beben de tus ríos
Y a tu sombra
Reposan

En la humedad de tu boca me cobijo
Y busco secretos largo tiempo
Escondidos
La suavidad de tu beso y la locura
De tu canto

Marcial Muñoz Vergara

Sueño...

Sólo te recuerdo, me duele eso
hombre
Sueño...
Que hay huellas de manos amantes
En mis palmas y ciega camino
leve sobre tu piel.

Encuentro a un hombre de ondas
embriagadoras, palpitantes extensas.
Camino ciega, delirante entre tus
fuegos.
Explorando como niña inquieta tus
secretos
más profundos.

Sueño... sólo un sueño en la soledad
de este cuerpo.
Soledad, tierna y cruel
Amante insaciable, fiel compañera
me agobias, me abrazas como la
noche
a las gentes extraña.

Despierto....

Sólo es un vago y ficticio recuerdo.

Sandra Reyes San Martín

DESTACADO

Hija de Entelina:

Medalla de Plata en Karate

María Paz Barrientos de 15 años, hija de Silvia Barrientos Andrade de Puerto Montt, Ejecutiva de Atención Integral, pertenece a la selección chilena de Karate Do desde 2005, luego de coronarse Campeona de Chile en la categoría de 14 y 15 años y menor de 56 Kilos. Este año, en julio, participó en el Campeonato Sudamericano de Buenos Aires, donde obtuvo el segundo lugar y se coronó Vice Campeona Sudamericana en su categoría, ganando medalla de plata.





ENTEL®
Vivir primeros el futuro



Entelino:

Si no quieres **recibir** tu **boleta** así ...

entonces inscríbete en la

Distribución Electrónica Entel!



Contamos contigo, seamos un ejemplo para nuestros Clientes!

Ahórrate problemas y recibe de forma oportuna, rápida y segura tus boletas y facturas, sin costo para ti!

ENCUENTRO

Diciembre 2006 Revista Institucional, distribución gratuita



Alfredo Parot, Vicepresidente Comercial:

"Foco, Trabajo en Equipo y Participación"

Nº 139

ENT

Vivir primero

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Alfredo Parot, Vicepresidente Comercial:
"Foco, Trabajo en Equipo y Participación"

Zona de Entrevistas
"Entel apuesta por las pymes a través de la plataforma multiservicio NGN" 08

Reportaje 10
Nueva Metodología de Gestión de Proyectos
"Entregando confianza a nuestros Clientes"

RSE 12
"Reciclar es Invertir en el futuro"

Gente 14
Nombramientos / Ingresos

Publicación interna del personal de Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. Director responsable: Rafael Le Bert. Edición y dirección periodística: Claudia Hoyos B. Comité editorial: Rafael Le Bert, Waldo Sarmiento, Roberto Del Pedregal, Álvaro Callegos y Pablo Guerrero. Dirección de arte y diseño: Pulso Diseño. Fotografía editorial: Francisco Moiroux. Pre-impresión e impresión: Impresos Lahosa. Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.



EDITORIAL

Estimados lectores:

Quisimos adelantar nuestro número de enero para los primeros días de diciembre, ya que consideramos muy importante cerrar el año tratando algunos temas relacionados con la estrategia de la compañía y que deben ser de conocimiento general. Por lo tanto, no encontrarán algunas secciones habituales de Encuentro, pues dimos prioridad a cuatro materias que marcan la pauta dentro de la Compañía y que se relacionan entre sí.



Nuestra portada y señales la dedicamos a Alfredo Parot, Vicepresidente Comercial, donde contamos su trayectoria, su exitoso paso por las filiales internacionales, su visión actual de ENTEL, su estilo de trabajo y las metas que nos propone para los años que vienen.

Por otra parte, les entregamos un reportaje muy completo acerca de nuestro servicio NGN, que entrega a las PYMEs avanzadas soluciones, que les permitirán potenciar sus negocios para ser más competitivos y así aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado. A su vez, incluimos un artículo acerca de la nueva metodología de gestión de proyectos, con la que podremos cumplir con los plazos, el nivel de calidad y de servicio que hemos comprometido con nuestros clientes y ser más predecibles en nuestra gestión, convirtiéndonos en una empresa inteligente.

Como en todas nuestras ediciones destacamos algún evento de Responsabilidad Empresarial, en esta revista les presentamos gráficamente lo que fue la campaña de reciclaje de papel "Reciclar es invertir en el futuro", que tuvo una excelente acogida.

Esperando que disfruten nuestra edición 139 de Encuentro, me despido deseándoles unas felices fiestas de fin de año y un 2007 con muchos desafíos y buenas noticias.

Claudia Hoyos B.
Jefe de Comunicaciones Internas

Alfredo Parot, Vicepresidente Comercial:

"Foco, Trabajo en equipo y Participación"



Enero de 1996. La mayoría de los países de Centroamérica se recuperaba de un largo periodo de conflictos y violencia, comenzaba la reconstrucción y se iniciaban esfuerzos para las modernizaciones del sistema estatal y la apertura a la inversión privada. En Chile, en tanto, ENTEL se fortalecía con sus éxitos en la lucha por el multicarrier y lideraba el mercado de la larga distancia. Fue entonces cuando decidió invertir y desarrollar su filial Zetacom Centroamérica, empresa que trataba de posicionarse en la región con la prestación de servicios de datos para empresas. Así nació Americatel Centroamérica, con sus filiales y operaciones en El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Era un mercado desconocido y se requería que alguien liderara esta avanzada hacia el norte. ENTEL eligió a un ejecutivo joven, ingeniero civil de la Universidad Católica: Alfredo Parot Donoso.

Desde ese momento, el proyecto Americatel mostró un desarrollo que era impensado para la realidad del mercado local, dada la poderosa presencia de las principales empresas de telecomunicaciones de Estados Unidos.

Una modesta oficina en El Salvador se convirtió en el cuartel general de este proyecto para la región con una organización pequeña, pero eficaz. Luego de un fuerte trabajo estratégico, técnico y regulatorio, en tan sólo dos años Americatel Centroamérica se convirtió en un interlocutor válido para las grandes compañías presentes en ese mercado. Incluso empresas como AT&T, Telefónica y France Telecom, comenzaron a contratar los servicios de Americatel, convirtiéndose en una "pequeña gran empresa", organizada, y muy rentable.

Abril 2001. A las puertas del nuevo milenio, ENTEL vio que el mercado de Perú estaba poco desarrollado y tenía mucho potencial para desarrollar el sistema multicarrier de Larga Distancia e ingresar también en los negocios de telefonía fija (voz, datos, Internet), aprovechando la experiencia alcanzada tanto en Chile como en E.E.U.U y Centroamérica. El nombre para llevar adelante este desafío fue el de Alfredo Parot, quien venía de un breve paso por la gerencia comercial de Americatel USA.

Esta vez llegó a un país que exhibía un nuevo sistema regulatorio y donde la presencia de telefónica España y de AT&T convertían esta misión en un desafío del más alto nivel.

"Había que comenzar de cero otra vez" - recuerda. Se realizó un análisis del país, del sistema regulatorio y del mercado; se estableció una clara estrategia y un plan de negocios; se definió las personas, se creó un equipo y se implementaron todas las interconexiones e infraestructura técnica. Después de un acucioso y rápido trabajo y habiendo resuelto e implementado en tan sólo 12 meses todos los aspectos necesarios para lanzar al mercado el código 1977 de Americatel (abril de 2002), a través de una exitosa y muy agresiva campaña publicitaria, se logró "en menos de 30 días más del 40% del mercado de larga distancia internacional del país". El propio regulador vio con buenos ojos la presencia de esta nueva compañía, la cual aportó enormes beneficios a los consumidores del país, bajó los precios de la larga distancia y supo imprimir una ética empresarial modelo. Un claro reflejo de los logros obtenidos, es que Americatel Perú salió elegida como la mejor empresa de telecomunicaciones de ese país, en los años 2002 y 2003.

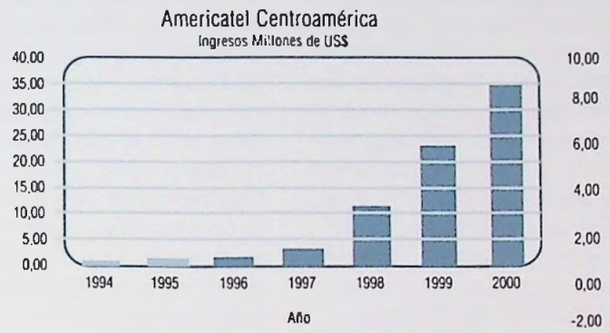
En tanto, en Estados Unidos el mercado de la larga distancia experimentaba una fuerte competencia; las telefónicas locales comenzaban a ingresar al negocio de L.D. y competían agresivamente por precio, con la ventaja de estar ofreciendo el servicio local; un enorme crecimiento de las tarjetas de prepago de L. D. (con precios predatorios) y un problema macro del mercado, originado por algunas grandes compañías de la era digital. Estas condiciones desembocaron en fuertes dificultades, que llevaron a la quiebra a muchas empresas de larga distancia en el país. A esto se sumaba el fuerte deterioro interno que se produjo en Americatel, derivado de un proceso de venta que no llegó a su fin. Así las cosas, Americatel se enfrentaba a serios problemas,

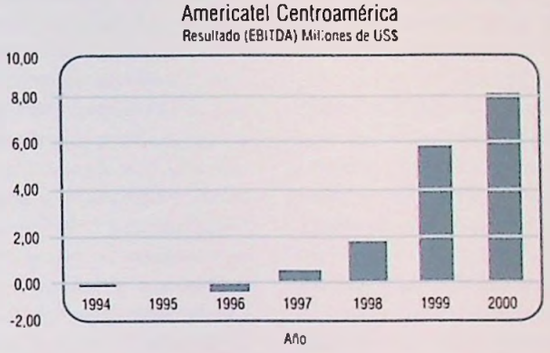
una fuerte pérdida y constante caída en los ingresos, con márgenes negativos. ENTEL, buscando una solución, miró la exitosa Americatel Perú y envió a Alfredo Parot a Estados Unidos para sacar adelante el que sería su mayor desafío profesional. "La tarea no era fácil – explica - había que lograr encontrar una fórmula para revertir rápidamente la difícil situación de la empresa. Entender el mercado y las potencialidades de Americatel USA, cambiar la estrategia comercial y de productos, ordenar, lograr eficiencia en el trabajo del personal y eficiencia operativa en todas las áreas de la empresa, recuperar el trabajo en equipo, etc. Como primera meta y aspiración de todos fue detener la caída de los ingresos y poner la empresa en azul en términos de resultados".

El desafío era complejo, pero él lo asumió. Se encerró en la compañia a trabajar 15 horas al día. Recibió información de todas las áreas y afinó cada detalle. Pronto descubrió la solución. y en menos de un año la empresa estaba ordenada, había aumentado sus ventas, con resultados positivos, crecía y su equipo a esas alturas era eficiente. Tal fue el éxito, que surgieron interesados en comprar la compañía. ENTEL la vendió y uno de los ejecutivos clave en esta venta también fue Alfredo.

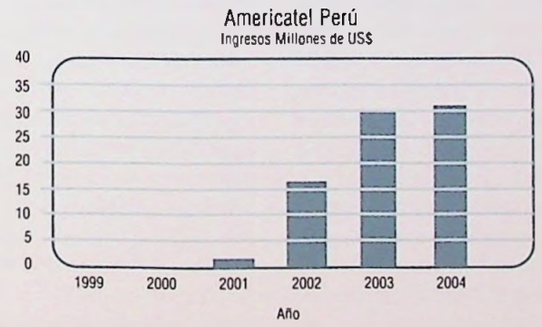
La gestión de Parot, desarrollada en las tres compañías que le tocó dirigir en los últimos años, se ve reflejada en los resultados obtenidos en dichas empresas, tal como lo muestran las cifras.

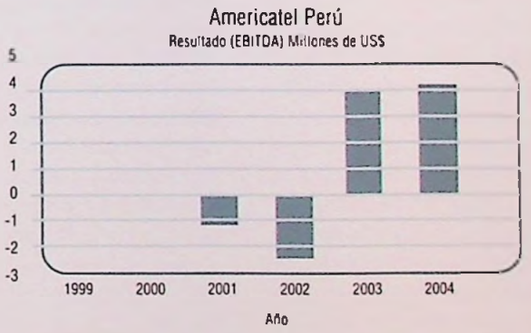
Desde enero 1996 a junio 2000



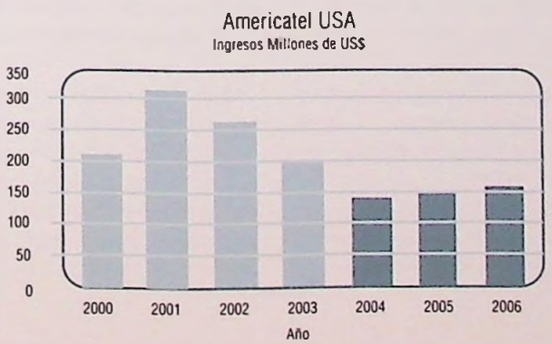


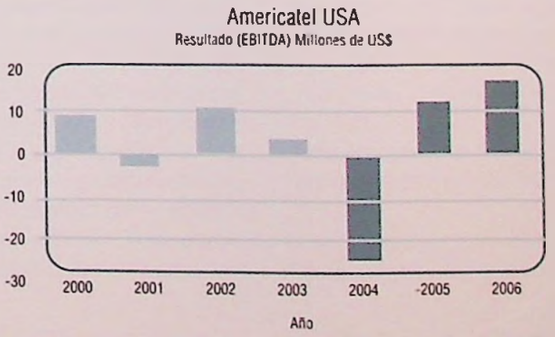
Desde abril 2001 a julio 2004





Desde agosto 2004 a julio 2006









La personalidad de Parot se define en dos variables fundamentales: capacidad y aplicación. Una vez que se enfoca, crea un muro virtual para evitar toda distracción que lo aleje de la solución del problema y se dedica con una voluntad férrea a obtenerla. No se complica, es directo y sencillo. Para él, los resultados que ha logrado en su carrera son producto de tres aspectos muy importantes.
Primero, una "Correcta Estrategia de Negocios". A su juicio, no tener la estrategia acertada representa altísimos costos para la empresa.
Segundo, una "Operación y Organización muy Focalizada en los Temas de Valor, Eficiente y Ágil", capaz de reaccionar rápido a los cambios que requiera la empresa.
Tercero, lograr construir un "Adecuado Equipo humano, Motivado y Creando Sinergia".

Alfredo Parot está casado con Catalina León Guzmán y tiene 4 hijos: León, Maximiliano, Salvador y Gonzalo. Cuando habla de su familia, lo hace con reconocimiento y mucho cariño, entre otras cosas, por el hecho de haberlo acompañado y apoyado sin restricciones, a pesar del traslado hacia seis países en los últimos 10 años. En todo este tiempo, Parot ha adquirido una amplia visión de América, de los distintos escenarios de negocio en telecomunicaciones y, principalmente, de las personas, ya que, según sus cercanos, su empatía hace que se relacione bien con la gente.

ENTEL, como Compañía, visualiza en este ejecutivo que se integra a la administración central de la empresa, una visión amplia y nueva para enfrentar los negocios. Una persona que enfrenta las dificultades y que tiene "expertise" y voluntad para superarlas.

- Conocemos la apreciación que la Compañía tiene acerca de ti, después de 10 años ligado al Grupo ENTEL. ¿Cuál es tu visión ENTEL?
- Muchos me felicitan por algunas cosas que hemos podido hacer bien en estos años, pero antes quisiera decirles que los logros obtenidos no hubieran sido posibles sin el valioso y permanente aporte y apoyo de los máximos ejecutivos de ENTEL; de Antonio Buchi por ejemplo, quien estuvo constantemente entregándome lineamientos estratégicos claves e ideas para alcanzar nuestros objetivos. No menos importante fue la participación de las diferentes áreas de ENTEL y de las personas que me acompañaron en cada uno de esos desafíos, personas que creyeron en los proyectos, que trabajaron duro, de forma profesional y en equipo, siempre procurando entregar lo mejor para el bien de la Empresa, sin duda los logros obtenidos fueron producto del Equipo completo.
- En cuanto a mi visión de ENTEL, creo que esta compañía es "mundial". Hay muchas cosas que son un misterio en el éxito de las grandes empresas y la ciencia económica no siempre alcanza para explicar estos fenómenos.
- ENTEL es una comunidad. Son personas que se unieron bajo una marca y la hicieron poderosa. Le entregaron más que ocho horas al día, todas las necesarias, porque hay pasión por el trabajo. Los hombres podemos estar de acuerdo en ideas, realizar contratos, pero hay afinidades que van más allá. Si ENTEL nos pide algo, lo hacemos con gusto, pero lo hacemos bien hasta alcanzar el objetivo. Existe algo vivo y dinámico en esta marca, son equipos que han luchado juntos, que se han ayudado en la diversidad y han celebrado unidos los éxitos.

- Más allá de las personas, cómo ves el aporte de ENTEL al desarrollo del país.
- Como ingeniero, siempre trato de apoyarme en la realidad... Y la realidad de una compañía por lo general es su historia, casi podríamos decir, su epopeya. Cómo ha enfrentado los desafíos y qué resultados ha obtenido posteriormente.
- ENTEL tiene una historia "de película". En su primera etapa, con el inicio las telecomunicaciones modernas en nuestro país, nos integró al satélite a través de Longovilo y creó una red que cubrió todo el país. No obstante, sus desafíos más importantes comenzaron con la modernidad y la competencia. ENTEL debió enfrentar competidores nacionales e internacionales de gran experiencia, con tecnología poderosa y una tremenda capacidad financiera, demostrando la habilidad, flexibilidad e ingenio que la convertirían, más tarde, en la empresa más admirada de Chile. Para ser líder del multicarrier tuvo que superar a grandes operadores del mundo, ganarle a inversiones publicitarias mayores y abordar con éxito el enfrentamiento con la telefónica local. Con todo eso, experimentó un crecimiento de 250 Millones de US$ a 1.500 Millones de US$ en algo más de 10 años. A su vez, sus operaciones internacionales alcanzaron ventas consolidadas de 370 MMUS$ anuales, algo importante para cualquier empresa.
- Estas cifras son parte del crecimiento amplio y en distintas facetas que ha tenido ENTEL, una de las mejores marcas del país. Y todo esto no habría sido posible sin el espíritu "entelino", una especie de fuerza espiritual que existe dentro de la compañía y que nos pone a todos la camiseta. ENTEL tiene una historia "linda", por dentro y por fuera.

- Y para el futuro más próximo, ¿qué oportunidades visualizas para ENTEL?
- Hoy ENTEL es el líder del mercado y, claramente, posee un enorme potencial. Tal como lo ha hecho en forma permanente en el pasado, será capaz sin duda de detectar y aprovechar las constantes oportunidades que entrega el mercado de las telecomunicaciones y continuar con su crecimiento, manteniendo, como se hizo en el pasado, la estrategia de ENTEL: una rara mezcla de profesionalismo con audacia.
- La industria de telecomunicaciones debe ser una de las más competitivas del mundo. Se enmarca, además, en un tremendo cambio tecnológico. Desde que se inventó el satélite artificial en la década del 50, los tiempos entre cada nueva innovación se hacen cada





vez más cortos y hoy ya tenemos fibra óptica terrena y submarina, wireless, convergencia de servicios en IP, TV digital y sistemas integrados, que convierten al hombre moderno en un ser multipropósito "on line".

- Con esta velocidad de cambio y las modificaciones que necesariamente debe realizar la industria, es importante definir las estrategias de negocio...
- Hoy día ENTEL, a mi juicio, posee una estrategia bien definida, clara y exitosa. Sin embargo, la velocidad del cambio en nuestro mercado, nos impone cada día nuevos desafíos, lo cual nos obliga a estar alertas y ser flexibles.
- Para el próximo año, debiésemos hacer grandes esfuerzos en la venta de servicios en empresas, desde las PYMEs hacia empresas más grandes; esfuerzo en ventas, productos, operaciones, etc. De tal forma, que podamos lograr altas tasas de crecimiento en este segmento de clientes, en forma sana y estable.

- En este sentido, nuestro producto NGN enfocado a pequeñas y medianas empresas reviste mucha importancia, es un producto con un enorme potencial, el cual bien manejado, tanto comercial como técnicamente, nos permitirá lograr altas tasas de crecimiento y penetración.

- ¿Y qué pasa con los productos más tradicionales como la L.D. y los de valor agregado?

- Tenemos todas las condiciones para potenciar nuestra presencia en los servicios de larga distancia y de valor agregado. No olvidemos que ENTEL siempre ha sido líder y debemos continuar en esa misma posición, sin dejar de lado la creación y desarrollo de productos de valor agregado para el segmento residencial. En esta área podemos aprovechar las nuevas tecnologías, como el IP, productos de acceso móvil u otros, de forma de hacer más atractiva y de valor nuestra oferta de servicios en este segmento.

- Hay un amplio espacio de crecimiento para nuestra compañía, tanto en los productos tradicionales como en las tecnologías que recién se asoman. Por lo tanto, debemos aplicarnos a estas áreas de creación de valor con el mismo énfasis que lo hicimos en el pasado y con la misma perspectiva de éxito que tenemos en las tecnologías que hoy triunfan.

- Aprovechando que estás invitando a todos a trabajar con la misma fuerza que en el pasado. ¿Cuáles son tus recomendaciones, en qué debemos enfocarnos?

- Tengo plena certeza que un valor importante de ENTEL es la capacidad de su capital humano, por lo tanto, en esta nueva etapa lo primero que debemos hacer es utilizar la enorme fortaleza del espíritu de ENTEL y la capacidad de su gente. Todo esto enmarcado en un sistema eficiente, que agregue valor en cada nivel de la producción. En este sentido es fundamental organizar el trabajo para hacerlo más eficiente, no es bueno que una gran empresa tenga muchas zonas de pausa, con pérdidas de tiempo y esfuerzo. Hay que lograr una buena definición de tareas y objetivos, y luchar por cumplirlos, todos debemos estar ocupados creando valor para la organización.

- ¿Cuáles son las metas, entonces, para el año 2007?

- Las metas que hemos estudiado, se encuentran en plena concordancia con las metas y tareas ya definidas y muchas de ellas ya en ejecución por la empresa. Veo como primer objetivo/meta para el año 2007 el foco y la eficiencia. Hasta los mejores equipos se diluyen y pierden presencia cuando no está bien definido el foco de la creación de valor. Por lo tanto, debemos ser muy estrictos en determinar lo que hacemos y lo que no hacemos, convirtiendo nuestra producción interna en un proceso eficiente, permitiendo dirigir nuestra mirada hacia los clientes, el mercado y sus necesidades. También, analizar la competencia y las nuevas oportunidades que se presentan. Todo tiempo ganado en la operación interna nos permite crear tiempo para el ámbito externo, mejorando nuestra navegación competitiva.

- Como segundo objetivo, lograr crecimiento y detectar nuevas oportunidades. Tal como en el pasado se han presentado permanentemente oportunidades de negocio y crecimiento para ENTEL, éstas existen hoy y seguirán existiendo. Es erróneo pensar en que las oportunidades de negocios y crecimiento para una empresa como ENTEL se agotaron o no existirán más. Es posible que algunas líneas de negocio se hayan hecho más estrechas o de menor rendimiento, sin embargo, el mercado de las telecomunicaciones es muy grande y las necesidades son cada vez más sofisticadas. Hay que mirar una y otra vez el mercado, sus movimientos, la cultura subyacente y la moda que llega, para descubrir dónde está la oportunidad y luego atreverse, tal como ENTEL lo sabe hacer.

- En tercer lugar, trabajar en equipo, ampliar la participación e incrementar la motivación. El siglo XXI es un tiempo de participación. Los trabajadores no quieren sentir que son la parte ciega de una máquina, sino la más viva y palpitante de un organismo, algo dinámico y cambiante. A lo largo de su desarrollo, ENTEL ha sabido leer cada nueva aspiración participativa. Hoy, es crucial. Los nuevos desafíos requieren de la experiencia y el aporte de todas las áreas de la empresa. Acogeremos con interés cada sugerencia, porque creemos que todas las opiniones valen.

- Compartir ideas, conversarlas y tratar de llevarlas a la realidad es no sólo una buena manera de crecer como empresa, sino una forma de que nuestro lugar de trabajo sea cada día más acogedor.

Entel apuesta por las pymes a través de la plataforma multiservicio NGN

Una "revolución" que permite a las pymes que tengan una o varias sucursales, conectarse por un cable único a la plataforma NGN de ENTEL, basada en tecnología IP de alta velocidad y con calidad de servicio. ENTEL invirtió más de 30 millones de dólares en el desarrollo y puesta en marcha de esta moderna solución.

Lo que antes estaba reservado sólo para las grandes Empresas, ENTEL lo ha puesto al alcance de todos. La solución NGN (Next Generation Networks), basada en tecnología IP, proporciona a las pequeñas y medianas empresas un conjunto de servicios tecnológicos flexibles, integrados y a un menor costo.

Las pymes necesitan la tecnología para crecer, pero para que esto se transforme en una realidad es necesaria una oferta sólida de productos y servicios acorde con sus requerimientos y a un precio al alcance de sus posibilidades.

Justamente para responder a esa necesidad nació NGN (Next Generation Networks) de ENTEL, una solución diseñada especialmente para las pequeñas y medianas empresas, que entrega las mismas soluciones que antes estaban pensadas sólo para las grandes corporaciones.

NGN ofrece a los empresarios avanzadas soluciones que les permitirán potenciar sus negocios para ser más competitivos y así aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado. Entre estos servicios se encuentran la Telefonía IP banda ancha, capacidades de Central Virtual de telefonía, sucursales en red, conexión inalámbrica y transmisión de voz y datos.

Por ejemplo, en el "mundo antiguo", una pyme debía tener varias líneas telefónicas y una central PABX o paso multilínea para conectar sus anexos, lo que traía múltiples gastos operacionales. Y para hacer un llamado desde la empresa hacia el exterior, el empleado debía tomar una de las líneas existentes, dejándola inmediatamente ocupada. Paralelamente, para tener internet debía contratar una conexión a banda ancha y eventualmente WiFi adicional. Si la pyme tenía otra sucursal, debía contratar las mismas conexiones independientemente, multiplicando de esta forma los costos.

El problema es que en el caso de las sucursales, lo que quiere el empresario es que exista comunicación interna de datos entre computadores y las soluciones tradicionales no permiten esto. Y en cuanto a la telefonía, para llamar de una oficina a otra, los empleados debían marcar la numeración completa y pagar el SLM o la larga distancia. Todo eso es cosa del pasado con NGN de ENTEL.

Por tratarse de tecnología IP sobre esta misma conexión viaja el mundo de la telefonía y el de Internet. Además, los computadores de distintas sucursales o de una misma oficina están conectados por una red privada muy segura llamada VPN (red privada virtual, por su sigla en inglés). Por ejemplo, si en una sucursal tienen un archivo y hay que rescatarlo desde la otra, eso es factible, sin que signifique pasar por la inseguridad de enviarlo por email.

Bueno, bonito y barato

Los empleados se comunican sólo marcando anexos, no importa si están en otra sucursal en otra ciudad. Y por esta comunicación no se paga, aunque estén hablando la sucursal de Arica con la de Punta Arenas. Tampoco se comparten líneas, sino que cada anexo corresponde a una línea telefónica, pudiendo conectar hasta 16 anexos con número propio vía una central virtual.

Además, la oferta de NGN viene con WiFi incluido. Esto implica que si la oficina no quiere hacer un cableado, que muchas veces es caro e implica costos de mantención, puede mantener todos sus computadores que estén en el rango de cobertura WiFi conectados.

El sistema tiene múltiples beneficios. Primero, no se debe comprar ni arrendar una PABX; no tiene la complejidad de administrar tantas líneas y conexiones; la comunicación entre empleados y hacia el exterior es más transparente; hay una comunicación entre



computadores y no es necesario contratar banda ancha aparte en cada sucursal, porque al conectarse a NGN tiene automáticamente banda ancha.

Además de la oferta básica para las pymes ¯que consiste en la conectividad, equipamiento, WiFi, las líneas telefónicas y el acceso a la banda ancha¯, a partir de esta red se pueden montar varios servidores para entregar más servicios según las necesidades de cada empresa.

Por ejemplo, se puede entregar mensajería unificada, que permite que los mensajes del teléfono se avisen en el correo electrónico, o se puede establecer un servidor de control para fijar los cupos de llamados a celulares que tienen los empleados. También es posible mantener un servidor para tener un sitio web de la empresa o acceder a un firewall.

Un mundo de soluciones

Asimismo, esta nueva red puede ser administrada por el cliente vía web, a través de un sistema de autoatención que permite, entre otras cosas, habilitar o deshabilitar servicios, cambiar números de anexos, realizar control de llamadas y poner candados digitales. Es un mundo de servicios flexible y escalable en el tiempo que permite ir dando respuesta a las distintas necesidades que va teniendo una empresa.

Todos estos beneficios están disponibles a un precio muy accesible. Con aplicaciones como éstas, las pymes se pueden ahorrar entre el 40% y el 50% de lo que estaban pagando antes por concepto de comunicaciones. Dice incluso que pueden ayudar a mejorar el negocio, porque una empresa puede pensar en abrir una sucursal, cosa que antes era poco probable debido a lo caro que saltan las comunicaciones.

NGN de ENTEL partió con una marcha blanca en enero de este año y hoy ya está en plena operación con 6 mil clientes en todo el país. Es una muy buena oferta para las pymes de regiones. El servicio cuenta con cobertura nacional de Arica a Punta Arenas en zonas urbanas, y más de la mitad de nuestro esfuerzo está puesto en regiones, con oficinas comerciales, ventas y servicio técnico.

Contamos con la primera red WiMax y la primera red NGN operativa en Chile, lo que nos da una ventaja muy importante en el mercado para proporcionar a las pymes las herramientas tecnológicas que necesitan para crecer.

Toda la información sobre las soluciones NGN de ENTEL se encuentra disponible en www.entelngn.cl. Ahí, los empresarios pueden informarse y pedir la visita de un asesor tecnológico con sólo llenar un formulario.

Complemento con WiMax

La plataforma NGN se complementa con la red WiMax que ENTEL desplegó en todo Chile. Donde tenemos cobertura WiMax y no tenemos cobertura de cobre, instalamos un acceso inalámbrico WiMax y todos los servicios que ofrece NGN llegan y son percibidos igual como si fuera vía cable. Ideal para pymes que están en lugares apartados o semirurales, como empresas salmoneras, forestales, pesqueras o proveedoras de la minería. Los usos de esta red son infinitos, como los sistemas de telemetría, o aplicaciones en la industria del salmón o el sector vitivinícola, que necesitan conectividad para la automatización de algunos de sus procesos.

Interés por la pyme

El interés de ENTEL por la pyme se debe a que sienten que faltaba una oferta para ese segmento. Había un vacío de oferta y de información, de manera que las empresas vieran la tecnología no sólo por lo que ella era, si no por los beneficios que trae. Y, generalmente, estos beneficios se veían opacados por los altos costos de inversión inicial. Abordamos ese problema porque sabemos que la pyme no tiene mucho para invertir en telecomunicaciones, ya que por muy útil que la encuentren prefieren destinar ese dinero a su negocio. Aquí no hay inversiones en hardware, sólo en servicio. Y los costos de mantención son muy bajos.



Nueva Metodología de Gestión de Proyectos

Entregando confianza a nuestros clientes

Se trata que el trabajo esté hecho profesionalmente, de tal manera de asegurar la satisfacción de nuestros clientes. Además, tenemos la posibilidad de convertirnos en una empresa inteligente, capaz de responder y adaptarse a las necesidades de los diferentes segmentos de forma más rápida y eficiente que la competencia.

Actualmente, la estrategia de ENTEL Wireline está orientada a generar propuestas de valor en aquellos negocios y segmentos donde tenemos ventajas competitivas frente a nuestros competidores. Estamos más focalizados en mercados, clientes y proyectos que en productos, y contamos con un amplio rango de servicios: telecomunicaciones tradicionales, integración de soluciones, continuidad operacional y otros; dirigidos tanto hacia las micro y pequeñas empresas como a las grandes corporaciones de nuestro país.

Para potenciar esta nueva estrategia, se creó la Oficina de Proyectos de Entel, cuyo objetivo principal es optimizar la Gestión de Proyectos de la empresa, tanto aquellos que se desarrollan para clientes externos como para clientes internos. Para su formación y puesta en marcha, se contrataron los servicios de una consultora, la cual nos apoyó en la adopción de la metodología de Gestión de Proyectos basada en las recomendaciones del Project Management Institute (PMI); y en la capacitación intensiva a los Jefes y Directores de Proyectos de las Gerencias Ejecutoras.

Con esta metodología de Gestión de Proyectos podremos, dentro de los criterios de agregación de valor y de rentabilidad exigidos por la administración, cumplir con los plazos, el nivel de calidad y de servicio que hemos comprometido con nuestros clientes y ser más predecibles en nuestra gestión.
De esta manera, los proyectos que comercializan las Vicepresidencias de Corporaciones y Comercial, ya están siendo implementados con esta metodología por las Gerencias de BPO, Operaciones y Redes. A su vez, la idea es integrar a ambas áreas comerciales en esta metodología, a través de un lanzamiento interno de los proyectos. Se trata de una coordinación inicial en la que el responsable comercial convoca a todos los que participarán en la implementación del proyecto, y en conjunto con el Jefe o Director del Proyecto detallan cuáles son los plazos, alcances y compromisos adquiridos con el cliente. Posteriormente, el Jefe o Director del Proyecto, se coordina con su contraparte del cliente y gestiona el proyecto de acuerdo con esta nueva metodología, velando para que se entregue el servicio según lo previamente acordado. De acuerdo a esta metodología, existen nueve áreas relevantes que deben administrarse en el desarrollo de un proyecto. Éstas son:

1. La Integración, que se refiere a la gestión coordinada de todos los elementos del proyecto.
2. El Alcance, que se relaciona con la gestión de todos los entregables que se prometieron al cliente y sólo ellos.
3. El Tiempo, que implica gestionar todos los aspectos para que el proyecto se ejecute según de plazos establecidos.
4. Los Costos, que se relaciona con la gestión de todos los aspectos para que el proyecto se ejecute según el presupuesto aprobado.
5. La Calidad, que implica la gestión de todos los elementos que garanticen los estándares de calidad y



Integrantes de la oficina de proyectos: De pie, Arturo Domínguez, Robert Von Loebenstein, Cristián Ferrada; sentados, Bartolomé Rodillo, Rafael González.



Directores de proyectos

SLA acordados con el cliente.
6. Los Recursos Humanos, con respecto a seleccionar, reclutar y capacitar a todo el personal que intervendrá en el desarrollo del proyecto.
7. Las Comunicaciones, que tienen que ver con administrar la información del proyecto hacia el cliente y hacia el interior de Entel.
8. Los Riesgos, que implica identificar, clasificar y evaluar los riesgos; y definir y ejecutar los planes de mitigación.
9. El Abastecimiento, que se refiere a la gestión de todos los aspectos para garantizar una eficiente adquisición de los bienes y servicios del proyecto.

Por su parte, la Oficina de Proyectos, encabezada por Rafael González, Gerente Dpto. de Innovación y Desarrollo, tiene entre sus principales responsabilidades apoyar y asesorar a los Jefes y Directores de Proyectos, formar en Gestión de Proyectos a los distintos estamentos de la empresa, monitorear el avance de la implementación de los proyectos considerando los nueve puntos antes descritos y comunicar si los proyectos se acercan o se alejan de lo inicialmente planificado.

Para el año 2007, se espera certificar a algunos de los Jefes y Directores de Proyectos a través del propio PMI, el cual entrega una certificación como Project Management Professional (PMP). Con esta certificación se quiere motivar a los Jefes y Directores de Proyectos para que realicen una gestión de proyectos de excelencia y que se conviertan en un elemento diferenciador de nuestras propuestas comerciales, ya que implicará para nuestros clientes que sus proyectos sean gestionados por un profesional certificado en la materia.

Con la aplicación de esta nueva metodología de Gestión para Proyectos nos haremos cargo de los distintos requerimientos de nuestros clientes en forma integral y eficiente, ofreciendo respuestas profesionales, innovadoras y de fuerte compromiso con el logro de resultados. Esto nos convertirá en una empresa más inteligente, capaz de responder y adaptarse a las necesidades de los diferentes segmentos, de forma más rápida y eficiente que la competencia.

Para alcanzar el éxito de esta importante iniciativa se necesitará de mucho trabajo en equipo con diversas áreas de la empresa, de modo de incorporar por una parte, elementos técnicos tales como metodologías, herramientas de apoyo y procesos de negocio; y por otra parte, elementos organizacionales, culturales y motivacionales. Adicionalmente, se buscará la sinergia entre la Oficina de Proyectos y otras iniciativas que está llevando a cabo la empresa tales, como el rediseño y el mejoramiento de los procesos de modo que en conjunto apoyen la consolidación de la nueva estrategia impulsada por la Gerencia General.

Reciclar es Invertir en el futuro

El lunes 30 de octubre, en todos los edificios de Santiago se dio inicio a la Campaña "Reciclar es Invertir en el futuro", un proyecto que nació del concurso "Trabaja por una idea" y que luego se adoptó como parte de la Política de Responsabilidad Social de la Empresa.

Todas las oficinas fueron visitadas por unos simpáticos promotores que entregaron a todos los entelinos una carta de nuestro gerente general corporativo, Richard Büchi, en la cual invitaba a participar activamente de la Campaña, desechando esa misma carta en las cajas de reciclaje, como símbolo del primer papel a reciclar.

Por cada cubículo y en las fotocopiadoras de cada piso se dispusieron cajas especiales para que los empleados boten sus papeles. El personal del aseo es el encargado de ir vaciando las cajas en la medida que se llenen.

La empresa que comprará todo el papel que se recaude, SOREPA, nos entregará por cada kilo su equivalente en dinero, el que se irá acumulando en un pozo con fines de beneficencia. La idea es que se utilice en beneficio de aquellas instituciones que los mismos trabajadores elijan apadrinar o visitar en Navidad.

En consecuencia, no sólo estaremos protegiendo el medio ambiente a través del reciclaje, si no que además colaborando con aquellas personas de la comunidad que más necesitan nuestro apoyo.





























NOMBRAMIENTOS



Mario Armijo Quezada
Gerente Zonal La Serena,
Gerencia Regional Norte.



Roberto Arias Carlo
Subgerente Desarrollo Sistemas de Redes,
Gerencia Departamento Desarrollo de Sistemas.

INGRESOS



Marcela Soledad Romero Sovino
Analista de Reclamos,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Pamela Patricia Castañeda Raquelich
Analista de Reclamos,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Victor Antonio Caneo Quinteros
Asistente Técnico,
Atención Técnica Metropolitana.



Sergio Antonio Espinoza Silva
Asistente de Compras TI,
Subgerencia Compras y Redes TI.



Eliseo Ernesto Alvear Sanhueza
Team Leader B,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Carolina Belén Díaz Oyarzo
Asistente Administrativo,
Área de Pago de Proveedores.



Cecilia del Carmen Venegas Venegas
Técnico Profesional,
Subgerencia de Compras y Servs. Comerciales



Ivet Carolina Torres Ciudad
Asistente Administrativo,
Área de Pago de Proveedores.



Luis Alberto Villaseca Soza
Asistente Administrativo,
Subgerencia Logística.



Marcela Elizabeth Moreno Martínez
Secretaria de Gerencia,
Gerencia de Abastecimiento y Administración.



Oscar Antonio Arriagada Silva
Asistente Compras TI,
Subgerencia Compras y Redes T.I.



Pablo Agustín Paya Peñaloza
Profesional En Administración,
Área de Negocio 12.



Patricio Enrique Garrido González
Asistente Administrativo,
Subgerencia Logística.



Paula Carolina González Ulloa
Asistente Administrativo,
Área de Pago de Proveedores.



Randy Edwin Jiménez Witker
Ingeniero de Compras,
Subgerencia Compras y Redes T.I.



Felipe De Toro Vial
Jefe Area Procesos,
Subgerencia de Software QA.



Viviana Valeria Fuentes Delgado
Asistente Administrativo,
Subgerencia de Compras y Servicios Comerciales.



Gabriela Aida González Grandón
Técnico Profesional,
Subgerencia NOC&ATT Regional Redes.



Christian Alexi Gutiérrez Sanhüeza
Ingeniero de Estudios,
Subgerencia de Software QA.



Melissa Giovanna Núñez Bozzo
Analista Comercial Fidelización B,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Miguel Angel Vidal Estay
Líder de Proyectos,
Subgerencia de Proyectos.



Claudio Patricio Calvo Castillo
Ingeniero de Operaciones,
Subgerencia Operación y Mantención Poder y Clima.



José Octavio Aguila Gianine
Asistente Administrativo,
Area de Pago de Proveedores.



Cecilia Andrea Aceituno Acevedo
Analista Comercial Fidelización B,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Silvia Lorena Palma Chávez
Analista Comercial,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Mirtha Sandra Seguel Flores
Analista Comercial Fidelización B,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Marco Vittorio Queirolo Aste
Ingeniero Diseño de Soluciones,
Subgerencia de Diseño de Servicios.



María José Bulboa Díaz
Secretaria de Gerencia,
Gerencia de Abastecimiento y Administración.



Ximena Andrea Sánchez Loyola
Asistente Comercial,
Subgerencia Soporte Servicio al Cliente.



Diego Andrés Sonvico Vidal
Ingeniero de Proyectos,
Subgerencia de Diseño de Servicios.



Natalia Karin Carpio Arnaiz
Líder de Proyectos,
Subgerencia de Software QA.



Claudia Andrea Sánchez Fredericksen
Asistente Administrativo,
Subgerencia Compras y Redes T.I.



Jorge Ricardo Silva Manzor
Ingeniero de Operaciones,
Subgerencia Soporte Técnico Empresas y Personas.



Moises Rodrigo Riveros Robles
Ingeniero de Operaciones,
Subgerencia NOC&ATT Regional Redes.



Juan Bautista Saez Bahamonde
Asistente Técnico,
Atención Técnica Metropolitana.



Manuel Alejandro Prado Pulgar
Ingeniero de Operaciones,
Subgerencia Soporte Técnico
Corporaciones y Mayoristas.



Abel Elías Pérez Montoya
Asistente Técnico,
Subgerencia Provisión y Control
de Serv. de Negocios Masivos.



Jessica Alejandra Avello Sepúlveda
Asistente Técnico,
Subgerencia Provisión y Control de
Serv. de Negocios Masivos.



Ximena Patricia Valenzuela Navarrete
Secretaria,
Gerencia de Depto. Provisión de Servicios.

ENTEL®
Vivir primeros el futuro

Reciclar es invertir en el futuro.



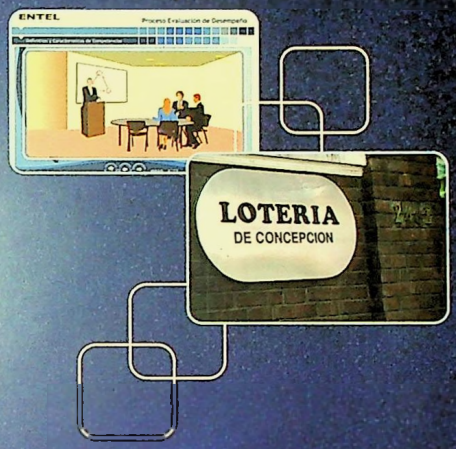
SOREPA TU PAPEL ES DESCONTAMINAR EL NUESTRO RECICLAR

ENCUENTRO

Abril 2007 Revista Institucional, distribución gratuita

Evaluación de Desempeño 2007

Entel y Lotería de Concepción



además:
Reporte de Sustentabilidad
Encuentro Hotel Director

Fiesta de Gala ENTEL 2007
Sin Limites

Nº 141

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Evaluación de Desempeño 2007

Reportaje 06
Proyectos Loteria de Concepción

Arte y Deporte 08
Rama de Bowling
Rama de Fútbol
Lanzamiento musicapopular.cl

RSE 09
Reporte de Sustentabilidad

Celebración 10
Fiesta de Gala 2007

Convenios 12
Nuevos Convenios
Vacunación Contra la Influenza

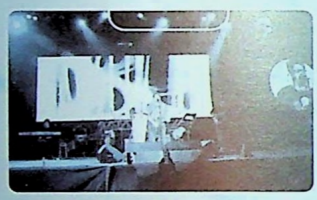
Breves 13
Encuentro Gerencia Abastecimiento
Premiación Ventas

Regiones 13
Encuentro Regiones Hotel Director

Escuela de Verano
Una Visita Especial 14

Personas 15
Nombramientos e Ingresos







Publicación interna del personal de Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. **Director responsable:** Rafael Le-Bert. **Edición y dirección periodística:** Rodrigo Toledo M. **Colaboración:** Claudio Ramos G. **Comité editorial:** Rafael Le-Bert, Waldo Sarmiento, Álvaro Gallegos y Pablo Guerrero. **Dirección de arte y diseño:** Pulso Diseño. **Fotografía editorial:** Francisco Moiroux. **Pre-impresión e impresión:** Impresos Lahosa.
Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

EDITORIAL

Evaluar: *Atribuir o determinar el valor de algo o de alguien, teniendo en cuenta diversos elementos o juicios. (Diccionario de la Real Academia Española, 2007)*

A la hora de utilizar el verbo "evaluar", las personas suelen tener mucho cuidado. Tal como indica su significado en el diccionario, esta acción implica utilizar un juicio, razón por la cual es un concepto tratado con tanto respeto.

Sin embargo, esxiste la posibilidad cierta de evaluar de acuerdo a parámetros y criterios objetivos y compartidos por toda una organización. De eso se trata la tradicional Evaluación de Desempeño que realiza ENTEL, y la mayor parte de las empresas alrededor del mundo.



Es un proceso necesario y fundamental, desde el punto de vista Compañía, y también desde la perspectiva de cada entelino. ENTEL ha culminado un año cuyos resultados nos invitan a mirar con optimismo lo que viene y, por lo mismo, queremos saber cómo lo hicimos, para entender en qué aspectos debemos mejorar.

Para que el proceso sea eficiente, se vuelve imprescindible el contar con el compromiso de todos quienes trabajamos en esta gran empresa. Y que dicho espíritu vaya más allá de cumplir con las etapas del proceso a tiempo y con el debido cuidado. Significa creer en etsa Evaluación como el medio para crecer como profesionales y sentirnos aún más cómodos con la labor que realizamos día a día.

De ustedes depende conseguir el objetivo a cabalidad. De nosotros depende seguir entregándoles la mejor herramienta para enfrentar un proceso que involucra cambios: la información.

Conseguir a cabalidad el objetivo de todos y debemos estar preparados. Contamos con lo más importante: las herramientas para enfrentar de la mejor manera este proceso.

Evaluación de Desempeño: La hora de la verdad

Al interior de la Empresa, cualquier proceso que pretenda llegar a ser exitoso depende de la participación de todos los miembros involucrados. La Evaluación de Desempeño no está ajena a esta premisa.

La evaluación de desempeño, dentro de cualquier empresa moderna, es uno de los mecanismos formalmente establecidos para dar seguimiento al trabajo de las personas, pero ¿qué se entiende por desempeño?

La palabra desempeño tiene diversas acepciones: nivel de rendimiento laboral, aporte personal al trabajo asignado, productividad individual, observancia precisa de las normas laborales vigentes, así como dedicación, empeño, laboriosidad y demás atributos de un trabajo individual dedicado y escrupuloso en conformidad con los estándares y cometidos definidos para la persona o su puesto.

Es importante señalar que el resultado de este proceso, bajo los estándares que cada empresa quiera definir (en el fondo, cómo entiende la palabra "desempeño"), condiciona la posibilidad que tiene el funcionario dentro de su lugar de trabajo, ya sea para postular a algún ascenso o para obtener una mejora salarial.

La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Destacan el hecho de que deben definirse claramente los objetivos o metas del año que se está evaluando.

En esta línea, ENTEL dio inicio al proceso de Evaluación de Desempeño 2007. A diferencia de años anteriores, el actual sistema de medición de competencias, habilidades y actitudes laborales de los funcionarios, tiene algunas modificaciones.

Sin ir más lejos, en esta ocasión existe la obligación de calificar a la jefatura correspondiente, acción denominada "Evaluación Ascendente". Con esta iniciativa, la Empresa busca lograr un mayor nivel de transparencia, fidelidad y retroalimentación del proceso.

Marcela Ramírez Araneda, psicóloga organizacional de ENTEL, y una de las responsables de que el proceso de Evaluación de Desempeño se desarrolle con normalidad, asegura que "a diferencia de años anteriores, se ha notado un mayor compromiso de los funcionarios por este proceso. Gracias al Curso de Evaluación de Desempeño, las personas se sienten más segura en cómo evaluar, a pesar de que un porcentaje mínimo de funcionarios, aún mantiene dudas sobre la confiabilidad del proceso (en relación a la evaluación ascendente)".



Marcela Ramírez A.,
Psicóloga de la Subgerencia de Estudios y Desarrollo, RR.HH.

¿Sabías qué.....?

Durante 2006, los beneficios extra-legales recibidos por los entelinos alnazaron los $2.764 millones.

Según ella, para que la Evaluación de Desempeño se siga desarrollando normalmente es imperioso "el compromiso real de la jefatura hacia el proceso. Motivar e incentivar al funcionario sobre la Evaluación resulta fundamental. Se nota el mayor compromiso de la Alta Gerencia en la Evaluación, lo que hace pensar que este proceso será muy provechoso, tanto para los funcionarios, como para la Empresa", asegura la profesional.

En esta misma línea, Marcela Moreno, secretaria de la Gerencia de Abastecimiento y Administración, asevera que la evaluación ascendente "es una fantástica oportunidad que se nos da para evaluar a nuestra jefatura. Esto garantiza una buena retroalimentación en el proceso, y de paso, puedo conocer mejor a mi jefe. También es una excelente oportunidad de expresarse libremente, para poder dar a conocer la situación real de los funcionarios al interior de la Empresa, todo dentro de los márgenes de respeto que deben existir", asegura.

Las condiciones están dadas. Depende tanto de jefaturas como de funcionarios que el proceso sea de absoluta transparencia, altura de miras, y por sobre todo, responsabilidad, porque la evaluación de desempeño es una herramienta útil y necesaria, para hacer de ENTEL un mejor lugar de trabajo, con funcionarios también mejores. La hora de la verdad ha llegado y, para enfrentarla con seguridad y sin temor, no hay mejor herramienta que la información.

¿Sabías qué.....?

El 90% de los entelinos se capacitó durante 2006 o sea, 1.923 personas.



Antes de la Evaluación el curso:

Este año, antes de comenzar con el proceso de Evaluación de Desempeño, ENTEL implementó, vía Internet, un completo Curso de Evaluación de Desempeño, con el objetivo de aprender a evaluar de la mejor manera durante el proceso actual.

La interactividad y simpleza del Curso, sumado al video introductorio, hizo más afable la realización de éste, consiguiendo los resultados que la Compañía esperaba.





Proyecto Lotería de Concepción: El Futuro Más Cerca que Nunca

La emblemática casa de apuestas vive un renacer gracias a la iniciativa implementada por ENTEL. Mayor velocidad en el sistema de juegos y el pago en línea de los boletos ganadores, son solo una parte de los beneficios entregados por la Compañía.

Muchas veces, la tecnología puede ser vital a la hora de mejorar el diario vivir de las personas. Ni qué decirlo si se trata de su fuente laboral. En esta línea, la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL), a través de la Oficina de Proyectos, implementó un nuevo sistema para la emblemática y octogenaria Lotería de Concepción: la instalación de dos acceso de 1 Gbps a la red MPLS (en la Casa Central de Lotería en Concepción), mediante dos grandes *router*, dispositivos para la interconexión de múltiples computadores en mil 363 puntos del país, vale decir, en más de mil agencias distribuidas por todo Chile, incluyendo Isla de Pascua, para así mejorar el sistema de juegos de apuestas que entrega Lotería a la comunidad.

Una iniciativa de la envergadura que tiene el proyecto Lotería, puede cambiar radicalmente el diario vivir de las personas, sobretodo, de aquellas que trabajan directamente ligados a dicha institución.

Uno de los responsables directos de la implementación de esta iniciativa, y de la modernización del sistema de apuestas en Lotería, es Aldo Moltedo Pizani, jefe de Proyectos de ENTEL. Según él: "Para Lotería de Concepción la implementación de este sistema fue una modernización radical, porque ellos tenían sus accesos con uno de nuestros competidores, que era de muy baja velocidad. Los agentes metían la información en la máquina de apuestas y se demoraban hasta un minuto en obtener el resultado. Con la instalación de ENTEL, se demoran máximo 5 segundos en alcanzar esa información".

Con la implementación de este proyecto, ahora la persona que trabaja en un kiosco, y que tiene allí emplazada una agencia de juegos, puede vender, por ejemplo, Kino Máquina, así como también imprimir cartones del juego de azar. Además tiene la posibilidad de obtener información de lo que ha vendido, hacer la devolución de los cartones en forma inmediata y pagar los premios en línea. En palabras sencillas, ENTEL fue capaz de simplificar la vida de muchas personas, a la vez que agilizó y mejoró el proceso de venta del producto.

El proyecto Lotería de Concepción, entidad dependiente de la universidad de esa ciudad, no es la única aplicación que ha implementado ENTEL. El año pasado, nació otro emblemático proyecto para la Compañía: Carabineros de Chile. La iniciativa consistió en la conexión integral de Voz, Telefonía IP, Datos y Acceso a Internet para el 100% de las dependencias de la institución en todo el país y sus fronteras, cubriendo toda la geografía de Chile, desde la Línea de la Concordia hasta Magallanes y de cordillera a mar. Fueron 1.163 puntos, incluyendo ciudades, pueblos, pequeñas localidades, lugares fronterizos y puntos de difícil acceso.

Comparando la magnitud del proyecto Carabineros, con el alcanzado en Lotería de Concepción, éste último "es más sencillo, porque solamente comprende datos y son accesos de "baja" velocidad (64Kbps), ya que el tipo de clientes es totalmente distinto, y a esa velocidad, le es más que suficiente para agilizar su sistema de apuestas", asegura el profesional, de 37 años, y que se desempeña hace once en ENTEL.

El papel de la Oficina de Proyectos

En toda iniciativa de gran importancia, es vital el equipo que se encuentra detrás. "La verdad es que este proyecto se manejó con el sistema de la PMO (en español, Oficina Manejo de Proyectos), y en realidad a mí me sirvió para poder armar un grupo de trabajo, entender que lo más importante no es el Jefe de Proyecto mismo, sino el grupo humano que se forma", afirma Moltedo.



La administración de la Oficina de Proyectos es crucial para llevar las ideas desde el papel hasta la práctica. Durante la gestión se pueden presentar múltiples problemas, y los encargados de la Oficina pueden corregirlo. Además, pueden ir encontrando y solucionando problemas apurando, de esa forma, todo el proyecto en sí.

La Oficina de Proyectos también contribuye al orden en la realización de la iniciativa; vigila que se cumplan las metas; identifica lo que desea el cliente, cumpliendo con los tiempos en la implementación del proyecto y, además, se preocupa de los costos, para no incurrir en gastos innecesarios.

Aldo Moltedo es enfático en mencionar cuáles son las medidas que se deben tomar para que todo proyecto sea exitoso. "es fundamental armar un buen grupo de trabajo, donde exista una adecuada comunicación entre sus miembros. Además, hay que *hacer un levantamiento* de los posibles riesgos, para así apuntar exactamente a lo que necesita el cliente y, lo que resulta fundamental, entregar el proyecto dentro del tiempo estipulado", afirma.

Para la Compañía, el desafío no se limita a concretar proyectos tecnológicos. Cómo lo hacemos es, en gran parte, la razón por la cual un cliente puede llegar a preferir la marca ENTEL, que es vanguardia no solo por los avances en el ámbito técnico, sino que también, por el espíritu que impulsa a su gente a hacer el trabajo de la mejor manera. Viviendo primeros el futuro.



Aldo Moltedo
Jefe de Proyectos ENTEL.



¿Sabías qué.....?

109 mil horas de Capacitación fueron aprovechadas por los entelinos entre enero y diciembre de 2006.

El equipo humano tras el proyecto.

Pedro Cordoba
Victor Gonzalez Rojas
Cristian Keller
Richard Peña
Ximena León
Carlos Gaule
Luis Villaseca Soza
Debbie Fuentealba
Alejandra Avello
Claudia Perez Zamora
Roberto Parra
Hector Umanzor
Cecilia Faure
Milton Bruna Lucero
Rodrigo Araya Contreras
Marco Delgado
Guillermo Clavería
Alejandra Garrido
Nelson Loyola Rivas
Sergio Nanjarí
Luis Parra
Guillermo Saade
Mario Sepulveda Sanchez
Nelson Pinilla
Cristian Sepulveda Shultz
Luis Celis
Guido Meier
Fernando Cardenas
Fabian Teillier
Daniel Valenzuela
Ximena Valenzuela
Jorge Wilson
Vladimir Zelada
Omar Rebolledo
Gregorio Restovic
Nelson García
Cesar Paredes
Gabriel Humire
Ivan Alfaro
José Cañas
Custodio Muñoz
Juan Sepúlveda A.
Sergio Miranda
Julio Garcia

Liga Bowling ENTEL
Exitosa Temporada 2006

En diciembre recién pasado culminó un campeonato más de la Liga de Bowling ENTEL, en el que participaron 55 entelinos (30 socios activos, más 25 "invitados"), quienes disfrutaron de una sana y disputada competencia.

Sus impulsores esperan seguir desarrollando este entretenido deporte, en su tercera temporada, que comenzará próximamente. La fotografía muestra al grueso de los integrantes de la Liga, al momento de la premiación del campeonato, realizada en el mirador de la Torre ENTEL.

Para más información respecto a las actividades y programación de esta Liga, pueden comunicarse con Alberto Villarreal, de la Subgerencia Desarrollo Productos y Plan. de Redes, en el anexo 2456.



Integrantes de la Liga, al momento de la premiación.

Rama de Fútbol ENTEL
Por años junto al Deporte Rey

La Rama de Fútbol de ENTEL es una organización formada por funcionarios de la Empresa que se ha mantenido activa en forma ininterrumpida desde 1999, participando en distintos campeonatos e instancias deportivas.

La Rama tiene como objetivo el fomentar la práctica de este deporte de manera integra, enfatizando el desarrollo de valores como el trabajo en equipo y la lealtad, además de promover el cuidado de la salud, lo que resulta fundamental dentro de la política de bienestar de nuestra Empresa.

Con el apoyo de la Compañía, y por tercer año consecutivo, la Rama está organizando la Liga ENTEL, que tiene carácter inter-empresas, y que posee dos modalidades de competencia: Serie Adulta, para menores de 35 años y Serie Seniors, para mayores de esa edad. Están invitados a formar parte de este torneo TODOS los funcionarios de ENTEL S.A. y sus Filiales. Los interesados en inscribirse para participar, pueden contactarse con las personas encargadas de esta actividad a través de la siguiente URL:

http://www.ligaEntel.co.cl/



El momento más importante de un campeonato: Tocar la Copa.



La premiación de la Rama de Fútbol, realizada en diciembre de 2006.

Con apoyo de ENTEL y la Corporación Patrimonio Cultural

Se lanza sitio Musicapopular.cl

En un animado encuentro, que reunió a destacadas y legendarias figuras de la canción, se celebró en El Mesón Neruduano, el pasado jueves 29 de abril, el lanzamiento de la web enciclopédica Musicapopular.cl, y su alianza con Nuestro.cl, el sitio del patrimonio cultural chileno, gracias al apoyo de Entel.

En la ocasión, el Gerente de Marketing de la Compañía, Alfonso Emperanza, manifestó la satisfacción de la empresa de telecomunicaciones de poder apoyar proyectos patrimoniales de esta envergadura, destacando los grandes logros obtenidos por Nuestro.cl y el gran aporte que significa para la información sobre música el recientemente creado Musicapopular.cl. Por su parte, la Vicepresidenta Ejecutiva de la Corporación Patrimonio Cultural de Chile, y directora de Nuestro.cl, Cecilia Garcia - Huidobro, agradeció el desinteresado compromiso de Entel con la cultura nacional y valoró la labor desarrollada por el equipo de Musicapopular.cl, compuesto por los periodistas Marisol García, Iñigo Díaz, David Ponce y Jorge Leiva, quien explicó el desarrollo y los alcances de esta iniciativa.



Grandes músicos de todos los estilos participaron de este lanzamiento.

En la junta de accionistas de abril:
Entel lanza su Primer Reporte de Sustentabilidad

Este tipo de publicaciones cubre información no financiera, abarcando temas de responsabilidad social corporativa, salud ambiental y seguridad. ENTEL lanza, este año, su primera versión, que contempla el período 2005-2006.

Aunque es bastante nuevo, el concepto de "Reporte de Sustentabilidad" hoy se reconoce como una nueva y trascendental herramienta de información para las empresas.

Si analizamos los inicios de este tipo de estudios, nos tenemos que remontar a los años 70, en Alemania, con los llamados "reportes sociales", que fueron los primeros en cubrir temas no financieros.

En, 1987, la Comisión Brundtland, convocada por las Naciones Unidas para estudiar la conexión entre desarrollo y medioambiente, acuñó el concepto de "desarrollo sustentable" que implica que *el uso de los recursos actuales deben asegurar la posibilidad de recursos futuros*. Este paso llevó a los reportes a cambiar desde lo particular, hacia documentos que integraban diversos temas de sustentabilidad.

El Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente en la que participan diversos grupos de interés (llamado también stakeholders) y surge con la misión de elaborar y difundir la "Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad". Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

La mencionada Guía se creó en 1997, y contiene las directrices que utiliza en la actualidad la mayor parte de las empresas que elaboran memorias de este tipo. En estos momentos, son más de 700 grandes compañías las que siguen sus criterios.



Isla Huar, uno de los proyectos emblemáticos de ENTEL.

Una de estas empresas es ENTEL, que durante los últimos meses ha estado preparando y perfeccionando el que será el primer Reporte de Sustentabilidad de la Compañía, basado íntegramente en el índice GRI.

Este proceso ha sido liderado por el área de Relaciones Públicas Corporativas, y ha contado con la supervisión y revisión de PriceWaterhouse Coopers, a través de su área de Sustentabilidad, que ha cooperado con numerosos documentos de este tipo a nivel nacional.

El reporte buscar exponer, medir y divulgar el desempeño ambiental, social y económico del Grupo Entel a sus distintos grupos de interés durante el mencionado período: empleados, clientes, accionistas, comunidad, instituciones, medio ambiente. Así, espera ser una contribución a la consolidación del trabajo de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía.

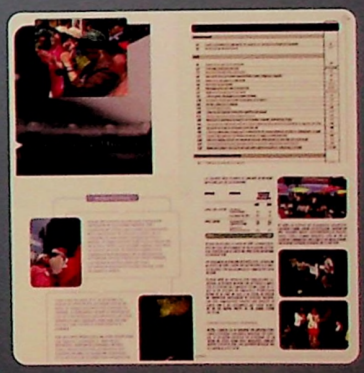
Proyectos como Isla Huar, Pizarras Inteligentes, Reciclaje, Rapa Nui Global, Salamanca, Antártica, Seminarios de Responsabilidad Social, entre otros, han dado vida a este completísimo "Primer Reporte Bienal de Sustentabilidad: Entel 2005-2006", que será dado a conocer en la próxima Junta de Accionistas, la primera de 2007.

¿Sabías qué.....?

ENTEL otorga la cantidad de 714 UF anuales para cofinanciar el gasto en estudios superiores para hijos de trabajadores afiliados a sindicatos.



Rapa Nui Global llevó banda ancha a los estudiantes de la isla.



Algunas de las páginas de nuestro Reporte

FIESTA ENTEL 2007























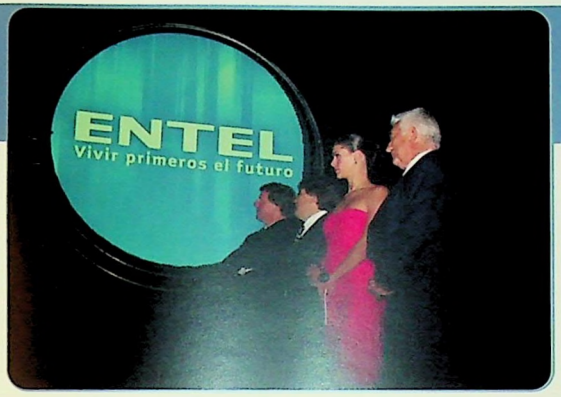




En Espacio Riesco, y tal como ha sido durante los últimos años, se llevó a cabo la Fiesta de Gala ENTEL 2007, ocasión en que la familia Entelina celebra sus éxitos y proyecta sus nuevos desafíos.

Encabezado por el Gerente General Corporativo, Richard Buchi Buc; y el Gerente General Red Fija, Antonio Buchi, el evento tuvo una gran asistencia de público, que pudo apreciar un show de calidad y, sobretodo, de variedad.

Bajo el concepto "Sin límite", el espectáculo dio espacio a verdaderos "artistas" de la moto y la bicicleta, además de gimnastas y acróbatas, quienes, sin duda, rebasaron cualquier expectativa.







La animación de Tonka Tomicic dio el toque de clase a toda la programación, que incluyó el humor de Stefan Kramer y la presentación, con todos sus hits, de Joe Vasconcellos y su banda.

En su trradicional disertación, Antonio Buchi destacó la magnitud del desafío que tenemos por delante:

"El mercado, nuestra estrategia y la disciplina desplegada nos están ofreciendo grandes oportundades para crecer. Estas condiciones nos permiten soñar porque tenemos la organización, tenemos la capacidad, Somos un gran equipo.

Necesitamos disciplina, debemos estar involucrados en los problemas de verdad, debemos mostrar calidad humana para con la gente, debemos actuar alineados con la estrategia y las metas.

"Si estamos esta noche aquí y nos hemos atrevido a decir que se abre ante nosotros un horizonte sin límites, es porque estamos unidos y podemos ser protagonistas de esta gran historia".























Nuevos convenios

Los Convenios que Entel ofrece a todos sus colaboradores los puedes encontrar en Internet, a través de la siguiente URL: **http://intranetcorp/rrhh/bienestar/pages/convenios.aspx**

Centros Odontológicos: Policenter/50% de descuento sobre arancel Colegio de Cirujano Dentistas de Chile. /UCO-ENTEL Centro Odontológico Santiago / 50% de descuento sobre arancel Colegio de Cirujano Dentistas de Chile. / UCO-ENTEL.

Opticas: Optica Huérfanos / 25% de descuento en armazones y cristales.

Clínicas: Clinica Antofagasta / Orden de Hospitalización Entel - Antofagasta.
Clínica INDISA / Orden de Hospitalización Entel.

Psicología: Consulta Integral de Psicología / 50% de descuento.

Cultura y Recreación: Diario La Tercera / 20% de descuento convenio a nivel nacional.
Academia Oriente / Exento pago matrícula, 10% de descuento en cuotas

Bancos y Seguros: Santander Santiago / $2.567 mensual (IVA incluido) con Cuenta Corriente, Línea de Crédito y Tarjetas de Crédito, convenio a nivel nacional. / Financiera ConoSur.

Educacional: Preuniversitario Pedro de Valdivia / convenio a nivel nacional.
Librería Colón / 10% de descuento
Librería Luces / 10% de descuento
Librería Mercantil / 10% de descuento.

Gimnacios: Vida Sana / 15% de descuento.

Otros: - Hotel Montecarlo, V Región / 17% de descuento. - Inmobiliarias GEOSAL y PAZ FROIMOVICH / 2,5% de descuento.
- Útiles Escolares, Surtiventas / precios preferenciales para Entel. - Platinium Boutique / 20% de descuento.
- Limpieza de Cutis Vincent Bernard / 15% de descuento. - Salud y Masaje / 50% de descuento.
- Floristería Cynthia / 20% de descuento. - Funeraria María Ayuda / 12% de descuento.
- Automotriz Fiorano / 20% de descuento.

CONVENIOS ENTEL - CHILE S.A / ODONTOLOGOS - CIRUJANOS DENTISTAS

APELLIDO	DIRECCIÓN	TELEFONO
CASTIGLIONE	Alameda 171 Of. 205	639-5853
CRUZ	Ahumada 11 Of. 424	671-2022
DUFFAU	Estado 115 Of. 805	633-4623
LAZO	Huérfanos 757 Of. 302	633-3232
LEIVA	Alameda 949 Of. 807	698-9721
QITVAK	Ahumada 312 Of. 227	671-5695
DASZENIES	Ebro 2740 Of. 701	334-5750
LEIGHTON	Cerro Colorado 5030 Of. 214	432-9145
LOPEZ	Luis Thayer Ojeda 0115 Of. 901	334-7178
ACUÑA	Av. Apoquindo 3960 dpto.101	207-5956
ALESSANDRINI	Av. 11 Sept. 2155 Torre C-OF. 802	231-0243
BANURA	Fidel Oteiza 1956 -dpto. 34	223-6020
BENAVENTE	Guardia Vieja 181 Of. 302	234-4802
BOMBARDIERE	Av. 11 Septiembre 1480 Of. 71	236-1224
CONTRERAS	Guardia Vieja 181 Of. 302	334-2592
ELICER	Luis Thayer Ojeda 0191 Of. 904-905	334-2924
FERNANDEZ	Av. Suecia 42 - Of. 1006	234-4621
PARODI	Bucarest 17 Of. 51	232-2217
LITVAK	Luis Thayer Ojeda 166 Of. 901	
SERIANI	Providencia 1939 Of. 61-A	231-6489



Preparandose para el invierno los entelinos se vacunaron contra la influenza en los Edificios Corporativos y Pacífico



Premiación Gerencia Mercado Empresas
Un reconocimiento a los mejores



El grupo [illegible] esta cena.

El pasado jueves 15 de marzo se llevó a cabo, en el mirador de la Torre ENTEL una cena en que la Gerencia Mercado Empresas aprovechó de reconocer el trabajo de algunos ejecutivos, que tuvieron un destacado desempeño durante 2006.

La cita, encabezada por Pablo Guerrero, gerente Mercado Empresas, contó con la presencia de los gerentes zonales, señores Claudio Buratovic, Eduardo Regonesi y Mauricio Botto, además de Waldo Sarmiento, gerente Administración Personal de ENTEL.

"Golden Circle ENTEL" es el concepto a través del cual se entregaron los premios al grupo de ejecutivos que ha posicionado de la mejor manera los productos y servicios ENTEL entre las empresas a las que atienden.

Recibieron estímulos, entre otros: Elizabeth León, Enrique Jiménez, Francisco Aguirre, Jaime Ruiz, José Luis Canala, Laura Horta, Paulo Barrios, Rodrigo Chacón, Sixta González, Carola Muñoz, Claudio Lay, Claudio Vera.

Gerencia de Administración y Abastecimiento: Preparando el Salto

Una jornada de intensa reflexión y debate vivieron los entelinos pertenecientes al área de Administración y Abastecimiento, encabezados por su gerente, Álvaro Gallegos.

La reunión se llevó a cabo en la Torre ENTEL el pasado miércoles 14 de marzo, y en ella se trataron temas de gran trascendencia para el desarrollo de esta gerencia, vital engranaje al interior de la Empresa.



El numeroso grupo posó frente a la Torre para el lente de Encuentro.

Encuentro en Hotel Director:
El momento de las Regiones



Luego de las exposiciones, los asistentes compartieron café y una amena conversación.



A propósito de la realización de una nueva Fiesta de Gala ENTEL, y aprovechando la presencia en la capital de numeroso personal proveniente de regiones, la Compañía organizó un Encuentro en que el personal de todo el país pudo escuchar de manera directa cuál es el actual momento de ENTEL y hacia dónde apuntarán los esfuerzos este 2007.

Fue algo así como un nuevo "Marbellita", en el que se expusieron temas como: las medidas de RR.HH. para mejorar el clima laboral; las iniciativas 2007 en el plano de la Responsabilidad Social y, además, las perspectivas de cada uno de los segmentos de negocio a los que apunta hoy ENTEL: Corporaciones, Empresas, Mayoristas y Mercado Masivo.

Cerró el encuentro la intervención de Antonio Büchi, gerente general Red Fija ENTEL, quien resumió en algunas palabras el espíritu que hoy embarga a quienes trabajan en ENTEL, y el deseo de que trabajemos juntos por el mismo sueño.

Escuela de Verano Entel 2007
Una oportunidad única

La Compañía invitó, durante enero, a la "Escuela de Verano 2007", dirigida a hijos y familiares de entelinos.

A través de esta tradicional iniciativa, ENTEL busca otorgar oportunidades recreativas y deportivas para los niños, donde se les entreguen distintas herramientas de desarrollo, y fortalezcan valores como el compañerismo, el respecto, la tolerancia, el trabajo en equipo, perseverancia, solidaridad, entre otros.

Participaron más de 100 niños entre los 7 y 13 años, quienes asistieron diariamente al Club de Campo ENTEL, recibiendo alimentación, traslados y todos los materiales deportivos y recreativos.

En la despedida, se realizó una Fiesta de Clausura con una presentación de todas las actividades que aprendieron los niños, donde participaron todos los padres y familiares de los pequeños.





Rama Infantil de Fútbol

Se está organizando la Rama Infantil de Fútbol de ENTEL, orientada a hijos y familiares de funcionarios de la Empresa, que tengan entre 7 y 16 años de edad. Su objetivo es fomentar la práctica de este deporte de manera integra, enfatizando la formación y recreación de los niños.

Para el presente año, la idea es trabajar en la conformación de cuatro series (peque, mini, infantil e intermedia), con el objetivo de participar el próximo año en la Liga Interestadios de Fútbol Infantil (LIFI). El costo mensual de la actividad será de $8.000 para cada niño hijo de funcionario, y $12.000 los que sean familiares.

Los interesados en participar deben contactar a Arnaldo Abrigo Aedo (anexo 6712, correo electrónico), coordinador preparatorio de esta actividad.



¿Sabías que.....?

14.3000 Horas/Hombre fue el total de tiempo destinado por la Compañía a actividades culturales y extraprogramáticas para los entelinos.

Una visita especial en la Torre

Hace algunas semanas, la Compañía recibió la visita de la señora Marta Coombs, viuda de Flores, junto a parte de su familia.

Ella es la esposa del recientemente fallecido Rodrigo Flores Álvarez (93 años), ingeniero civil que ideó la forma de revestir una estructura metálica con moldes de hormigón, específicamente, para la construcción de nuestra querida Torre ENTEL.
Hijos, nietos y sobrinos del desaparecido profesional disfrutaron de un intenso y emocionante recorrido por un lugar que para ellos representa una parte importante de su historia familiar.





Arriba, hija y viuda de Don Rodrigo Flores; A la derecha, el clan Flores en la cima de la Torre ENTEL.

¿Sabías qué.....?

La Compañía entrega una bonificación de $60.000 mensuales para el Jardín Infantil de los hijos de funcionarios entre 2 y 5 años

NOMBRAMIENTOS



Adrian Rebolledo Gonzalez
Subgerente Soporte Procesos
Gerencia de Planificación y Desarrollo





Carlos Muñoz Correa
Gerente Departamento de Administración
de Proyectos de Redes
Gerencia de Redes.



Eugenio Cánepa Osorio
Gerente
Consultor de Proyectos Especiales
Gerencia de Redes.



Sr. Andrés Schmidt Herrera
Director de Proyectos Senior
Gerencia de Operaciones.



Marcelo Fernández Montecinos
Subgerente
Soporte y Estandarización de Propuestas (I)
Gerencia de Operaciones.



Julio García Grimaldi
Director de Proyectos Senior
Gerencia de Operaciones.





Carlos Aracena Urrutia
Subgerente de O & M Grandes Clientes
Gerencia de Operaciones.



Juan P. Ortiz Marín
Subgerente de O & M Empresas y Masivos
Gerencia de Operaciones



Victor Pizarro Bermudez
Sgte. de Téc. y Especialistas de Servicios
Gerencia de Operaciones.



Omar Contreras Gallardo
Sgte. Seguridad de Redes de Clientes
Gerencia de Operaciones



Roberto Cabello Araya
Sgte. Aseguramiento de Calidad (QA)
Gerencia de Operaciones.



Abdón Aravena Marcos
Director Segmento Gobierno
Gerencia de Operaciones





Juan Ramón Echeverría
Director Segmento Banca y Finanzas
Gerencia de Operaciones.



Luis Sagua Ceballos
Director Segmento Minería
Gerencia de Operaciones.



Jorge Aljovín Sanchez
Director Segmento Industria y Comercio
Gerencia de Operaciones.



Petre Martinic N.
Sgte. Atención Técnica Territorial Regional
Gerencia de Operaciones.



Miguel Plaza B.
Sgte. Coord. Téc. de Proyectos
Gerencia de Operaciones.



María Soledad Fernandez Soto
Subgerente de Cultura Organizacional
Gerencia Corporativa de Recursos Humanos



Marlen Carrasco Yáñez
Subgerente de Control de Outsourcing
Gerencia Corporativa de Recursos Humanos.



Alejandra Sade Celpa
Sgte. Segmento PyMEs
Vicepresidencia Comercial



María Cristina Caro Retamal
Sgte. Productos I.D y SVA.
Vicepresidencia Comercial



Jessica Izquierdo
Subgerente Larga Distancia
Vicepresidencia Comercial



Verónica Melgarejo
Sgte. V.A. e Internet Conmutado
Vicepresidencia Comercial



Gabriel Rojas
Subgerente Calling Cards
Vicepresidencia Comercial



José Hugo Vidal Muñoz
Director de Gestión y Control
de Corresponsalía Nacional
Vicepresidencia Comercial



Alfonso Emperanza Peredo
Gerente
Departamento Productos y Marketing Empresas
Vicepresidencia Comercial.



Claudio Buratovic Becerra
Gerente Regional Norte
Gerencia de Departamento Mercado Empresas



Héctor Hernán Saavedra Walker
Gerente de Sistemas



Oscar Rumin Zuñiga
Gerente de Departamento Desarrollo de Sistemas
Gerencia de Sistemas

INGRESOS



Carlos Mohaiar Mohaiar
Ingeniero de Estudios
Dirección Área Automatización
de Servicios Comerciales



Julio Lobos Dellepiane
Auditor
Auditoría Corporativa



Lucía Núñez Salinas
Jefe Dealers Zona Norte
Gerencia Área Canales



María Paz Salazar Mancilla
Ingeniero de Estudios
Dirección Control y Gestión Comercial



Emilio Américca Gutiérrez
Subgerente de Proyectos
Gerencia de Departamento BPO.



Yon Arteaguza Oddo
Subgerente Soporte Técnico Comercial
Vicepresidencia Mercado Corporaciones

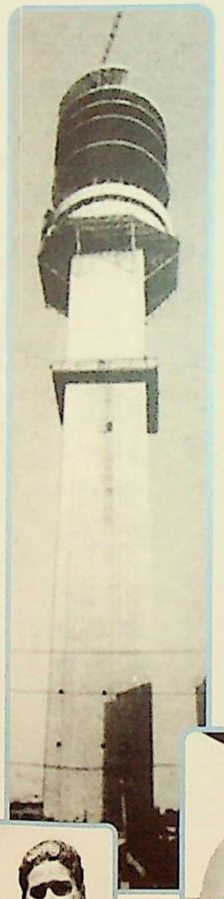
Un Poquito de Historia

La Torre Entel se construyó en pleno centro de Santiago porque era el área que facilitaba la interconexión de redes y estaba cerca de los recintos donde se efectuaban conexiones a la red telefónica urbana.

En abril de 1967 fue adquirido el sitio donde todavía permanece la Torre Entel.

El 30 de agosto de 1974 se dio por finalizada la obra arquitectónica con la tradicional ceremonia de los "tijerales".

La Torre finalizó con una altura de 127,35 metros y un peso neto de 8.620 toneladas.



El 8 de septiembre de 1975 se ubicaron cerca de su cima dos antenas parabólicas, siendo los primeros elementos de telecomunicaciones visibles desde el exterior.

El 12 de abril de 1976 entraron en servicio los primeros canales telefónicos, siendo un hito para el Centro Nacional de Telecomunicaciones (C.N.T), como se llamó al complejo que incluye la Torre.

Un 35% del financiamiento de la obra fue gracias a un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (1975). El resto fue aporte directo de ENTEL-CHILE.

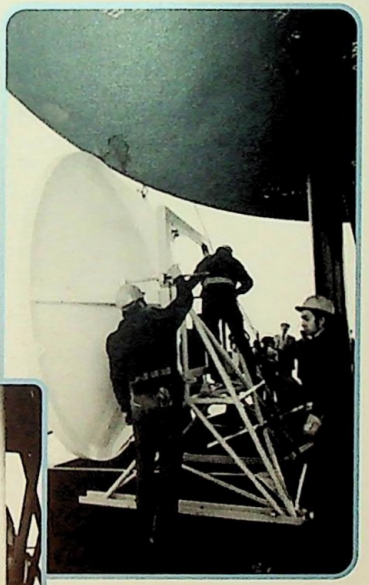












ENTEL®

Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

Julio 2007 Revista Institucional, distribución gratuita



Auditoría Corporativa: Los Nuevos Desafíos

Nº 142

Además:
- WiMax en Escuelas de Chiloé
- Control de Outsourcing

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Auditoria Interna: Rol preponderante en la empresa moderna

Actualidad 06
Evaluación de Desempeño 2007: Misión Cumplida

Arte y Deporte 07
Rama de Yoga
Pilates en ENTEL

Breves 07
Las nuevas ubicaciones: Un reordenamiento necesario

RSE 08
Entel llega con su tecnología a las escuelas de Chiloé

Celebración 09
Entel, protagonista activo del Dia Mundial de las Telecomunicaciones

Regiones 10
Visita Hogar de Rancagua
Inauguración Sucursal Copiapó
Premiación Años de Servicio en Regiones

Convenios 11
Nuevos Convenios en todo Chile

Reportaje 12
Outsourcing en ENTEL: Realidades y Desafíos

Encuentro en Concepción: Trabajando en Equipo 13

Personas 14
Nombramientos e Ingresos

Ganadores Concurso Interno 15



Publicación de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos dirigida al personal de Entel. **Director responsable:** Rafael Le-Bert. **Edición y dirección periodística:** Rodrigo Toledo M. **Colaboración:** Claudio Ramos G. **Comité editorial:** Rafael Le-Bert, Waldo Sarmiento, Álvaro Gallegos, Soledad Fernández y Pablo Guerrero. **Dirección de arte y diseño:** Pulso Diseño. **Fotografía editorial:** Francisco Moiroux. **Pre-impresión e impresión:** Impresos Lahosa.
Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

EDITORIAL

Quienes gustan de revisar la prensa especializada en el ámbito empresarial y, específicamente, en el bursátil, habrán podido darse cuenta de la extraordinaria posición que mantienen hoy las acciones de nuestra Compañía.

Y no se trata de una situación casual. En general, a muchos puede parecerles lejano el mundo de las acciones, los corredores, la Bolsa. Sin embargo, en ese valor de acción, que cada día obtenemos como Empresa, se encuentra implícito el valor de lo que cada entelino pone de su parte para cumplir de mejor manera nuestra labor: satisfacer a nuestros clientes.

Tuvimos excelentes resultados financieros durante 2006, y aún así, queremos seguir creciendo. Es ese espíritu el que diferencia a las empresas comunes y corrientes, de la nuestra, inserta en la historia misma de este país, y con mucho futuro en el mercado.



En el precio de cada acción de Entel no solo están nuestros esfuerzos innovadores en cuanto a productos y servicios, también en cuanto a nuestros procesos internos: ahí está el caso de la Nueva Evaluación de Desempeño; la reformulación del trabajo de algunas áreas, como Auditoría Interna; o la creación de otras nuevas, como Outsourcing, que responden a una necesidad de los tiempos.

En este número, les invitamos a empaparse de nuestra realidad entelina, sin perder de vista que todas las novedades contenidas en estas páginas, son la estructura sobre la que se sustenta nuestro actual éxito empresarial. El mismo que esperamos permanezca por mucho tiempo más.

Auditoría Interna: Rol preponderante en la empresa moderna

A partir de un escándalo empresarial, el escenario mundial cambió para quienes se desempeñan en auditoría, tanto interna, como externa. Hoy, esta importante área de ENTEL tiene un equipo renovado, y un plan de trabajo intenso.

En 2002, la caída de la empresa energética **Enron** tuvo un enorme impacto en Estados Unidos y en el mundo entero. También en Chile. A partir de ella, se han promovido arduos debates y reformas en varios campos. la política, el negocio de auditoría, el marco regulatorio de las empresas y las prácticas y normas al interior de ellas.

Enron no es un hecho aislado. Desde aquel año, un conjunto de empresas, de nivel mundial, han estado en la palestra a propósito de balances que contienen información incompleta, o donde ciertas partidas u operaciones mal imputadas, han presentado, de un modo equivoco, un rostro más atractivo de ellas.

Según **Luis Cerón, Auditor Corporativo** de ENTEL: "Estos hechos dieron un giro muy fuerte a la auditoría. Yo todos los años voy a un par de conferencias afuera donde se tocan a fondo estos temas. En Estados Unidos y Europa se ha ido dando mayor trascendencia a las **funciones de control interno** dentro de las compañías y, en Chile, algunas multinacionales ya han debido cumplir las estrictas normas americanas de la ley de Sarbanes & Oxley ".

Y es que cuando un inversor decide confiar su capital a una sociedad, ya sea como accionista o como proveedor, lo hace basando su decisión en una información pública sobre la entidad, que cuenta con la dosis de veracidad que le confiere y que haya sido auditada por una empresa de prestigio.

Antes de lo que podría llamarse "efecto Enron", el presupuesto que asignaban las empresas a las tareas de auditoría interna, en general, estaba bastante limitado, aplicando programas de control de tipo cíclico, mientras que ahora se apunta a conocer los riesgos tanto financieros como no financieros a los que está expuesta la compañía.

Al respecto, Luis Cerón indica, "Nuestro plan de auditoría anual está enfocado en abarcar los **grandes riesgos que tiene el negocio** y que están relacionados con los objetivos estratégicos que tiene la Compañía. Para ello debemos tener planes actualizados de contingencia que mitiguen dichos riesgos, para no improvisar soluciones. Este año trabajaremos fuerte en esto, de tal manera de cubrir los riesgos en nuestras instalaciones más claves, como el CNT, con sus equipos, plataformas y centrales que son el corazón de Entel matriz, PCS y demás Filiales. Así también pretendemos disponer de un Plan de Seguridad en Caso de Desastres (Business Continuity Plan y Disaster Recovery Plan), relacionado con los sistemas computacionales que son parte fundamental de toda la Organización".

En Estados Unidos, una de las modalidades que viene implementándose (incluida en la ley de Sarbanes & Oxley), es el uso de "líneas de denuncias" o "líneas rojas", mecanismo que permite a cualquier persona efectuar denuncias con fundamento, siempre garantizando su confidencialidad. "Y Entel no está ajeno a ello", comenta L.Cerón:

"En 2006 implementamos la **intranet de auditoría corporativa.** Esto, para que la gente conozca nuestras funciones y los principales conceptos de las mejores prácticas internacionales (COSO) que utilizamos en Auditoría. En ella, incluimos una sección llamada ***'Línea de Contacto con Auditoría'***, que responde a la necesidad de contar con un canal en la organización para denuncias anónimas, que sólo pueden ser recibidas por mí y que permite que cualquier persona pueda hacerlas".



Luis Cerón, Auditor Corporativo de la Compañía, lidera los importantes cambios al interior de su área

Luis Cerón justifica la existencia de este tipo de espacios señalando que: "A pesar de que se busca que en los procesos existan controles que pongan la voz de alerta, la tendencia mundial apunta a que las irregularidades en general se sepan porque alguien informa a un tercero el hecho, y no porque los controles funcionen siempre correctamente. Obviamente, estas decisiones son personales y permiten que las personas que luchan diariamente en su trabajo no dejen que otras, en forma incorrecta lucren y arriesguen, incluso, la fuente de trabajo de otros, como ocurrió en Enron".

Otro de los temas que están bajo la responsabilidad de Auditoría Corporativa es liderar la ejecución del **Reporte SAS 70**. Este reporte contiene una opinión certificada por un Consultor Externo acerca del ***"control interno de una organización que presta servicios a terceros"***, la cual debe probarse cada año. Esta práctica internacional ya fue realizada en 2006, a solicitud de la **Asociación de Bancos de Chile,** situación que implicó que la consultora Ernst & Young emitiera su opinión sobre el control interno de aquellos servicios requeridos por los Bancos a Entel. Este documento entrega a nuestra Compañía un plus comercial, y permite un respaldo para que nuestros principales clientes tengan la certeza de que los servicios de telecomunicaciones recibidos tienen un estándar de control interno adecuado. Este reporte ya es solicitado a Entel para participar en licitaciones con grandes clientes.

Por supuesto, Auditoría no está sola en esta cruzada, pues se trata de un trabajo en el que deben estar involucradas las distintas áreas de la Compañía: "Trabajaremos con apoyo de una Consultora externa y ejecutaremos un plan de trabajo involucrando a gerentes y jefaturas, para cumplir los objetivos instruidos por la Gerencia General", comenta el ejecutivo.

El ejecutivo posee una visión bastante crítica del control y argumenta "yo todavía no estoy conforme con el nivel de la **calidad del control interno de los procesos**. Es importante **hacer las cosas bien la primera vez** y para esto se requiere **disciplina de trabajo.** En esto, **las jefaturas tienen una gran responsabilidad**, no solamente en dar una instrucción, sino también de supervisar su realización

¿Sabías qué?

Los anticipos de sueldo se pagan el 5° día hábil de cada mes. El personal interesado en obtenerlo deberá solicitarlo al Subgerente de Remuneraciones a más tardar el último día del mes anterior a su pago.

y que se cumpla en los tiempos correctos. Una cuestión fundamental, sobretodo cuando el fin de esto son nuestros **CLIENTES.** Pienso que no podemos darnos el lujo de perderlos solo porque algunos procesos son lentos, o porque no llegamos a consenso con otras áreas. En este sentido, la Administración Superior ha instruido, y se está trabajando este año, en una revisión de los procesos que busca, entre otras cosas, que existan ***dueños*** de ellos y responsables únicos de su liderazgo y cumplimiento".

Otro gran tema muy importante para Auditoría, son los **procedimientos operacionales,** que siempre deben existir y que permiten definir reglas claras de cómo se deben hacer las cosas, ordenar las funciones y también delimitar responsabilidades. "En esto reitero, las jefaturas tienen una gran responsabilidad en exigir su cumplimiento en forma proactiva y permanente. Si no existen, o están desactualizados, se deben confeccionar. Esto es relevante, porque no cumplirlos o no tenerlos, se transforma en mayores costos y gastos, atrasos y calidad de los servicios al cliente, no rentabilizar las inversiones, problemas de imagen y finalmente no cumplir los objetivos de nuestros accionistas", enfatiza.

"Sí es necesario considerar en estos aspectos, que ENTEL en estos últimos años ha debido realizar reestructuraciones organizacionales y cambios, que sin lugar a dudas, han afectado y debilitado ciertos controles internos. Ello, desde el punto de vista de auditoría, es como un rompecabezas que se desordena y debes ordenarlo de nuevo", agrega el directivo.

El fin último de Auditoría Interna tiene que ver estrechamente con los fines últimos de la Compañía, y Luis lo ve desde una perspectiva clara: **"En la medida que toda la organización sea más eficiente y más productiva, ello se va a ver reflejado en las cifras de los estados financieros. Cada uno de nosotros está acá porque hay un objetivo final para llegar a un resultado. En la medida que exista una disciplina, un cumplimiento, vamos a llegar a ese objetivo, porque lo principal, personas y su compromiso, creo que están"**, concluye.

Misión de Auditoría Corporativa

Evaluar en formas permanentes e independientes que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente en Entel S.A y filiales nacionales e internacionales, con el objetivo de maximizar el valor del accionista, revisando los principales procesos de la compañía asociado a los riesgos y objetivos del negocio.

Sus Compromisos

- Apoyar la gestión gerencial, fortaleciendo o recomendando nuevos procedimientos en Entel S.A y filiales nacionales e internacionales, con la finalidad de evaluar y mejorar los procesos de control, de gestión de riesgos y de Gobierno Corporativo (Corporate Government).

- Responsable ante la Alta Dirección de la organización de garantizar que los resultados de las auditorías y las recomendaciones efectuadas sean implementadas.

- Dar un valor agregado a los procesos operacionales y recomendar racionalización de costos y gastos como también cambios de estructuras en su funcionamiento.

- Examinar las transacciones contables, financieras, administrativas, y operativas para asegurar una base razonable para la toma de decisiones de los más altos niveles de la Organización.

Para conocer más acerca de la labor de Auditoría Corporativa, visita la página:

http://auditoria





El equipo de Auditoría: sentados, Jorge Carrizo, Francisco Bello, Luis Cerón, Enrique Martin y Julio Lobos. De pie: Juan Carlos Carvajal, Miguel Ángel Berríos y Rodrigo Estay.

La empresa estadounidense de energía, Enron, sentó un importante precedente en auditoría.



Evaluación de Desempeño 2007: Misión Cumplida

A pesar de que el proceso entro en su etapa de análisis cuantitativo y cualitativo, de todas formas se pueden sacar conclusiones. Y no dejan de ser interesantes, dadas las innovaciones que este año debieron enfrentar y asimilar con éxito los entelinos.

La Evaluación de Desempeño 2007 está llegando a su fin, y con ello, la alegría al interior de la Gerencia de Recursos Humanos solo refleja la satisfacción de dar por terminado, de manera exitosa, esta tradicional medición.

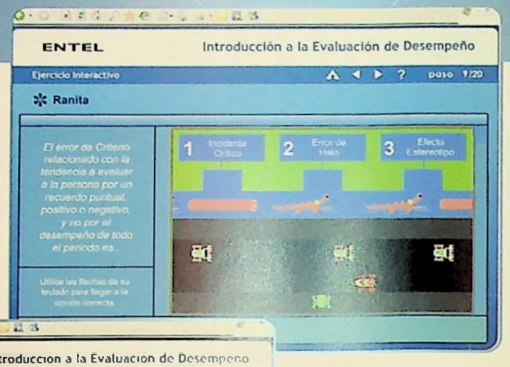
El 90% de participación de los colaboradores de ENTEL en el proceso es reflejo de que las expectativas se cumplieron ampliamente, manifestando el compromiso de los entelinos , así como el de la Alta Gerencia, en pos de que la Evaluación de Desempeño fuese lo más fructífera posible.

Álvaro Ortego Metcalfe, Subgerente de Estudios y Desarrollo Organizacional, y unos de los responsables de este proceso, asegura que "se cumplieron ampliamente las expectativas que teníamos. Nosotros sabíamos que sería difícil, porque la actual evaluación tenía nuevas etapas. En este sentido, el apoyo de la gerencia general fue óptima, y eso gatilló en que los colaboradores se sintieran partícipes de la Evaluación de Desempeño".

Aunque las cifras son alentadoras, aún faltan detalles que se deben corregir, para que este proceso sea cada año mejor. "Todavía tenemos que optimizar el tema de los tiempos de cada etapa de la evaluación", asegura Ortego. Asimismo, Marcela Ramírez, psicóloga organizacional de la Compañía, y responsable de que el proceso se desarrollara con normalidad, afirma que "también hay que diseñar una escala más amigable, en donde el paso de un nivel a otro no sea tan drástico".

Dentro del actual proceso, hubo un factor que resultó determinante para el éxito de la Evaluación de Desempeño 2007: el Curso, previo a la evaluación misma, para instruir a lo colaboradores en cómo evaluar de la mejor manera. "El Curso fue vital y necesario. Me gustó su simpleza y lo lúdico que resultó, ya que cumplió su objetivo de enseñar a los colaboradores en torno al proceso, lo que se vio reflejado en las cifras finales de la Evaluación", afirmó Ortego.

Los colaboradores necesitan, constantemente, una retroalimentación que les permita saber acerca de su desempeño en la Empresa. El proceso de Evaluación de Desempeño 2007 fue una clara demostración que, en ENTEL, existen espacios en que se pueden realizar conversaciones sinceras entre colaboradores y jefaturas, con el fin de hacer de la Compañía un mejor lugar de trabajo, con colaboradores también mejores.





El carácter lúdico del Curso de Evaluación de Desempeño, fué una de las principales razones de su buen éxito entre los entelinos.

Álvaro Ortego, subgerente de Estudios y Desarrollo, área de RR.HH., que implementa y coordina la eficiente realización de éste proceso.



¿Sabías qué?

Todo accidente, por leve que sea, que sufra un trabajador durante la jornada de trabajo debe ser comunicado de inmediato al jefe Directo, quien deberá enviarlo a Centro Asistencial (Hospital o Policlínico) de la Asociación Chilena de Seguridad, a la mayor brevedad.

Pilates en ENTEL

El sistema de ejercicio , físico y mental, denominado Pilates es una técnica creada para desarrollar el dinamismo y la fuerza muscular, en conjunto con el control mental, la respiración y la relajación.

ENTEL pone a disposición de sus colaboradores esta actividad, a través de clases a realizarse todos los días sábado en el Club de Campo Entel (Metro Quilín), desde las 10:30 hasta las 11:30 horas.

El valor de Pilates es de $9.000, por los 7 meses que dura la actividad (de junio a diciembre). Puede ser cancelado en 3 cuotas, descontadas por planilla. Más información, con Francisca Vilches, en el anexo 2707.



Ya no es necesario gastar una millonada en gimnacios. Entel pone a disposiciónde sus colaboradores clases de esta moderna técnica a un precio mínimo.

Rama de Yoga

El Yoga es una ciencia milenaria que propone, a través del trabajo físico, conectar al hombre con niveles más trascendentales del Ser, llevándole a experimentar la plenitud y perfección de su verdadera identidad. A través de su práctica, se asume una postura física y mental diferente, que favorece todos los aspectos de la vida.

Por ello, la Rama de Yoga ENTEL invita a participar de sus actividades, las cuales se realizan los lunes y miércoles, de 13:30 a 14:15 horas; o bien, lunes y miércoles, entre 19 y 20 horas, en Encomenderos 254, llegando a Av. Vitacura. Más información, con Margarita Herrada, a los anexos 2220 ó 3003.



Practicar Yoga es una oportunidad única para conectarse con uno mismo, además de mantener sanos el cuerpo y el alma.



Las nuevas ubicaciones: Un reordenamiento necesario

Producto de las reestructuraciones vividas por la Empresa, se fueron generando espacios de oficina desaprovechados en distintos lugares de sus instalaciones, los cuales sirvieron en la práctica para que la gente les diera un uso distinto al de estaciones de trabajo.

Al mismo tiempo, hubo unidades que como consecuencia del cambio de dependencia quedaron separadas físicamente, situación que no contribuía al mejor desempeño de las unidades, y que la gente intentaba resolver lo mejor posible.

"La solución definitiva requería sentarse con arquitectos, expertos en la materia, para que diseñaran los espacios y tomaran las medidas de precaución respecto a las salidas, pasillos de circulación, salidas de emergencia, y otros. Con ellos estamos trabajando en forma permanente, desde hace varios años", explica Carlos Herrera, gerente de Departamento Administración.

Aplicando las políticas provistas por RR.HH. y considerando las necesidades de cada gerencia divisional se diseñaron los planos para reubicar al personal y comenzó un proyecto que se desarrollo durante el primer semestre del 2007. Lo anterior permitió desocupar el piso 12 del edificio Costanera, lo que significa un ahorro de 250 millones de pesos anuales, que se verán reflejados directamente en los resultados de la Compañía.

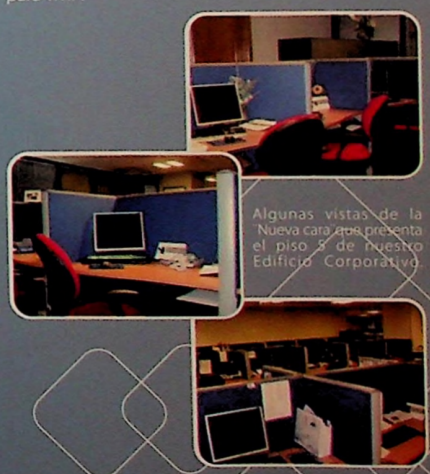
"Es importante señalar que esto no implicó hacer un cambio en la política de asignación de espacios, sino volver a la política de siempre, interrumpida por el tema reestructuraciones", aclara Carlos Fabres, subgerente de Administración Inmobiliaria. Y agrega: "Costanera, Pacífico y Corporativo son edificios de oficinas de primer nivel, que cuentan con una ubicación privilegiada y, por lo tanto, sus valores por metro cuadrado son altos. Esto implica que se debe sacar el máximo de provecho a sus instalaciones".

Como muestra de los beneficios del reordenamiento, un botón: el traslado de Productos y Marketing hacia el piso 13 de Pacífico, junto al resto de las áreas comerciales, con quienes comparten labores y proyectos cotidianamente.

Paralelamente, en el edificio Corporativo se aprovecharon los cambios y movimientos para eliminar un conjunto de oficinas cerradas y generar un mejor acceso de la luz natural a cada piso y de la circulación del aire acondicionado, y de esta forma trabajar más cómodos y ahorrar energía.

Remodelaciones propiamente tales, no ha habido, sino sólo un mejor aprovechamiento del espacio. Salvo el caso específico del piso 5 del Corporativo, donde se redujo la altura de los paneles, acción que apunta a fomentar la interacción entre la gente y terminar con los encierros. "Una tendencia de las oficinas modernas y que estamos evaluando, pues pretendemos incorporarla en el mediano plazo en la Compañía", relata Fabres.

Carlos Herrera aprovechó la ocasión para enviar un mensaje a los entelinos: "Cuidemos nuestras oficinas, que son compartidas con nuestros compañeros de trabajo, y hagamos de ellas un lugar limpio y agradable para vivir".



Algunas vistas de la Nueva cara que presenta el piso 5 de nuestro Edificio Corporativo.

Entel llega con su tecnología a las escuelas de Chiloé

Cerca de 300 alumnos son los beneficiados tras el aporte entregado por ENTEL, a través de la llegada de la Internet inalámbrica WiMax a la isla. El proyecto se concretó con el apoyo de Marmau, empresa local de acuicultura.

El pasado 24 de mayo se dio un paso gigantesco en la construcción de un "puente digital" para Chiloé, con la inauguración de la nueva red inalámbrica WiMax, provista por nuestra Compañía.

En la ocasión estuvo presente el Subsecretario de Telecomunicaciones, Pablo Bello, quien resumió de la siguiente manera el hecho: "La buena noticia es que en Chiloé estamos dando pasos concretos para superar su aislamiento histórico"

Cabe destacar que WiMax es una tecnología de telecomunicaciones que permite entregar servicios de Internet banda ancha sin la necesidad de usar cables, y sin importar las barreras geográficas que haya en el camino de la señal, tales como cerros o edificios.

Llau Llao es un pequeño pueblo ubicado a 6 kilómetros de Castro. Allí se encuentra la escuela rural Pedro Velásquez Bounte, que cobija a 11 profesores que educan a 225 alumnos, desde kinder a octavo básico.

En esa escuela, Internet tiene ahora 1 Mega de velocidad y sus profesores, alumnos y apoderados han sido capacitados para utilizar los computadores.





A la izquierda, la comunidad escolar beneficiada. A la derecha Alfredo Parot, vicepresidente Comercial de nuestra Compañía, compartiendo con alumnos de una de las escuelas.

A cargo de enseñarles a trabajar con esta teconología estuvo la profesora Pamela Haefner, quien ya había apoyado a ENTEL en su proyecto en Isla Huar. La docente viajó durante cuatro fines de semana desde Puerto Montt: los sábados aprendían los maestros; los domingos, apoderados y niños, respondiendo al mismo esquema de capacitación realizado en Huar, a través de monitores.

Sus alumnos están contentos. Paulina Miranda (11), alumna de sexto básico en Llau Llao, está radiante con su cargo de monitora: "Ahora podemos hacer trabajos de investigación y presentaciones en Power Point a nuestros compañeros".

Las clases apuntaron al domino de herramientas básicas: Word, Excel y Power Point, además de navegar en Internet y buscar recursos.

Gracias a ENTEL, la Escuela Pedro Velásquez cuenta con un nuevo laboratorio, con 13 computadores conectados a Internet, además de una impresora. Las escuelas vecinas de Piruqina y Pid Pid también gozan de la nueva conexión al mundo.

"Ellos no tenían ni teléfono, sólo se comunicaban por celular. En Pid Pid, por ejemplo, tenían un solo computador que era venerado como una reliquia", dice Andrés González, supervisor técnico de nuestra Compañía en Chiloé. Ahora, cada una goza de laboratorio y de una conexión de 500 Kbps.





Arriba, Marlen Velásquez, gerente de RRPP., de Entel disfrutando la felicidad de los niños.
A la izquierda, nuestro gerente general Corporativo, Richard Büchi, inaugurando la conexión, junto al gerente general de Marmau, Marcelo Calderón y a Pablo Bello, subsecretario de telecomunicación.
Abajo, el mismo Richard Büchi mostrando a los niños las ventajas de internet.



Nuestro gerente general corporativo, Richard Büchi, al inaugurar la entrega del servicio en las escuelas de Llau Llao, Pid Pid y Piruquina, señaló que "esto es parte de lo que debemos hacer como empresa nacional. Comprometemos con el desarrollo de las comunidades locales, es por esto que estamos muy agradecidos que Marmau nos haya pedido formar parte de este proyecto y poder apoyar a muchos niños a mejorar su educación".

Por su parte, el gerente general de empresas Marmau, Marcelo Calderón, expresó que "los estudiantes de nuestro país se merecen una educación igualitaria y todos debemos ser partícipes de ello".

En la oportunidad también se encontraba presente el gobernador de Chiloé, Albán Mansilla, quien manifestó que "lo realizado por Entel y Marmau es un ejemplo que todas las empresas privadas deberían seguir, ya que la tarea de construir un Chile donde se cumplan los sueños de los niños y niñas es tarea de todos".

La implementación de las salas de computación y de Internet WiMax en Llau Llau, Pid Pid y Piruquina, contempló una inversión de cien mil dólares.

Entel, protagonista activo del Día Mundial de las Telecomunicaciones

Nuestro gerente general Red Fija, Antonio Büchi, participó del tradicional debate de cada 17 de mayo, en que se tratan los temas cruciales para la Industria.

El Día de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, tradicional evento organizado por el Gobierno, el Observatorio de Comunicaciones Digitales y Fundación País Digital, es una oportunidad interesantisima para el debate en torno a la industria chilena de las telecomunicaciones. Este año, dicha conversación se enmarcó bajo el lema: "Construyendo la red nacional: Hacia la conectividad total"

En la ocasión, los Ministros de Transportes y Telecomunicaciones, René Cortázar, y Economía, Alejandro Ferreiro, acompañados por los principales ejecutivos y líderes de la industria, dieron a conocer la realidad y principales desafíos del sector.

La presentación del ministro Cortázar tuvo énfasis en la necesidad de apertura y flexibilidad de las leyes para asegurar que Chile se desarrolle y alcance su máximo potencial. "Lo que hace la diferencia entre países sean exitosos o no es la calidad de las reglas del juego que mueven la industria".

Claudia Bobadilla, gerente general de Fundación País Digital realizó un análisis de la importancia de captar que educación y tecnología son conceptos intrínsecamente ligados: "Cuando hablamos de tecnología estamos hablando de educación, de la revolución en la educación que necesitamos para que nuestros niños tengan las habilidades que requieren para este siglo".

En su discurso, Raúl Ciudad, presidente de ACTI (Asociación de Empresas de Tecnologías de la Información) enfatizó que las telecomunicaciones hoy son condición para el desarrollo social y el aumento de la productividad de personas, empresas e instituciones chilenas.

Al momento de hacer la cuenta pública anual de su cartera, el subsecretario de Telecomunicaciones, Pablo Bello, calificó de "fundamental" la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Una de las razones que esgrimió Bello es que "separar instrumentos de política pública y de supervisión del mercado es correcto desde todo punto de vista y es algo que se viene discutiendo hace más de diez años en Chile y el Senado por unanimidad pidió que se envíe este proyecto". Recordó, también, que está activa la discusión de que la Subtel pase a depender del Ministerio de Economía.

En un debate moderado por la periodista Soledad Onetto, los máximos ejecutivos de las compañías de telecomunicaciones se mostraron reticentes ante la creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones.

Antonio Büchi, nuestro gerente general de Negocios de Red Fija, explicó que "una superintendencia se necesita en sectores en los que existe monopolio, como los servicios de electricidad o agua potable, o en los que las empresas conforman un sistema que es vital para el funcionamiento del país, como los bancos".

Día Mundial de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Por lo mismo, argumentó que "hay muchos sectores en los que podría existir una fiscalización" tal como se pretende hacer con las telecomunicaciones, y no se ve como necesario.

Más allá de ese particular disenso, la conversación tocó también el roi del sector privado dentro del rubro de las telecomunicaciones y la conectividad digital. Se discutió acerca de las necesidades de la sociedad y los consumidores en la materia y cómo se están satisfaciendo.

Los participantes también trataron temas como el aumento del ancho de banda y su precio, la mortalidad numérica (versus la portabilidad) y la responsabilidad social de las empresas, tema en el que nuestra Compañía muestra un claro liderazgo sectorial.

La celebración anual del Día Mundial de las Telecomunicaciones, en que se conmemora la fundación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) el 17 de mayo de 1865, ha servido para destacar la labor de la UIT, organización de la que ENTEL es miembro activo.

En forma paralela al encuentro, se realizó una feria para mostrar a los asistentes las últimas novedades tecnológicas disponibles en Chile y el mundo para el mercado de las telecomunicaciones.



Como siempre, la celebración de éste Día convoca a las importantes autoridades y representantes de las empresas del sector, incluyendo a nuestro gerente general de Red Fija, Antonio Büchi.

¿Sabías qué?

El personal que haya sido o fuere trasladado a provincia o entre provincias, excepto la Región Metropolitana, tendrá derecho a una Asignación de Casa mensual equivalente al 30% de su sueldo base.

Entelinos dan una mano a Hogar en Rancagua

La Residencia San Alberto, hogar de niñas en riego social ubicado en Rancagua, ha sido apadrinado por un grupo de entelinos desde hace dos años. El hogar acoge a 50 pequeñas, de las cuales 32 viven ahí.

Esta fue la primera de tres visitas que se tienen contempladas, para poder seguir aportando a esta institución, con cariño y cosas materiales como juegos de sábanas y cubrecamas.

Paula Sepúlveda, una de las participantes, asegura que "estamos súper tocados con esta iniciativa. Las niñas requieren, por sobre cualquier cosa, el cariño y la calidez de sentirse parte de una gran familia".

En esta línea, Paula sostiene que la campaña del reciclaje de papel de la Compañía resulta de vital importancia "ya que mientras más se pueda reciclar, se obtienen más recursos económicos para este tipo de obras".



Una imagen que se repite: Entelinos comprometidos socialmente con la comunidad. Esta vez en la ciudad de Rancagua.



Entel inauguró nueva sucursal en Copiapó

La inauguración de la nueva sucursal, orientada a entregar una atención expedita y de alto estándar a los usuarios, contó con la presencia de autoridades como la SEREMI de Gobierno, Mirta Aguirre y representantes de la Subsecretaría de Transportes y Telecomunicaciones de la región de Atacama, además de ejecutivos de nuestra Empresa.

La nueva sucursal, cuya atención promedio será de 210 personas al día, cuenta con más de 350 metros cuadrados en dos pisos de construcción. El primer piso contará con casetas telefónicas, cajas y puestos de atención posventa para clientes de Entel y Entel PCS, mientras que en el segundo piso hay oficinas y una sala de reunión y capacitación.





Estas son algunas imágenes del nuevo y moderno CACE, ubicado en el centro comercial más importante de la capital de la Región de Atacama.

Premiación Años de Servicio

Con la entrega de premios a funcionarios que cumplieron 10, 20, y 30 años de servicios en ENTEL, la Compañía festejó el Día Mundial de las Telecomunicaciones, no solo en Santiago, sino que en cada una de las zonas del país en la que estamos presentes.

Como es tradición, la entrega de estos reconocimientos (una réplica de nuestra Torre) se hizo en un evento especial, en cada ciudad, con la presencia de los premiados, y de los ejecutivos zonales (en las fotos, se pueden apreciar las premiaciones de Iquique y Concepción).

Felicitaciones a todos quienes han brindado una parte importante de sus vidas profesionales en pos del crecimiento y evolución de esta gran Compañía.





Mauricio Botto, gerente Regional Sur de ENTEL junto a parte del personal premiado en la ceremonia de Concepción





En Iquique, Claudio Buratovic, gerente Regional Norte, presidió el evento de premiación.

Nuevos Convenios

Los Convenios que Entel ofrece a todos sus colaboradores los puedes encontrar en Intranet.

http://intranetcorp/rrhh/bienestar/pages/convenios.aspx

Centros Odontológicos:

- [illegible] arancel Colegio · Cirujano de Dentistas
- [illegible] Dr. Daniel Pupkin – Centro Dental
- [illegible] Clínica Eurodent
- [illegible] S.A.
- [illegible] de descuento arancel Colegio de

Ópticas:

- [illegible] descuento en todos sus productos.
- [illegible] de descuento en armazones y cristales.

Clínicas:

- Centro Médico Iván Zamorano/Orden de hospitalización Entel-20 y 10% de descuento.
- Clínica Vascular Miguel Claro/Orden de hospitalización Entel – 10% de descuento.

Educacional:

- Deltas Viaje Matemático 50% de descuento promoción.
- Universidad de Los Lagos - 10% de descuento.

Gimnasios:

- Canchas de Baby Fútbol - Vida Sana/$21.500 la hora.
- Gimnasios GYM Squash – Energy Fitness Club – Pacific Fitness.

Pilates:

- Reyter Pilates – Laurus Pilates Hombre

Hoteles:

- Hotel RP Temuco

Otros:

- Zapatería Donnabella 25% de descuento según precio vitrina.
- Funeraria María Ayuda 8-10-11-y 12% de descuento según plan.
- Concept Nails Manicure 20% de descuento precio pizarra.
- Fullness Centro de Estética y Cosmetología 20% de descuento sobre precio pizarra.

CONVENIO CON CLINICAS, HOSPITALES Y CENTROS MEDICOS

NOMBRES	Tipo de Convenio	Teléfono	Dirección	Comuna
Hospital del Trabajador	Orden Medica ENTEL	685-3333	Ramón Carnicer 185	Providencia
Hospital Clínico U. de Chile (J.J Aguirre)	Orden Medica ENTEL	978-8000	Santos Dumont 999	Recoleta
Clínica U. Católica de Chile	Orden Medica ENTEL	676-7000	Lira 85	Santiago Centro
Clínica Las Condes	Orden Medica ENTEL	210-4000	Lo Fontecilla 441	Las Condes
Clínica Santa María	Orden Medica ENTEL	461-2000	Santa María 0410	Providencia
Clínica Hospital del Profesor	Orden Medica ENTEL	299-6000	Av. B. O'Higgins 4860	Estación Central/Ma pú
Clínica Vespucio	Orden Médica ENTEL	428-7600	Serafín Zamora 190	La Florida
Clínica Dávila	Orden Medica ENTEL	730-8000	Av. Recoleta 464	Recoleta
Clínica Indisa	Orden Médica ENTEL	362-5555	Av. Santa María 1810	Providencia
Clínica Miguel Claro	Orden Médica ENTEL	264-9487	Miguel Claro 988	Providencia
Centro Médico Iván Zamorano	Orden Médica ENTEL	340-6300	Padre Hurtado 2850	Las Condes

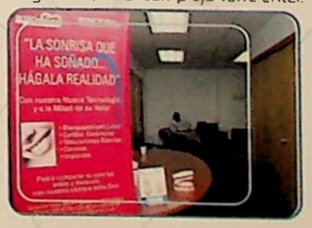


Una refrescante visita tuvieron los entelinos, en virtud de un convenio con famosa bebida gaseosa.





Gracias a un convenio, los entelinos tuvieron la oprtunidad de someterse a un diagnóstico dental gratuito, en el complejo Torre Entel.



CONVENIOS EN REGIONES

1.- Wall Street Institute	Calama Antofagasta La Serena Viña del Mar Rancagua San Fernando Talca Chillán Concepción Los Angeles Temuco Valdivia Puerto Montt
2.- Universidad de Los Lagos	Osorno
3.- El Mercurio	Nivel Nacional
4.- Zapatería Donnabella	Viña del Mar
5.- Gimnasio Pacific	La Serena Coquimbo Rancagua Curicó Concepción Valdivia Reñaca
6.- Hotel La Serena	La Serena
7.- Hotel RP	Temuco
8.- Clínica Antofagasta	Antofagasta
9.- Medical Assist	Nivel Nacional
10.- Pre Universitario Pedro de Valdivia	Antofagasta Calama La Serena Quillota Viña del Mar Rancagua Talca Chillán Los Ángeles Concepción Temuco Valdivia Puerto Montt



Outsourcing en ENTEL: Realidades y Desafíos

Una nueva legislación ha obligado a las empresas a ponerse "al día" con su planta externa. ENTEL, siempre a la vanguardia, ha encargado esa labor a una nueva subgerencia: Control de Outsourcing.

Dentro de cualquier empresa moderna, la "externalización" de actividades es una estrategia de adaptación frente a las nuevas exigencias del mercado. El *outsourcing* resulta fundamental. Pero, ¿tenemos claro en qué consiste la subcontratación? El siguiente incurrirá en los términos más importantes del outsourcing, así como también, cuáles son sus implicancias en la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL.

La ley también sancionará la práctica de simulación de [illegible] para terminar con las malas prácticas en las que [illegible] La multa será de 5 a 100 unidades tributarias [illegible]

Tras cuatro años de discusión legislativa, el pasado 14 de enero de 2007 entró en vigencia la sobre el Trabajo en Régimen de Subcontratación y Empresas de Servicios Transitorios, que tiene como principales objetivos el crear más y mejores empleos, además de construir relaciones laborales más modernas, justas y equilibradas.

La subcontratación y el suministro de trabajadores temporales es un fenómeno que crece progresivamente en Chile desde la década de los ochenta. Aunque no existen cifras rigurosas al respecto, se estima que el 35% de la fuerza laboral, que representa alrededor de un millón 200 mil trabajadores, no son contratados directamente por las empresas principales en donde se desempeñan día a día.

Respecto a esto, Moisés Carrasco Yánez, Subgerente de Control de Outsourcing de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL), afirma que "hoy en día están trabajando alrededor de 3.000 personas en ENTEL por outsourcing, relacionadas con las áreas técnicas, seguridad, aseo, desarrollo de sistemas, bodegas, mensajería, entre otros, desempeñándose, tanto para nosotros como para clientes en sus instalaciones".

La nueva ley obliga a las grandes empresas, como es el caso de ENTEL, a preocuparse de verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales tanto del contratista, como del subcontratista. Para ello, la Empresa tendrá derecho a informarse sobre el pago de las remuneraciones, las cotizaciones provisionales y las indemnizaciones legales de sus contratistas, asegurándose así que todo lo mencionado anteriormente se cumpla. Asimismo, podrá retenerle pagos a la organización contratista y, eventualmente, llegar a pagar directamente lo que este último deje de pagar, lo que se denomina pago por subrogación.

"La nueva ley ha significado profundizar los controles a las empresas contratistas que se venían aplicando, ya que anteponiéndose a la nueva normativa laboral, nuestra Empresa había creado, en agosto de 2005, la Unidad de Control de Outsourcing, hoy Subgerencia de Control de Outsourcing, dando así cumplimiento a nuestra misión, que es velar por el cumplimiento de las normativas internas, las obligaciones contractuales, legales y previsionales de las Empresas Contratistas para con sus trabajadores, señala Moisés Carrasco.

Otro punto fundamental de esta normativa es que establece nuevas obligaciones en materia de seguridad y prevención de los trabajadores. Por ejemplo, ENTEL debe confeccionar un reglamento especial entre los distintos empleadores para coordinar las acciones de higiene y seguridad en el lugar de trabajo, que será de cumplimiento obligatorio para ambas partes.

Empresas de Servicios Transitorios

Otra novedad de la nueva ley de *outsourcing* es que regula el suministro temporal de trabajadores, a través de las empresas de servicios transitorios (EST), entendiéndolo como una figura de excepción.

Las empresas de servicios transitorios pondrán trabajadores a disposición de una empresa usuaria solo en casos específicos, como el reemplazo de trabajadores, la realización de eventos extraordinarios, la ejecución de proyectos nuevos o trabajos urgentes, entre otros. Pero no podrán requerir trabajadores en casos de huelga y negociación colectiva.

Esta ley es general y obligatoria para todos los que realizan o ejecutan contratos de subcontratación o de suministro de servicios temporales. "Lo anterior a significado dar a conocer la nueva normativa laboral y sus implicancias a diferentes unidades de la empresa; crear una base de datos con los antecedentes de los trabajadores de las Empresas Contratistas que nos presta servicios, para así evitar transgredir la nueva normativa laboral y no incurrir en multas o demandas a ENTEL, por responsabilidad solidaria", señala Moisés Carrasco.

La ley de outsourcing ayudará a regular de manera más eficiente el tema de la subcontratación en las empresas. ENTEL no queda ajeno a los desafíos que implica la nueva legislación que, sin duda, generarán nuevas oportunidades en un mercado extremadamente competitivo, como el actual.





Debido a su giro Entel mantiene una relación permanente con empresas externas y contratistas. Un aspecto que hoy es resguardado, de manera exclusiva por la Subgerencia de Control de Outsourcing.

Encuentro en Concepción: Trabajando en Equipo

Un importante encuentro, destinado a coordinar el trabajo interáreas en regiones, fue el que se realizó el pasado 7 de junio en Concepción. La iniciativa se replicará en el resto del país.

Como suele decirse, no existe mejor oportunidad para compartir experiencias, inquietudes y compromisos, que al hacerlo "cara a cara". Ése fue el argumento principal que llevó a convocar a la segunda serie de reuniones multidisciplinarias (la primera se realizó el 2do semestre 2006), destinadas básicamente, a derribar las dificultades que nos impiden avanzar con la velocidad que quisiéramos en algunos ámbitos, además de conocer cómo están trabajando las demás áreas en su propias dificultades y desafíos.

El primer encuentro de este año se concretó el día jueves 7 de junio en dependencias del Hotel Diego de Almagro de Concepción. Desde Santiago, asistieron: Antonio Büchi, gerente general Red Fija; Alfredo Parot, vicepresidente Comercial; Víctor Hugo Muñoz, gerente de Operaciones; Hernán Saavedra, gerente de Sistemas; Alfonso Emperanza, gerente Departamento Productos y Marketing Empresas, Pablo Guerrero, gerente Departamento Mercado Empresas; Robert Barr, gerente Departamento Servicio al Cliente; Vasco Núñez, gerente Departamento Provisión de Servicios; José Navarro, gerente Departamento Integración Sistemas; Petre Martinic, subgerente Atención Técnica Territorial Regional; Bernardo Barrantes, subgerente Inteligencia Ventas Mercado Empresas y Ricardo Pool, subgerente Regulatorio.

Adicionalmente, estuvieron presentes el gerente Regional Sur de la Gerencia Depto. Mercado Empresas Mauricio Botto y todos los Gerentes Zonales, además de los Jefes de Atención Técnica Territorial de la Zona Sur (Rancagua a Punta Arenas).

Mauricio Botto nos explica las razones de esta reunión: "principalmente, apuntan a descubrir aquellos 'lomos de toro' que están obstaculizando algunas de nuestras acciones, a objeto de tomar compromisos de mejora que permitan irlos superando lo más rápido posible y así poder avanzar en los objetivos de la Empresa con mayor facilidad y fuerza. Por ejemplo, al revisar los compromisos que adoptamos en este mismo encuentro el año pasado, realizado en Temuco, vimos que había más de un 70% de compromisos concluidos o con avances relevantes. No fue el 100%, pero tampoco fue menor. Esto demuestra la utilidad de esta forma de trabajar". Y agrega: "lo mejor de todo, fue descubrir que cada uno de los asistentes tenía súper claro cuáles eran esos puntos, por lo que esperamos que este año el % de cumplimiento aumente al 90% al menos y que la velocidad de eliminación de estos lomos de toro también sea mayor".

El ejecutivo aclara la necesidad de estar físicamente en un mismo lugar: "Sin duda que colabora con una buena comunicación el hecho de que podamos vernos". Y valora los resultados obtenidos: "Ojalá hubiéramos tenido más tiempo pues, sin duda, podríamos haber conversado bastante más. Sin embargo, fue suficiente para poder coordinar nuestras gestiones y poder trabajar verdaderamente en equipo".

Según Alfonso Emperanza, "estos encuentros nos permiten retroalimentar la estrategia de ENTEL en los distintos segmentos con la realidad local de cada una de las zonas, logrando más especificidad y permitiéndonos reforzar el alineamiento, tanto de las estrategias, como de la operación y coordinación entre las distintas áreas".

Una de los aspectos más valorados por los asistentes, fue el espíritu que inundó el encuentro: "Luego de varios años en que ocurrieron reestructuraciones, con desvinculación de gente, incluso, el ambiente estaba enrarecido. Hoy se nota un ambiente distinto, mejor, que tiene que ver con la nueva etapa que vivimos hoy como Empresa", concluye Mauricio Botto.

Durante la mañana, se llevó a cabo una reunión, tipo mesa redonda, con carácter interdisciplinario, para abordar:

- Temas vistos el año 2006 y estado de avance de dichos compromisos
- Problemática originada en el último tiempo con los Sistemas Computacionales y los estados de avance y plazos comprometidos para una solución más definitiva.
- Temas de Servicio al Cliente (Incluida presentación de R. Barr)
- Indicadores y problemáticas de Operaciones (Incluida presentación de Víctor Hugo Muñoz)

Tras un almuerzo que reunió a todos los asistentes, se volvió a las mesas de trabajo, para cerrar los temas pendientes de la mañana, y tratar otros como:

- Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, a partir de una presentación de Ricardo Pool, subgerente Regulatorio, sobre el tema.

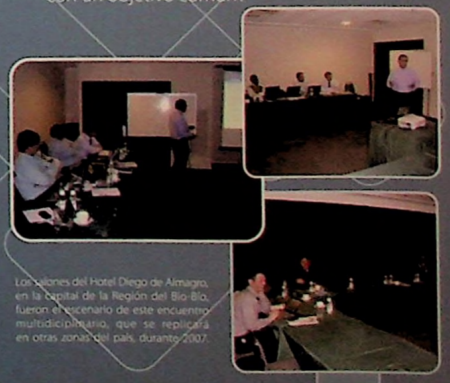
Luego, se separaron los grupos entre Gerencia de Operaciones y VP Comercial, para abordar temas específicos. Para la Vicepresidencia Comercial, por ejemplo, el gerente Regional Mauricio Botto y, luego, todos los Gerentes Zonales del Sur, mostraron sus resultados a abril, y planes de acción del período mayo-agosto con sus respectivos compromisos y metas. También se revisó el estado de la infraestructura (Red), clústers de clientes de interés, entre otros temas.

La jornada se cerró con una especial Cena de camaradería, a la cual también fueron invitados todos los funcionarios de ENTEL y Entelfónica en Concepción. ¿El lugar elegido? El restaurante "Sólo Carnes", ubicado en Lomas de San Andrés (junto a Hotel Holiday Inn Express).

Según Vasco Núñez: "Cuando uno asiste y participa en talleres como el realizado en Concepción, constata los excelentes resultados del negocio, así como también indicadores operacionales en clara mejoría. Todos los nuevos desafíos se hacen "más fáciles" para todos, incluyendo a nuestros colaboradores que, tras ser realimentados, perciben la *buena onda*"

"Para nosotros, esto ha sido de mucha importancia, porque abrimos un canal directo con regiones, podemos saber cómo ven nuestro servicio, opinión que comúnmente no conocemos", relata José Luis Navarro, representando el sentir de la Gerencia de Sistemas.

Respecto a nuevas instancias como ésta, Pablo Guerrero, Gerente Departamento Mercado Empresas, nos cuenta: "Al igual que el año pasado, se partió por el sur y ahora viene la Zona Norte (lunes 18) para posteriormente terminar con la Zona Centro (regiones Metropolitana y V). A partir de estos encuentros, estamos trabajando en equipo y con foco cliente no sólo en Comercial sino que también en el resto de la Gerencias, pues estamos convencidos que es la única forma de actuar coordinados, comprometidos y alineados con un objetivo común".



Los salones del Hotel Diego de Almagro, en la capital de la Región del Bío-Bío, fueron el escenario de este encuentro multidisciplinario, que se replicará en otras zonas del país, durante 2007.

NOMBRAMIENTOS



Sr. Guillermo Aquevequе Gallardo
Gerente de Departamento Segmento Recursos Naturales y Minería
Vicepresidencia Corporaciones



Sr. Christian Pau Pinto
Subgerente de Minería
Gerencia de Dep. Segmento Recursos Naturales y Minería



Sr. Dario Hinojosa Bertolini
Gerente de Departamento Segmento, Finanzas y Servicios
Vicepresidencia Mercado Corporaciones



Sr. José Patricio Molina Molina
Subgerente Entidades Financieras
Gerencia de Departamento Segmento, Finanzas y Servicios



Sr. Alexis Narbona Ossandon
Subgerente Empresas de Servicio
Gerencia de Departamento Segmento Finanzas y Servicios



Sr. Mauricio Larrain Roa
Subgerente Core Banking
Gerencia de Departamento Segmento Finanzas y Servicios



Sr. Luis Lobo Guzmán
Subgerente de [illegible]
Gerencia de Departamento [illegible]





Sr. Ricardo Naranjo Vega
Subgerente de Gobierno
Gerencia de Departamento Segmento, Gobierno, FF.AA. y Salud Pública



Sr. Guillermo Toro Tassara
Subgerente de FF.AA. y Salud Pública
Gerencia de Departamento Segmento, Gobierno, FF.AA. y Salud Pública



Sr. Ricardo Arraztio Agurto
Subgerente de Telefonía y Publicos
Vicepresidencia Mercado Corporaciones



Sr. Rafael González Sepúlveda
Gerente de Departamento de Planificación y Gestión Comercial
Vicepresidencia Mercado Corporaciones



Sr. Yon Astorquiza Oddo
Subgerente de Soporte Comercial
Gerencia de Departamento de Planificación y Gestión Comercial



Sr. Juan Scalzotto Yagont
Subgerente de Soporte Administrativo y Control de Gestión
Gerencia de Departamento de Planificación y Gestión Comercial



Sra. Karen Gruen
Subgerente de [illegible]
Gerencia de [illegible]





Sra. Paola Cisternas Novoa
Subgerente Ventas
Gerencia de Departamento de Conectividad



Sr. Claudio Montoya Campos
Subgerente de Inteligencia de Negocio
Gerencia de Departamento Productos de Conectividad



Sr. Jaime Zapata Araya
Gerente de Departamento Productos TI
Vicepresidencia Mercado Corporaciones



Sr. Héctor Zapata Cáceres
Gerente Productos de Gestión
Gerencia de Departamento Productos TI



Sr. Gerardo García Carrillo
Subgerente de Productos Transaccionales
Gerencia de Departamento Productos TI



Sra. Carolina Lobos Carrasco
Subgerente Segmento Gobierno, FF.AA. y Salud Pública
Gerencia de Departamento [illegible]



Sr. Andrés Lira Correa
Subgerente [illegible]
Gerencia de Departamento [illegible]



Sr. Bernardo Barrantes
Subgerente [illegible]



Sr. Juan Frohlich Cardenas
Subgerente de Proyectos
Gerencia de Departamento de Proyectos



Sr. Pablo Laporte Labra
Subgerente de Planificación Gestión y Control
Gerencia de Depto. Internacional Corporativo

GANADORES CONCURSO INTERNO







Sr. Julio Celedón Rubio
Ingeniero de Proyectos
Subgerencia de Proyectos y Reventa
Gerencia Depto. Productos y Mercados y Empresa (Vicepresidencia Comercial)



Sr. Francisco J. Rosales Viveros
Director de Cuentas
Subgerencia de Ventas Mayoristas
Gerencia Depto. Internacional Corporativa



Sr. Jaime Saavedra Donoso
Jefe de Proyectos
Gerencia Depto. de Administración de Proyectos de Redes (Gerencia de Redes)



Sr. Leonardo Durán Salvatierra
Jefe de Proyectos
Subgerencia de Proyectos y Reventa
Gerencia de Psicología y Marketing Empresas (Vicepresidencia Comercial)



Sr. Cristián Díaz Forno
Ingeniero de Redes y Servicios
Asociado Técnico de Distrito
Subgerencia Técnica Territorial Sur
Gerencia Depto. Atención Téc. Territorial





Sr. Jorge Pérez Mancilla
Director de Cuentas
Área de Energía en L
Gerencia Depto. Ventas Corporaciones



Sr. Carlos Palacios Garrido
Ingeniero de Estudios
Subgerencia de Inteligencia de ventas y Empresas



Sra. María AdrianaLebtun Cárcamo
Analista de Riesgo
Gerencia de Departamento Administración



Sra. Cristián Alfredo Mezzano Frías
Subgerente Soporte de Gestión
Gerencia de Departamento Integración de Sistemas



Sr. Alejandro Alarcón Olivares
Ingeniero de Proyectos
Subgerencia de Tecnología Especialista de Servicios

INGRESOS



Sr. Matías Gil Ljubetic
Gerente de Departamento
Ingeniería Industrial y Comercial



Sra. Fabiola Lobos Segura
Ejecutiva de Ventas Captación



Sr. Christián Ceá Bastidas
Jefe Área Testing Funcional



Sr. Jorge A. Escalona Contreras
Subgerente de Control y Gestión de Proyectos



Sr. Jaime Zapata Araya
Gerente de Departamento Productos Fi



Sr. Ramón Marín Sotomayor
Líder de Proyectos



Sr. Darío Hinojosa Bertolini
Gerente Depto. Segmento Financiero Servicios



Sr. Jorge Esteban Brevis Rubin
Ingeniero de Operaciones



Sr. Francisco Javier Santibañez Valdés
Ingeniero de Estudios



Sr. Fernando Lautaro Soto Brito
Jefe Área Diseño de Soluciones

¿Sabías qué?
La empresa paga a los trabajadores una bonificación equivalente a dos veces el valor de un pasaje de Metro en horario de tarifa alta, multiplicado por veintiuno coma cinco. Esta bonificación se reajusta en el mismo porcentaje y oportunidad que lo hacen las tarifas de Metro S.A.

¿Sabías qué?
La empresa paga a sus trabajadores una bonificación de alimentación en dinero, por día hábil trabajado. Esta bonificación se reajusta en la oportunidad y porcentaje determinado en los Contratos Colectivos de Trabajo vigentes.

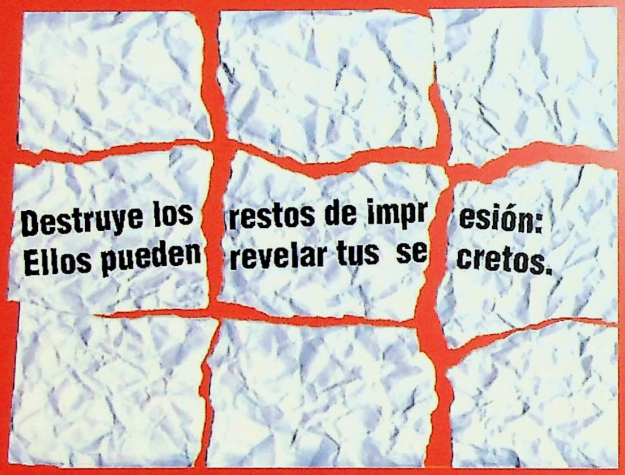
Fe de Erratas Número Anterior

- Por un lamentable error, en la lista de participantes del Proyecto Lotería, fué excluido el Señor Luis Salgado Moya, Director de Cuentas de la Subgerencia de Recursos Naturales (Vicepresidencia Mercado de Cuentas Corporaciones), quien participó activamente de la iniciativa.

- En uno de nuestros tips "¿Sabías qué?", se indicó un beneficio Jardín Infantil para funcionarios. Es necesario aclarar que solamente aplica para entelinas.

OFICINA DE SEGURIDAD

¡Cuidado con tu basura! Ella puede contar mucho de lo que tú sabes...



La basura hace su "papel"...
Tú haz el tuyo:
Destruye las impresiones que contengan información confidencial, antes de tirarlas a la basura.

ENTEL
Vivir primeros el futuro

CAMPAÑA CORPORATIVA DE SEGURIDAD



ENCUENTRO

Septiembre 2007 Revista Institucional, distribución gratuita

Gerencia de Operaciones: Buscando la Excelencia

· Computación para Entelinos en el Sur
· Día del Niño

Además:
· Seminarios RSE
· Jornadas de Inducción



Nº 143

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Gerencia de Operaciones:
Buscando la excelencia

Reportaje 06
Programa de Inducción

Beneficios y Otros
Cultura y Deportes 07

Teatro de Teatro: Entel en Escena
Taller de Folclor en ENTEL
Entel también cuenta con su rama de Bowling
Hija de entelino destaca en el patinaje

Beneficios y Otros
Breves 08
Revista Capital distingue a Richard Büchi Buc
Dia del Niño Hijos de Entelinos
Encuentros Interáreas: Iquique y Santiago
Sindicato N 1 Celebró 42 años

RSE 09
Difusión de la Responsabilidad Social, una misión permanente.

Celebración 10
Encuentro por la Amistad 2007

Beneficios y Otros
Regiones 12
Inauguración Sala de Computación para entelinos de Pto. Montt
Te invito a mi pega

Reportaje 13
Asociación de Aseguradores

Bienestar 14
¿De qué hablamos, cuando hablamos de GES?
Nuevos Convenios en ENTEL

Personas 15
Ingresos / Nombramientos / Concursos Internos



Publicación de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos dirigida al personal de Entel. **Director responsable:** Rafael Le-Bert. **Edición y dirección periodística:** Rodrigo Toledo M. **Colaboración:** Carolina Pavez **Comité editorial:** Rafael Le-Bert, Waldo Sarmiento, Álvaro Gallegos, Soledad Fernández y Pablo Guerrero. **e-mail:** g_comintentel@entel.cl **Dirección de arte y diseño:** Pulso Diseño. **Fotografía editorial:** Francisco Moiroux. **Pre-impresión e impresión:** Impresos Lahosa. Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.



EDITORIAL

Pasar agosto. Mucho se suele bromear con una frase que, más allá de su relación con la salud y edad de cada uno, puede ligarse directamente con el vértigo que se vive desde las Fiestas Patrias, hasta fin de año.



El comienzo de septiembre representa el renacer de los desafíos impuestos a principios del año, dado que los plazos se acortan, y el tiempo corre mucho más rápido. "No nos vamos a dar ni cuenta cuando ya sea Navidad", dicen algunos.

Para nosotros, los colaboradores de ENTEL, el comienzo del último cuatrimestre viene cargado de oportunidades. Es el momento de revisar metas, de proyectarse hacia el 31 de diciembre e, incluso, hacia lo que será 2008, en cuanto a proyectos y presupuestos, para cada área.

Es un deseo compartido el que, independiente de los resultados individuales, sea la Compañía la que consiga cumplir con los compromisos adquiridos. Y también, superarlos.

Así también, que cada uno de nosotros, gracias a su esfuerzo hasta este momento, pueda disfrutar la satisfacción que significa vivir un "18" tranquilo, junto a quienes trabajan en ENTEL, en las diversas celebraciones que se avecinan. Y, por cierto, junto a sus seres queridos, en la comodidad de sus respectivos hogares. ¡Felices Fiestas Patrias!

Víctor Hugo Muñoz, gerente de Operaciones:
"Tener un cliente contento es responsabilidad de ENTEL, no de un área"

Así de claro es este ejecutivo, de vasta experiencia en el negocio de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información. Por lo mismo, una voz autorizada para hablar acerca de los cambios que ha vivido el negocio, a nivel de nuestros procesos internos.

A comienzos de marzo de 2006 existía la percepción, comprobada a través del trabajo cotidiano, de que teníamos una gran brecha entre nuestros servicios y las expectativas de los clientes con respecto a ellos. A raíz de esto, la Empresa se puso como meta aumentar el rendimiento de tres factores, llamados a ser fundamentales: tiempo, calidad y costo.

"Éramos más lentos de lo que nuestros clientes esperaban, según lo demostró el estudio de Booz Allen, basado en los estándares de las industrias nivel internacional", explica Víctor Hugo Muñoz, gerente de Operaciones, y uno de los principales responsables de los cambios implementados en pos de mejorar el servicio a nuestros clientes.

Según ese estudio ¿Éramos más lentos con respecto a la competencia?

"No necesariamente. Para crecer, debemos tener una visión de lo que espera el cliente y superarnos a nosotros mismos. Basarnos en los requerimientos del mercado, y si son cinco días, hacerlo en ese tiempo.
Lo que tenemos que conseguir es la diferenciación y la excelencia pero, además, tenemos que hacer que el cliente esté dispuesto a pagar por esa diferencia".

¿Es eso suficiente?

"Además, debemos establecer la mayor distancia posible con nuestra competencia, por dos razones: no podemos ser ingenuos creyendo que la competencia no va a evolucionar, porque lo está haciendo y eternamente lo hará. La segunda es que, en la medida que seamos más rápidos y con mayor calidad percibida por el cliente, sus expectativas respecto a los servicios aumentarán y, a la vez, estarán dispuestos a pagar un mayor valor".

¿Cómo se estudian las expectativas de los clientes?

"El estudio de Booz Allen, a partir de consultoras independientes, testifica que las empresas alrededor del mundo proveen en un determinado tiempo, con un nivel de satisfacción de los clientes y con un costo específico. A partir de ello, aparecen las falencias pero, a la vez, las oportunidades para mejorar."

Según el ejecutivo, en ENTEL existía una separación demasiado notoria entre las distintas áreas que participan de la concreción de un negocio. La parte comercial estaba desvinculada de la gente de abastecimiento, de provisión, de operación y mantención, del área técnica y del mundo de la facturación, recaudación, cobranzas.

"Una de las primeras ideas que empezamos a trabajar, como Operaciones, fue ayudar a impulsar el proyecto de alineamiento de procesos, que permitiría entender como ENTEL organizaba sus procesos en relación al servicio a sus clientes. Se trabajó en conjunto con otras áreas como Redes, VP Comercial, Planificación y BPO", explica.

Lo que se buscaba, siguiendo los lineamientos del plan estratégico de Entel, era que todo el mundo en Entel hiciera suya la idea que teníamos que mirar al cliente y adaptar todos nuestros procesos a satisfacer sus requerimientos y poder recibir por ello una retribución adecuada para nuestros accionistas.

"En la medida que seamos más rápidos y con mayor calidad percibida por el cliente, sus expectativas respecto a los servicios aumentarán y, a la vez, estarán dispuestos a pagar un mayor valor"

¿Cómo era la situación antes de esta "vuelta de tuerca"?

"Creo que antes teníamos, en general, nuestros procesos muy 'particionados'. Cada área veía sólo la parte del proceso en que participaba y, muchas veces, frente a la necesidad de entregar un servicio a un cliente, el foco estaba más en demostrar que 'no fue culpa mía', que en resolver la necesidad del cliente, e implementar las mejoras al proceso. Para el cliente, da lo mismo de qué área es la culpa de no haber recibido un servicio en tiempo, calidad y precio. Para él siempre va a ser ENTEL el gran responsable, y si no está conforme, va a buscar satisfacerlo con nuestra competencia".

Paralelamente a los esfuerzos de mejora, comenzó a reorganizarse la Gerencia de Operaciones. El área de Provisión, por ejemplo, tenía tres submundos en su interior: ejecución de grandes proyectos; provisión de negocios masivos (instalación de tramas, NGN, etc.) y todo lo que se califica como post venta o provisión vegetativa, asociada a los grandes proyectos que se ejecutan.

Lo relata el propio Víctor Hugo: "Nos subimos al proyecto de renormalización de la metodología de ejecución de proyectos en todo Entel, que impulsaba Planificación. Ello, a partir de las ideas del PM Institute, que es una recopilación de las mejores prácticas en ese sentido. El proyecto corporativo contemplaba la existencia de una nueva oficina, llamada 'Control de Proyectos', a nivel corporativo, la cual hoy entrega visibilidad a todos los grandes proyectos de la Empresa. Replicando dicha iniciativa, se desarrolló, en conjunto con nuestra Subgerencia de Control de Gestión, una PMO (Project Management Office) interna para usar esta misma estrategia de apoyo y control en el resto de los proyectos de la Gerencia de Operaciones; esto es, apoyar la adopción de todos los Jefes de Proyectos de la metodología y tener hoy en día un panel de control 'independiente' de lo que está ocurriendo en cada proyecto, tanto respecto al alcance, al tiempo y a los costos".

Adicionalmente, se puso énfasis en el "repotenciamiento" del área, capacitando a los actuales jefes de proyecto, en especial, en lo que respecta a las habilidades "blandas" y en incorporar nuevos profesionales a esta función. Cada uno de ellos debe ser el "gerente general" de su respectivo proyecto, es decir, contar con la suficiente potestad para dirigir integralmente el proyecto, tomar decisiones de manera oportuna y, sobretodo asumir esta responsabilidad.

Por el lado de la provisión de servicios masivos, se está trabajando fuertemente en "agrupar" las tareas del proceso, antes muy fragmentadas, lo que originaba no sólo altos costos para administrar y coordinar a todas las áreas y subáreas que participaban, sino que tiempos de provisión excesivamente largos.



Víctor Hugo Muñoz, gerente de Operaciones

"Como el mercado está evolucionando hacia la integración de los diferentes productos del pasado (telefonía, Internet, datos, seguridad, continuidad operacional de los PC, etc), debimos integrar los mundos de operación y mantención de servicios tradicionales con los que venían del mundo de "ICT" o llamados de "continuidad operacional"

incorporando, de paso, la mejores prácticas de "ITIL" en la ejecución de las atenciones, su posterior análisis y en general en la totalidad de los servicios al cliente posteriores a la provisión de los servicios", agrega Víctor Hugo.

Todo esto, con la idea de buscar eficiencias en la operación y, especialmente, que los clientes pudieran tener un mejor servicio con un punto único de contacto, gracias a una mesa de servicios multiproductos.

"Otro concepto nuevo surge de la ausencia histórica de un interlocutor para solucionar los problemas de los clientes. Por ello fue necesario crear 'directores de servicios', para transformarse en un puente hacia los clientes, dar a conocer sus necesidades", explica Víctor Hugo.

La seguridad ha sido otra de las preocupaciones e, incluso, ha significado una posibilidad cierta de marcar una diferencia: "Tenemos un equipo de gente muy buena en esta área y, además, en este tema nuestros competidores son empresas pequeñas, por lo que nuestra excelencia, y la magnitud de nuestra empresa, nos da un plus particular", opina Muñoz.

Pensando en que la rentabilidad de estos servicios va de la mano con la mejora sistemática, se generó un área dispuesta a la supervisión de calidad, para toda la gerencia de Operaciones y Mantención, enfocada en la aplicación de las mejores prácticas, pero con visión acerca de cómo los clientes querían tener sus servicios, desde la provisión hasta la operación, incluyendo el necesario trabajo conjunto con la ATT (Atención Técnica Territorial), para establecer mejorías en las instalaciones y reparación de los servicios.

Nos cuenta Víctor Hugo que "el otro gran cambio es a nivel de las ATT, donde se buscó mejorar la eficiencia y calidad de nuestros contratistas. Debemos preocuparnos no sólo de ser excelentes en lo técnico, sino también por la imagen que

proyectamos y, por ello, el trabajo no sólo debe ser ejecutado de manera oportuna, y con calidad, sino que el contratista debe estar uniformado y bien presentado al momento de ejecutar su labor, siendo cordial con el cliente".



El renovado staff de Operaciones, de izquierda a derecha: Juan Antonio Bijit, Andrés Schmidt, Luis Callejas, Víctor Hugo Muñoz, Vasco Núñez, Pablo Rosales, Julio García. Ausente, en comisión de servicio, Cristian Gaete.

¿Y qué pasa con el aspecto comercial? El ejecutivo lo tiene claro: "El área de Operaciones Comerciales tiene dos grandes ejes: uno, el que incluye a la tarificación, facturación, recaudación y cobranza, que hemos estado trabajando fuertemente alineados con las áreas de negocio de la empresa (VP Comercial y VP Corporaciones) de modo de evitar las mermas y maximizar los ingresos; y dos, el *back* de la atención de reclamos comerciales de empresas y masivos en que hemos apuntado a disminuir las tareas, mejorando la capacidad de resolver las respuesta a nuestros clientes en el *front*, un tema en el que ha trabajado fuertemente la VP Comercial".

¿La idea, luego, es 'evangelizar' los procesos?

"Sí, pero también debemos ser capaces de medir el comportamiento que tienen nuestros procesos, definiendo los indicadores necesarios (KPI), que nos permitan evaluar el resultado de las acciones que emprendemos".

¿Qué representa para ustedes la optimización de esos indicadores?

"Fundamentalmente, ser capaces de responder a los desafíos propuestos por las áreas comerciales y, más que eso, a los clientes. Tener un cliente contento no es un asunto de áreas, es una prioridad para ENTEL. Nosotros, las áreas de operaciones, jugamos un papel fundamental en la relación con los clientes. La fidelización se consigue a través del contacto que nuestra Empresa tiene día a día con el cliente, ya sea cuando se le entrega un servicio, o cuando se le reestablece".

" La fidelización se consigue a través del contacto que nuestra Empresa tiene día a día con el cliente, ya sea cuando se le entrega un servicio, o cuando se le reestablece".

Todo se debe hacer bien, pero bien a la primera y éste es uno de los desafíos de nuestra Empresa, hoy. Hace veinte años atrás, en un mercado monopólico, el tema principal pasaba por lo técnico. Hoy la competencia es intensa, y las diferencias pasan por otro tipo de variables. La excelencia, esa meta de siempre, ahora tiene una connotación distinta:

"Cuando digo 'ser excelente', significa que el tiempo, la calidad y el costo es absolutamente competitivo y es eso, precisamente, lo que andamos buscando", concluye Víctor Hugo.

Programa de Inducción
La bienvenida a los nuevos colaboradores

Cada mes se realiza, en dependencias de nuestra Empresa, un par de jornadas que representan el primero y trascendental acercamiento para todos quienes pasan a formar parte de Entel. ¿De qué se trata todo esto?

¿Sabías que...?
- Las becas entregadas por la Compañía a los entelinos pueden cubrir entre un 20% y un 80% del total de los costos de estudios. Esto incluye matrículas, arancel anual y costo de titulación.

¿Sabes qué hacer en caso de que tengas un accidente trabajando para ENTEL? ¿Sabes que la Empresa subsidia los tres primeros días no cubiertos por la Isapre o Fonasa y completa hasta el 100% de la remuneración del trabajador, en esos casos? ¿O sabes quién te puede ayudar a obtener un certificado de antigüedad?

Si participaste del Programa de Inducción de ENTEL, seguramente, conoces la respuesta a todas estas interrogantes. Si no, es probable que hayas perdido bastante tiempo en resolverlas.

Según Alfonso Barahona, subgerente de Remuneraciones: "Un problema que se presenta cuando se incorpora un colaborador a una organización, es que se le presenta a su jefe inmediato y compañeros más directos, se le muestra su silla, escritorio y poco más".

Por el contrario, en Entel existe formalmente un Programa de Inducción, que busca cumplir con los siguientes objetivos:

"Aunque para muchos se 'pierden horas de trabajo' en el proceso de inducción, éstas deben considerarse como horas invertidas para el futuro".

· Elevar la imagen de la Empresa, ya que transmite a los nuevos colaboradores seriedad y organización.

· Hacer sentir al nuevo colaborador más integrado en la Empresa, estimulando el sentido de pertenencia.

· Conocer en profundidad las características legales y especiales de su relación laboral con la Empresa.

· Favorecer la comunicación interna.

· Favorecer la comunicación social del individuo, al relacionarse correctamente en su entorno laboral.

· Incentivar la participación y contribución individual del trabajador.

· Compenetrar al personal con la visión, valores y objetivos de la Empresa.

En la mayoría de los casos, los nuevos colaboradores llegan a su primer día de trabajo con gran entusiasmo e inquietud, características que se pueden canalizar de manera positiva al interior de la Empresa.

"Una acogida mal planteada o su inexistencia", dice Barahona, "puede convertir con rapidez a un empleado cuidadosamente reclutado y seleccionado, en una estadística de rotación. Esto implica más trabajo para ENTEL, ya que será necesario empezar nuevamente la selección".

Una buena acogida entregará como resultado menos errores y una mejor comprensión de los objetivos y resultados que se espera de la persona. Esto puede incidir en el mejoramiento del servicio al cliente, de la relaciones entre empleados, en la productividad y en la motivación.

Barahona es enfático en señalar: "Aunque para muchos se 'pierdan horas de trabajo en el proceso de Inducción', éstas deben considerarse como horas invertidas para el futuro".

Como es costumbre, los primeros lunes y martes de cada mes, se realiza este encuentro, coordinado por Ana María Pozo, analista del área de Remuneraciones y está dirigido a los colaboradores que se unieron a nuestro equipo de trabajo durante el último mes. ¿El lugar? El edificio Corporativo de la Compañía.

La instancia incluye una recepción, en la que los nuevos entelinos comparten un almuerzo con las personas que hacen posible la Inducción, en el mirador de la Torre ENTEL, símbolo del liderazgo y tradición de nuestra Empresa.



Representantes de diversas áreas son los encargados de la Inducción.



El proceso de Inducción de la Empresa

a) Bienvenida

Pequeña "charla" introductoria en la que se le entrega la información sobre la Empresa de manera condensada. Los temas que se exponen son los siguientes:

- Políticas y Filosofía de la Compañía
- Historia de la Empresa
- Estructura Organizacional
- Beneficios
- Procedimientos de Recursos Humanos
- Conceptos generales de telecomunicaciones
- Responsabilidad Social Empresarial



La instancia sirve, incluso, para orientar en temas de primeros auxilios.

En resumen, se pretende orientar al recién incorporado en todos aquellos aspectos propios de la Empresa: costumbres, mentalidad, servicios, estilo de relaciones y procedimientos para que se desenvuelva eficazmente dentro de ella.

b) Pasantías

Los nuevos colaboradores conocen las distintas áreas de la empresa, Ventas, Atención de Clientes, Redes, Operaciones.

c) Seguimiento final

Una vez que el nuevo colaborador ya está realizando su trabajo, es preciso realizar un seguimiento, que permite validar la adaptación al nuevo equipo humano para que, en breve, sea productivo para la Compañía y su cultura.

Taller de Teatro: Entel en Escena

Uno de los espacios más esperados por los entelinos está de regreso. El pasado 17 de julio, se dio inicio a una nueva temporada del Taller de Teatro, que este año estará a cargo de los profesores Claudia Narea y Andrés Pozo.

Las clases tienen un costo de 10 mil pesos mensuales por persona, y se realizan los martes, a partir de las 18:30 horas, en la sala de Capacitación ubicada en el 3er piso del CNT.

Ya son doce las personas que componen el taller. Todos, con un objetivo común: fortalecer sus habilidades comunicacionales, al mismo tiempo que profundizan su capacidad para trabajar en equipo.



Ser o no ser... ese es el dilema... Resuélvelo en este taller.

Taller de Folclor en ENTEL

Muchos Entelinos llevan el folclor en la sangre y por eso siguen abriendo espacios para ellos , un grupo de colaboradores de la Empresa se reunió en torno a la idea de crear un "taller", sin fines lucrativos, que sirviera para recoger el compromiso, la disposición y las ganas de aprender de los entelinos.

El grupo se reúne lunes y miércoles, desde las 18:30 hrs., en la Sala de Capacitación N°1, 3er piso del CNT. Se les puede contactar al 36[illegible]225. Adicionalmente, y como es tradicional durante Fiestas Patrias, la Empresa dispuso cursos gratuitos de cueca, los que han sido muy bien aprovechados por los entelinos.



Tikitikiti.... folclor tenemos todo el año, señores.

Entel también cuenta con su rama de Bowling

Este grupo de deportistas comenzó en 2005, con 8 integrantes y este año ya suman 45. El pasado 10 de agosto realizaron su Premiación para el Campeonato de Apertura 2007, la que se puede apreciar en la imagen.

Casi inmediatamente, el 24 de agosto, comenzó el segundo campeonato del año que, al igual que las prácticas, se llevan a cabo en JAPIMAX, ubicado en las calles Grajales con Almirante Barroso (Nivel Superior Supermercado Santa Isabel).

Los integrantes de esta rama agradecen el apoyo de la Empresa, que desde un principio ha estado junto a ellos.



Más que un equipo, este es un grupo de amigos. Unete.

Hija de entelino destaca en el patinaje

La pequeña de la foto es Catalina Hraste, hija de Iván Hraste Videla, quien trabaja como Ingeniero de Operaciones en la Subgerencia de Coordinación Técnica de Proyectos.

Hace apenas un mes, la "Cata", patinadora eximia, rompió nada menos que un nuevo récord nacional de velocidad de su categoría, en las pruebas 300 metros damas, marcando un tiempo de 33,39 segundos.

Catalina, hoy con 11 años, compite de manera oficial desde 2004, en alta competencia, y es una de las jóvenes promesas del patinaje nacional.



Catalina, con pasta de Campeona.

¿Sabías que...?

- Es política de la Empresa que los reemplazos de vacantes se provean internamente. Excepcionalmente, si los requisitos y capacidades que se requieren para el cargo son de mucha escasez y pueden entorpecer el funcionamiento de la Compañía, se omitirá este proceso.

Revista Capital distingue a Richard Büchi Buc

A través de un sondeo de Seminarium Penrhyn International y Revista Capital, los propios ejecutivos de empresas que operan en nueve sectores de la actividad económica eligieron a sus pares de más destacado desempeño en el último año.

Es segunda vez que se realiza el estudio y, a través de él, fueron encuestados 568 gerentes generales y gerentes de área y se recibieron 320 respuestas, con una tasa de efectividad de 56%.

La evaluación realizada tiene el mérito de recoger las percepciones de quienes mejor conocen los desafíos de cada industria y, dentro de ella, de cada función ejecutiva específica. Quienes eligen a los gerentes más destacados no sólo son los pares. También –dato importante– son los competidores.

Por ello es tan valiosa la distinción hecha a Richard Büchi Buc, nuestro gerente general Corporativo, en el rubro **"Utilities"**, al ser considerado uno de los mejores gerentes generales. Es un premio que nos enorgullece, y que demuestra que, como Empresa, estamos avanzando en el camino correcto.



Richard Büchi Buc, nuestro destacado Gerente General Corporativo

Día del Niño: Hijos de Entelinos

Un grupo de músicos, con nariz roja, y premunidos de: Guitarra eléctrica, Piano, Clarinete, Trombón, Batería irrumpieron entre la multitud y suben al escenario.

Tras la obertura comienza a desenrollarse un espectáculo cómico, musical y circense. Un teatro de clowns que mezcla la tradición cómica de los payasos chilenos, con la excelencia de las proezas físicas, las coreografías aéreas y la música en vivo.



Música, risas y mucho color, en el festejo de nuestros niños.

Encuentros Interáreas: Iquique y Santiago

Tal como lo anunciamos en nuestra última edición de Encuentro, se realizaron en Iquique y Santiago los restantes Encuentros Interáreas, destinados a retroalimentar la estrategia de ENTEL en los distintos segmentos de negocio.

De esta forma, se incorporó la realidad local, para conseguir mayor especificidad y reforzar el alineamiento, tanto de las estrategias, como de la operación y coordinación entre las distintas áreas involucradas en la concreción de cada negocio.

Se siguen derribando, a través de iniciativas como ésta, las dificultades que nos impiden avanzar con velocidad, en pos de lograr que nuestros clientes, "vivan primeros el futuro".



En el Hotel Sheraton se llevó a cabo la última y exitosa reunión.



Sindicato N°1 celebró 42 años

La fiesta de celebración de los 42 años del Sindicato N°1 de Entel, no dejó a nadie disconforme: Juan Carlos "Palta" Meléndez, Germán Casas, la Cubanacán...un espectáculo de primera.

El evento se llevó a cabo el pasado viernes 17 de agosto, en el Club de Campo de la Compañía y contó con la presencia de ejecutivos, invitados y afiliados al Sindicato, más representantes de las distintas directivas sindicales.

Hubo mucha entretención, en una jornada redonda que contó con la presencia de entelinos de todo el país.



Las directivas sindicales, junto a nuestro Gerente General, en la celebración.

La difusión de la Responsabilidad Social, una misión permanente

Entel sigue posicionándose como un referente nacional para el tema de la Responsabilidad Social. Y en virtud de ese rol, ha recorrido Chile difundiendo y compartiendo conceptos.

Prácticamente hace un año, y a partir de su experiencia en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Entel tomo una decisión que iba a ser trascendental: unirse a otros actores en dicho ámbito y trabajar en la difusión y en el debate a lo largo de todo Chile.

Fue una decisión arriesgada, sin duda, pero los resultados fueron confirmando, ciudad a ciudad, que existía un vacío al respecto. Y que Entel podía aportar mucho al desarrollo de la RSE, no imponiendo verdades, sino que escuchando y traspasando lo vivido en un proceso que comenzó a fines de 2004, con la concreción de un plan, propiamente tal.

Temuco, el pasado 12 de julio, fue la primera de las ciudades elegidas este año para realizar el seminario denominado "RSE: una llave para el desarrollo sustentable" y, en él, participaron expositores de Santiago, de la IX Región, y asistieron representantes de todos los ámbitos de la sociedad.

El rol de la RSE fue representado por un panel de expertos, que integraron Daniela Winicki, gerente Sustainable Business Solutions, PriceWaterhouseCoopers; Francisco Javier Garrido, socio director de EBS Consulting; Alex Trautmann, director de El Diario Austral de La Araucanía, y María Inés Urquieta, ejecutiva de McCann-Erickson

Por parte de nuestra Compañía, se hicieron presentes: Álvaro Gallegos, gerente de Abastecimiento y Administración y Fabiola Scianca, directora de RR.PP Corporativas.

"Ha quedado en el pasado el que las empresas tengan sólo como fin la rentabilidad"

La inauguración del encuentro contó con la bienvenida del alcalde de Temuco, Francisco Huenchumilla quien, en su alocución expresó que "ha quedado en el pasado el que las empresas tengan sólo como fin la rentabilidad, y se hace cada vez más necesario que todas asuman objetivos sociales dentro de sus quehaceres".

Adicionalmente a los invitados de Santiago, se incorporaron al panel Patricio Lonati, gerente de Negocios de Entel PCS de Temuco; el Obispo de Temuco, Monseñor Camilo Vial; el vicerrector de la Universidad Autónoma del Sur, Erwin Sharpe; el Director de CorpAraucanía, Diego Benavente y Francisco Castañeda, Gerente Zonal de Socovesa.

Para Álvaro Gallegos, la participación de la Compañía en este tipo de encuentros tiene una base: "En Entel la responsabilidad social es parte de la cultura. Es por ello que todos participan de una serie de actividades", expresó.

Entel continuará con este tipo de encuentros en todo el país, para establecer conciencia del trabajo que conlleva apostar por la RSE como una variable más de los negocios de las empresas.



Temuco fue la primera parada de la RSE este año. Allí estuvieron presente expositores expertos, como Francisco Javier Garrido (foto inferior).



El compromiso de los entelinos con la causa de la RSE, se hace patente cada vez que surge la ocasión.

¿Sabías que...?

- Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

Entel regala sonrisas, a través de sus colaboradores

Una fecha especial, muchos regalos, un espectáculo atractivo y, sobretodo, un grupo de entelinos con ganas de entregar su corazón. Así fue el Día del Niño Solidario de ENTEL.

El sábado 4 de agosto se transformó en una jornada inolvidable para aproximadamente 70 niños de los hogares de Aldeas S.O.S y del Hogar de Cristo, gracias a la gran celebración que disfrutaron en "Casas de Lo Matta", en la comuna de Vitacura.

Allí acudió un grupo de entusiastas entelinos quienes, en forma voluntaria, decidieron convertirse en "monitores" para realizar numerosas y entretenidas actividades, que incluyeron premios y mucha participación por parte de los pequeños.

Paralelamente, y gracias a la alianza establecida entre ENTEL y la Municipalidad de Vitacura, se presentó un exclusivo espectáculo, a cargo del Planetario de Santiago, que incluyó la instalación de un domo inflable con capacidad para 90 personas.

Un grupo de entusiastas entelinos, en forma voluntaria, se convirtió en "monitores" para realizar numerosas y entretenidas actividades.

Proyectada en las paredes de esta gran cúpula, los niños pudieron disfrutar de una completa visión de nuestro universo, y de la historia de la astronomía, en forma didáctica y atractiva.

El evento incluyó un concurso de dibujo, el cual fue premiado en distintas categorías. Luego de aquello, y poco a poco, lo niños se fueron a sus hogares, y nuestros compañeros regresaron a compartir con sus familias la experiencia de un encuentro enriquecedor.



Una de las tantas actividades, que los niños disfrutaron en la jornada celebrada para ellos.

Encuentro por la Amistad 2007: Imágenes de un fin de semana inolvidable

Una instancia que se ha convertido en institución. Un momento inolvidable, que nuestros hijos recordarán por siempre.





La tradicional discoteque en el Club de Campo.



Los muchachos, en la Torre, con Santiago de fondo.



Las chicas aportaron belleza y simpatía al Encuentro.



Los adultos, por su parte, pusieron las manos y las ideas, al servicio de los jóvenes.

Entre los días 11 y 13 de agosto, el Sindicato Nacional N 1 ENTEL, con el apoyo de la Empresa, realizó en Santiago el "Encuentro Por La Amistad 2007", orientado a lolas y lolos de entre 13 y 15 años de edad, hijas/os de colaboradores de la Compañía. Se trata de una iniciativa que busca establecer lazos de amistad a lo largo de todo Chile, a través de una experiencia llena de sana diversión.

El viernes 10 de agosto arribaron los muchachos al Club de Campo, provenientes de todo el país y, al día siguiente, se reunieron a tomar desayuno en el mirador de la Torre Entel, donde se sumaron los jóvenes de Santiago.

El resto del sábado incluyó una visita al Museo Interactivo Mirador, un asado en el Club de Campo y una Discoteca en el Centro de Capacitación del mismo recinto.

Finalmente, el domingo, vivieron una agitada mañana en Fantasilandia, que continuó con un almuerzo de despedida, nuevamente en el recinto que ENTEL mantiene en Peñalolén.

"Estoy consciente que en la memoria de mi hijo siempre estarán presentes los gratos recuerdos y amistades logradas en estas fabulosas jornadas", dice respecto al encuentro Boris González, Supervisor Mantención de Atención técnica Territorial en La Serena.

Otros fueron a ver a sus hijos, y se quedaron participando: "Me llevé una grata sorpresa. Mi hijo estaba con dolor de cabeza, y fuimos a verlo el primer día del evento, lo acompañamos un rato, y nos quedamos hasta tarde cooperando, porque el ambiente era muy grato. La organización me pareció excelente y los niños lo pasaron super bien", cuenta Patricio Shara, Subgerencia de Tecnologia y Especialistas de Servicios,

"Mi hijo menor concurrió con muchas expectativas y he recibido de él los mejores comentarios hacia el cuerpo de colegas que organizó la actividad", dice Ángel Cabrera, ejecutivo de Ventas Desarrollo, en la Oficina Osorno, "Espero que sigan en el futuro realizándose estos encuentros, los cuales son materia de orgullo para nuestra Empresa", concluye.

¿Sabías que...?
- Los trabajadores que presten servicios en las XI y XII Regiones y en la Provincia de Palena, tendrán derecho a un feriado anual de veinte días hábiles.



El domingo, ya estaban en confianza

"El crecimiento de la participación ha sido exponencial. Los papás están cada día más involucrados, con confianza en la organización y en la Empresa", explica Javier López, secretario del Sindicato de Trabajadores Entel N°1, "Nunca había visto la Torre llena de papás, como fue ese sábado... Es el reflejo de que se trata de un tema que ya está institucionalizado en la Empresa", agrega.

Adicionalmente, este año se habilitará una página web especialmente orientada a mantener el lazo entre los jóvenes, en la dirección **www.amistad.123entel.cl**



Hay que pasarlo bien, pero con el estómago lleno.



Con frio, pero con muchas ganas de empezar.



La directiva y sus colaboradores recuperando energías.



¿Somos amigas o no somos amigas?



Esa noche contigo la pasé bien ... oohh....



Hasta el cocinero quiso aparecer en la foto....

Inauguran Sala de Computación para entelinos de Pto.Montt

Las propuestas y proyectos generados por los propios colaboradores se comienzan a concretar, partiendo por el sur.

El pasado 11 de julio se puso en marcha el proyecto "Vivir primeros el futuro", en la ciudad de Puerto Montt. Esta iniciativa fue impulsada través del Sindicato de Trabajadores N°1 y concretada con el apoyo de la Empresa, a objeto de aportar un espacio de desarrollo para los hijos de entelinos en regiones, basado en las políticas de la Responsabilidad Social Empresarial que la Compañía sostiene.

En la inauguración estuvieron presentes, en representación del mencionado sindicato, su presidente y vicepresidente, Patricio Sudy y Javier López. Por parte de la Empresa, asistieron Rafael Le-Bert, gerente de Recursos Humanos Corporativo y Waldo Sarmiento, gerente Departamento Administración de Personal; además de Personal de la Gerencia Zonal y sus hijos.

Básicamente, este proyecto consiste en acrecentar los conocimientos y manejos tecnológicos en las diversas áreas que entrega la computación, ya sea en el uso de herramientas como Excel, Word, o en la navegación por Internet. Una sala especialmente acondicionada con 3 computadores y un datashow, facilitará el acceso a los colaboradores y sus familias.

La capital de la Región de Los Lagos es el primer lugar donde se echarán a andar estos espacios educativos, para pronto extenderse a las localidades de Punta Arenas, Copiapó y la Serena. Cada centro será administrado por el encargado de Recreación respectivo, quién contará, además, con la asesoría de la Gerencia de RR.HH. de la Compañía.



Patricio Sudy, presidente del Sindicato N°1, corta la simbólica cinta.



Los niños serán los principales beneficiarios con este proyecto.

Te Invito a mi Pega

Llevar a los niños por un día a la oficina es una nueva tendencia que poco a poco se impone en las empresas chilenas. Además de mejorar el clima laboral, beneficia las relaciones familiares.

La iniciativa, que desde hace varios años se practica en otros países, trae múltiples beneficios, como el refuerzo del equilibrio fundamental entre la vida personal y laboral de los profesionales y sus familias. Con las altas exigencias que impone la vida, las familias pueden tener una negativa percepción del trabajo del papá o la mamá, lo que influye a su vez en la motivación del trabajador.

"Te invito a mi pega" es, entonces, una idea pionera, que Entel tuvo hace varios años y que, más encima, llega a sus colaboradores de todo el país.

En las imágenes, se puede apreciar lo que fueron las experiencias de Iquique y Puerto Montt, con gran éxito de asistencia, y mucha interacción por parte de los niños.







El sueño que todos tuvimos cuando pequeños: ir a trabajar a la oficina de la mamá o el papá.

Con tecnología ENTEL: Póliza de Seguro Electrónica

La Asociación de Aseguradores de Chile ha implementado, en conjunto con Entel, un mecanismo ágil para que sus colaboradores puedan hacer más eficiente el proceso de tramitación de pólizas de seguros.

La Asociación de Aseguradores de Chile (AACH), como organización que reúne a las compañías de seguros, y fomenta el crecimiento de esta industria, ha integrado una nueva herramienta que permitirá que el proceso de generación y tramitación de pólizas de seguro, pueda realizarse de manera electrónica. Esto, a través de un servicio tecnológico provisto por ENTEL.

Uno de los objetivos de este proyecto es disminuir los costos del proceso puesto que, según un informe de PrimAmerica Consultores entregado por AACH, el costo de la emisión de pólizas en papel alcanza los 5,8 millones de dólares. Parte de este monto corresponde a la doble digitación, errores, o malos entendidos por la falta de estandarización de los datos procesados.

Dada la visibilidad de la industria, se construyó un modelo innovador que permitirá solucionar los requerimientos de la Asociación, aprovechando la experiencia de ENTEL en proyectos y tecnología para servicios transaccionales, como Comercionet, y Facturanet. Éstos, en conjunto, procesan alrededor de 1 millón de transacciones por mes, en operaciones valoradas en alrededor de 300 millones de dólares generados, principalmente por el sector Retail.

Gerardo García, subgerente de Productos Transaccionales de ENTEL, manifiesta la importancia del rol que jugó nuestra Empresa en este proyecto: "Como colaboradores de ENTEL nos motiva saber que somos una Empresa pionera, que impulsa proyectos concretos con visión de futuro. Este servicio refleja la incorporación de tecnología en un proceso clave para el negocio de la industria de seguros, haciéndolo más eficiente y generando beneficios tangibles para el sector y para sus clientes, quienes podrán contar con trámites y atenciones más ágiles".

Tal como en otras "comunidades electrónicas" que Entel ha implementado, en este caso la Empresa debió modelar un servicio que permitiese la interacción, tanto de empresas grandes con capacidad de integración al sistema, como de pequeñas sin esta capacidad. De esta forma, se permite que la industria en cuestión alcance la masa crítica que se requiere para que un proyecto de esta envergadura genere los beneficios esperados.

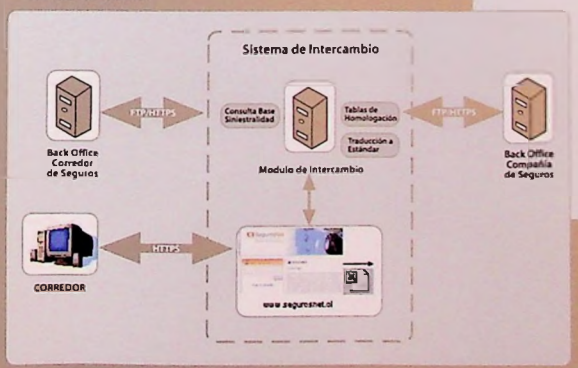
En este sentido, se doto al sistema de un módulo ASP, que posibilita la generación de propuestas de pólizas y otros documentos en forma electrónica, a través de Internet.

García destaca el potencial que encierra este proyecto para Entel: "Nos da la posibilidad de seguir avanzando en la provisión de servicios basados en tecnologías y comunicaciones en este sector, avanzando en mayor medida en la cadena de valor de sus procesos de negocio".

Adicionalmente, para el ejecutivo, se perfila a nuestra Compañía en un area de trascendencia: "Este servicio se suma a otros dirigidos a la banca que potencian a Entel como aliado tecnológico estratégico para el sector financiero".

Para la puesta en marcha, Entel ha sido más que sólo un proveedor de tecnología: ha puesto toda su experiencia en el modelamiento de sistemas B2B (*business to business*: comercio electrónico entre empresas) que apoyan procesos de negocios en modalidad electrónica; y también en la construccion de comunidades electrónicas de negocio, asesorando a la AACH en los acuerdos y definiciones necesarios para el avance del proyecto, así como en el on-boarding (proceso de enrolamiento al sistema).

Modelo de intercambio de las compañías y aseguradoras dentro del nuevo sistema.



Durante septiembre se espera que sean aproximadamente 1.000 las pólizas de seguros procesadas bajo este formato, lo que representará un hito para el sistema y el sector seguros.

Asociación de Aseguradores de Chile

Nace el 4 de septiembre de 1899, con el objetivo de unificar esfuerzos en pos del desarrollo de la actividad aseguradora en el país, y de contar con un ente representativo de la opinión del sector constituyéndose, de esta forma, en una de las más antiguas asociaciones gremiales chilenas y también de Latinoamérica.

Es interesante destacar que, en la actualidad, la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. agrupa sobre el 98% del primaje de seguros, asociando a 45 de las 51 compañías de seguros que operan en el país.

Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Cabe destacar que el rubro asegurador juega un rol de gran importancia dentro del quehacer económico nacional, a lo cual se suma el hecho de que la actividad aseguradora está cada dia más presente, no sólo ofreciendo protección en las diversas actividades del país, sino también protegiendo a las personas.

En su misión, la AACH se plantea: "Impulsar el crecimiento sostenido de la Industria Aseguradora, fortaleciendo el posicionamiento del seguro como sustento del desarrollo, representando a la industria y aportando una opinión técnica válida y confiable".

¿Sabías que...?

- Los trabajadores tienen derecho hasta tres días de descanso extraordinario, por años de trabajo continuo en la Empresa, dependiendo de su antigüedad en ella.

¿De qué hablamos, cuando hablamos de GES?

(Garantías Explícitas en Salud, conocido también como AUGE)

Por José Melgarejo, Jefe Área Beneficios Entel.

¿Qué es el GES o AUGE?

Es un sistema integral de salud que beneficia a los afiliados de Fonasa e Isapres y da derecho a exigir garantías establecidas para cada enfermedad incluida: acceso a la atención, con tiempos definidos en cuanto a calidad y con apoyo financiero, definidos en la Ley Nº 19.966, que se otorgan siempre y cuando sean tratadas en la respectiva red de prestadores.

¿Cómo acceder a las GES?

Si es beneficiario de FONASA, deberá ingresar a través del consultorio donde esté inscrito. Desde allí será derivado a otros establecimientos, si fuera necesario. En caso de urgencia, debe acudir al SAPU (Servicio de Atención Primaria de Urgencia).

Si es beneficiario de ISAPRE, deberá concurrir con el diagnóstico médico del profesional de salud tratante a las oficinas de la institución, para que designe un prestador de la red GES. Para este efecto, se debe llenar el formulario "Constancia de información al paciente AUGE", en otras palabras, activar la GES.

¿Qué es el deducible y cómo se enterará en un determinado problema de Salud GES?

El deducible es un monto de dinero sobre el cual comienza a operar la Cobertura Financiera Adicional, para un determinado Problema de Salud GES. Este deducible se enterará a través de la suma de los copagos que habrán de ser acumulados por cada prestación o grupo de prestaciones contenidas en los Listados de Prestaciones Específicos de los Problemas de Salud, garantizados por el DS N° 228/2005.

El deducible se calcula dependiendo del monto de la cotización mensual, legal o pactada, y el número de eventos GES en curso durante el período anual. Eso equivale a 29 cotizaciones mensuales y tiene un tope de 122 UF, cuando existe sólo una patología en curso. Cuando hay más de un evento en curso, equivale a 43 cotizaciones mensuales, y el tope sube a 181 UF.

Revise los 56 problemas de salud cubiertos por la GES en nuestra Intranet:

http://intranetcorp/rrhh/Bienestar/Articulos/ges.aspx



Todos podemos beneficiarnos con el GES (AUGE)



Gracias a un convenio con ENTEL, el Dr. Pupkin hizo un diagnóstico dental gratuito a los entelinos.

Nuevos Convenios en Entel:

Salud, Educación y Vacaciones Especiales para Entelinos

Los convenios que Entel ofrece a todos sus colaboradores, como siempre, los puedes encontrar en nuestra Intranet, a través del siguiente vínculo:

Clínica El Arrayán

Instituto Médico Psicológico / Orden Atención Médica Entel – 25% de descuento.

Consultas Odontológicas

Dr. Rodrigo Fariña - Dr. Marco Antonio Solar - Arancel UCO - Código Presupuesto Dental Entel

Terapias Antiestrés

Reiki Sr. Eduardo Carmi – 20 y 30% de descuento.

Clínica de Belleza

Bon Sante – Podología, Tratamientos Faciales 10% - Tratamientos Corporales 20% de descuento.

Vacaciones en Familia

Resort Playa Paraíso – Concón.

Piero's Hotel – Reñaca.

Cabañas del Lago – Puerto Varas.

Hosteria Ancud – Chiloé.

Gimnasios

Hapkido-Tangi /$15.000 mensuales.

Body Line /$28.000 mensuales.

GDS /$14.000 mensuales.

Granjas y Zoo

Buin Zoo / 15% y 20% de descuento.

Granja Educativa Lonquén / 25% de descuento.

Granja Familiar El Rancho / 20% de descuento.

Escuela de Manejo

Auto Escuela Santiago / 12 y 17% de descuento.

Otros:

Casa Moure – Perfumeria / 25% de descuento.

Joyería Swarovki / 15% de descuento.

GANADORES CONCURSO INTERNO



Sr. Sergio Antonio Miranda Ibarra
INGENIERO DE PROYECTOS
Subgerencia de Coordinación Técnica Servicios y Redes Terceros
Gerencia de Redes



Sr. Cristián Gaete Pinto
SUBGERENTE DE CONTROL DE GESTIÓN
Gerencia de Operaciones



Sr. Francisco Santibañez Abarca
SUBGERENTE DE SOPORTE Y ESTANDARIZACIÓN DE PROPUESTAS
Dirección de Proyectos Mercados 1
Gerencia de Operaciones



Sr. Cristián Araya Valenzuela
SUBGERENTE DE INGENIERIA DE REDES DE ACCESO Y TRANSMISIÓN
Gerencia Departamento de Planificación e Ingeniería de Redes
Gerencia de Redes



Sr. Félix Torres Aranda
GERENTE ZONAL ANTOFAGASTA
Gerencia Regional Norte
VP Comercial



Sr. Fernando Rolleri Saavedra
INGENIERO DE ESTUDIOS
Subgerencia de Administración Inmobiliaria
Gerencia de Abastecimiento y Administración



Sr. Paulo Rojas Rodriguez
INGENIERO DE OPERACIONES
Subgerencia O&M Redes de Transporte
Gerencia de Departamento O&M de Redes
Gerencia de Redes

INGRESOS



Sr. Pablo Rosales Fernández
GERENTE DE DEPARTAMENTO ATENCIÓN TÉCNICA TERRITORIAL
Gerencia de Operaciones



Srta. Ana Cristina Montebruno Bondi
INGENIERO DE ESTUDIOS
Subgerencia de Aseguramiento de Ingresos
Gerencia de Finanzas



Sr. Rodrigo Alejandro Yapur Ruiz
EJECUTIVO DE VENTAS CONCEPCIÓN
Supervisión Capacitación 8
Vicepresidencia Comercial



Sr. Jaime Marín Campos
ASISTENTE TÉCNICO
Subgerencia NOC&ATT Regional Redes

Central Entel-1: Se cierra un ciclo



En agosto pasado, se procedió a apagar la Central Entel -1 de Entel Phone (EPH), cuya data de instalación se remonta a 1995 y que el Decreto Supremo de Concesión Nº 450 (del 20 de diciembre de 1994) reconoce como la primera central de la filial de ENTEL. De hecho, con ella comenzó a operar.

La Central, marca ERICSSON, modelo AXE 10, adquirida en 1995, entró en funcionamiento en enero de 1996. En sus inicios, trabajó junto a la central madre, ubicada en Amunátegui y con una Unidad Remota (URA) en Costanera, ubicada en el 2º subterráneo del Edificio del Pacífico. A mediados de 1996, se agregaron las unidades remotas de Ñuñoa, Las Condes, Vitacura y Santa Elena, con las primeras expansiones de cobertura de la operación de EPH.

Originalmente, estuvo constituida por 11.500 líneas equivalentes llegando, en su peak, a 35.000 líneas equivalentes, lo que dio el impulso para que ENTEL ingresara a dar servicios de telefonía local. De esta forma, se llegó al cliente final y se comenzó a explorar nuevos negocios, fuera de su tradicional acción de Operador de Larga distancia, lo que posibilitó la nueva Ley de Telecomunicaciones de la época.

Esta Central tuvo una gran trascendencia, ya que concentró los primeros servicios de telefonía local de la Compañía para clientes de relevancia, como instituciones de gobierno, FFAA, banca y corporaciones, quienes vieron en Entelphone la alternativa ante el operador predominante del mercado. Su destacado comportamiento demostró a nuestros clientes la calidad de los servicios de la naciente filial.

Durante todos estos años, esta central operó en un contenedor, ubicado en sus inicios en los terrenos interiores de Amunátegui 20 y hoy visible en el pasaje Nueva Amunátegui. Cumple así su vida útil y da paso a nuevas tecnologías que hoy soportan los servicios telefónicos de nueva generación basados en Soft Switch y telefonía IP de fabricación HUAWEI. Todos los servicios de la central Entel -1 han sido trasladados al "Soft Switch", que constituye a su vez la primera central de nueva tecnología de Entelphone, cumpliéndose así un ciclo de renovación generacional. Cabe destacar la compleja operación que ello significó, la que gracias al personal especializado, a las muchas horas de dedicación, coordinación y minuciosa intervención, logró que la transferencia de servicios, prácticamente pasara desapercibida por los usuarios y no fueron afectados sus servicios.

El simbólico "apagado" de esta Central estuvo encabezado por nuestro Gerente General Red Fija, Antonio Büchi, y por Patricio Olivares, Gerente de Redes.

ENTEL®

Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO



Great Place to Work
Creciendo Paso a Paso

Además

- Talleres de Liderazgo
- Carabineros, Una Realidad
- Gala Clientes ENTEL: Al Di Meola
- Ventas en el Medioevo

N° 144

ENTEL
Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Great Place to Work:
Creciendo paso a paso

Actualidad 06
Alineamiento de Procesos: El momento de la difusión
Nueva Segmentación en Ventas: Una aventura Medieval

Reportaje 07
Nuevos Talleres en Entel:
Porque un líder siempre escucha a los demás

Beneficios y Capacitación 08
Breves

Crochet: una tradicional oportunidad para las Entelin@s
Taller de óleo: Una Aventura en Colores
Tercer Encuentro Nacional "Lealtades"

Beneficios y Otros 09
Deportes

Rama de Bikers: Agrupación sobre Ruedas
El Apertura de Futsal tuvo su Campeón
Entel presente en la Corrida Accenture 2007

RSE 10
Responsabilidad Social, en el extremo austral de Chile

Celebración 11
Entel sorprende con Al Di Meola, en su Gala Anual

Beneficios y Otros 12
Regiones

Plan de Mejora: Porque Chile no es Santiago
En Regiones "Viven Primeros el Futuro".

Reportaje 13
Carabineros de Chile:
Más que un proyecto, una realidad

Bienestar 14
Más sobre las GES (Ex AUGE)
Nuevos Convenios

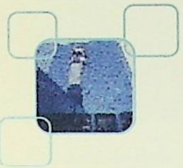
Personas 15
Ingresos / Nombramientos / Concursos Internos





Publicación de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, dirigida al personal de Entel. **Director responsable:** Rafael Le-Bert. **Edición y dirección periodística:** Rodrigo Toledo M. **Colaboración:** Carolina Pavez **Comité editorial:** Rafael Le-Bert, Waldo Sarmiento, Álvaro Gallegos, Soledad Fernández y Pablo Guerrero. **e-mail:** g_comintentel@entel.cl **Dirección de arte y diseño:** Pulso Diseño. **Fotografía editorial:** Francisco Moiroux. **Pre-impresión e impresión:** Impresos Lahosa. Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.



EDITORIAL

No nos dimos cuenta de cómo llegamos a ésta, la última edición de Encuentro durante este 2007. Por cierto, se trata de la confirmación de que fue un año vertiginoso, intenso, en el que nuestra Empresa tomó un nuevo y gran aire del que probablemente, cada uno de nosotros, respiramos aliviados.

Seguimos siendo una gran Empresa, y quedó claro en enero, cuando nos enterábamos de la obtención del derecho a establecer la red de telecomunicaciones más grande de Chile, para Carabineros. Como podrán averiguar al leer las páginas de esta revista, ese proyecto ni siquiera es tal. Hoy es una realidad, y más que eso, vive las etapas finales de su implementación.



¿Da para sentirse orgullosos? Por supuesto. Pero sin perder de vista que el reloj sigue andando, trayéndonos nuevos desafíos, más grandes, incluso, que los que acabamos de superar.

Lo mismo ocurre en el ámbito del clima, con los resultados de una nueva Encuesta del Great Place to Work. Crecimos un pequeño margen dentro de la gran meta que nos hemos propuesto en el mediano plazo mas, la sensación de no estar estancados, ni derrotados, es un aliciente.

Se va 2007 y se lleva éxitos y problemas; fracasos y oportunidades. Ya se acerca la época de los balances a nivel Empresa y, especialmente, nuestra propia evaluaciónacerca de nuestro desempeño. ¿Qué nos deparará 2008? Independiente de aquello, tenemos un compromiso con nosotros mismos: superar lo conseguido y mirar con optimismo lo que viene. Al fin y al cabo, contamos con el respaldo de la más importante Empresa de telecomunicaciones en Chile.

Great Place to Work para Entel: Una oportunidad para mejorar

Como cada año, entre marzo y junio, Great Place to Work® llevó a cabo el estudio de "Las Mejores Empresas para Trabajar en Chile". Nuestros resultados nos llenan de optimismo.

El tradicional estudio Great Place to Work® contó este año con la participación de 176 empresas, tanto nacionales como multinacionales y de los más diversos rubros. La encuesta se le envió, tanto en papel como por vía electrónica, a 167.063 empleados de todo Chile. Números que demuestran la validez y presencia de esta instancia, todo un referente en cuanto a la percepción del clima laboral.

1. ¿Qué es Great Place to Work®?

El concepto fundamental con el que se trabaja nace de la definición de un gran lugar para trabajar, como aquel donde:

- Se puede confiar en las personas para las cuales se trabaja.
- Se siente orgullo por lo que se hace.
- Se disfruta con las personas con las cuales se trabaja.

La mayoría de las empresas son solamente buenas. Los grandes lugares para trabajar son aquellos en los que no sólo hacen cosas, sino donde tratan de mejorar continuamente y sus políticas y prácticas se encuentran alineadas con la visión y valores de la empresa.

¿Puede cualquier organización convertirse en un GRAN lugar para trabajar?
ABSOLUTAMENTE

No depende del tipo de industria, ni del tamaño o cantidad de empleados. Si bien la forma en que cada una alcanza este objetivo es diferente, el resultado puede ser el mismo.

Cada empresa encontrará su propia manera de crear un gran lugar para trabajar, no hay dos empresas que lo hayan logrado exactamente de la misma manera.

2. Cómo entender el Modelo© Great Place to Work®

El Modelo© Great Place to Work®, es un modelo empírico que aborda, a través de un cuestionario, cinco dimensiones básicas (Credibilidad, Respeto, Orgullo, Imparcialidad y Camaradería), consideradas como los puntos claves para explorar el clima y la cultura de una organización.

Las Dimensiones del Modelo© Great Place to Work®

CREDIBILIDAD

Evalúa la percepción que los empleados tienen de la comunicación interna y de la competencia e integridad asociadas a quienes ejercen el liderazgo en la organización, lo cual determina el grado en que la gerencia, y las jefaturas en general, son percibidas como creíbles.

RESPETO

Evalúa la percepción de los empleados con respecto al grado de apoyo al trabajo, la colaboración en el desarrollo y la preocupación por la vida personal, a través del modo en el cual son tratados y que determina el grado en que se sienten respetados por sus empleadores.

IMPARCIALIDAD

Evalúa la igualdad de oportunidades, la equidad y la justicia que los empleados perciben en el lugar de trabajo, y que conforma el grado en que los líderes son percibidos como imparciales.

ORGULLO

Evalúa los sentimientos que los empleados tienen hacia su trabajo, su equipo y hacia su organización, lo que constituye su nivel de orgullo de pertenencia.

CAMARADERÍA

Mide el grado de camaradería del lugar de trabajo, evaluando la percepción de los empleados en cuanto a las posibilidades de ser uno mismo, el ambiente acogedor y la sensación de "estar en el mismo barco."

Cada una de las cinco dimensiones del Modelo© está a su vez dividida en tres subdimensiones que clasifican las afirmaciones del Great Place to Work® Trust Index ©

Cada una de las subdimensiones se refiere a un conjunto de habilidades y conductas dentro de los lugares de trabajo que impactan en la percepción de los empleados y determinan la calidad del clima laboral de la organización.

3. Las relaciones del Modelo© Great Place to Work®

El Modelo© identifica tres relaciones que explican el clima y la cultura de una organización, y en cada una de ellas define las dimensiones que deben ser consideradas y cómo las agrupa.

En el siguiente diagrama se muestran estas relaciones y las dimensiones asociadas:



Cuadro que resume la relación entre estamentos y su correspondencia con las dimensiones.

Las 3 primeras dimensiones están referidas a la CONFIANZA, la cual explica la **relación** que se establece entre la *Dirección de la* empresa y *los Colaboradores*,

La segunda dimensión, ORGULLO, conforma la **relación** que se establece entre los *Colaboradores* y el *Empleo*,

Y por último, la tercera dimensión, CAMARDERÍA, conforma la **relación** que se establece entre el *colaborador* y *otros colaboradores*.

Todas estas relaciones conforman el eje central que permite que una organización sea percibida por sus colaboradores como un gran lugar donde trabajar.

4. Los Resultados de Entel

Como resultado del estudio, Great Place to Work® Institute Chile, entrega a cada empresa un informe, independiente de su resultado o de si aparece o no en la lista de Las Mejores 35 Empresas Para Trabajar.

A partir de este informe fue que se trabajó el año pasado en torno al clima en ENTEL. La mayoría de los entelinos, en ese proceso, asistió a una presentación con los resultados de su gerencia, y participó de acciones integrales o focalizadas de mejora.

No por nada en marzo, nuestro Gerente General, Antonio Buchi, se refirió claramente al tema: "el clima laboral es muy importante para esta administración y para ello estamos tomando todas las medidas a nuestro alcance, siempre acordes a nuestra estrategia y estilo de dirección".

En dicha oportunidad, el ejecutivo aportó argumentos: "Estoy convencido que un buen ambiente es condición necesaria para que nos vaya bien a todos, en lo personal y como empresa. Yo estoy feliz y orgulloso de trabajar en Entel, ...conozco a muchos que lo están y creo que están todas las condiciones para que cada uno de nosotros sienta lo mismo...".

Pero, ¿cómo nos fue en 2007? Este año, contestaron la encuesta **1063 personas**, es decir, 176 respuestas más que en 2006, cuando 887 entelinos participaron opinando. Es decir, hubo un crecimiento importante del compromiso de nuestra gente con un posible cambio.

Los números consolidados indican que nuestro promedio global de percepción hacia ENTEL, como un buen lugar para trabajar, subió desde **57,92** a **61,76** o sea **3,84** puntos reales de incremento.

Casi 4 puntos que para algunos pueden significar un aumento insignificante, pero que representan una consecuencia real de las acciones que emprendimos a todo nivel.

Según Rafael Le-Bert, gerente de RR.HH. Corporativo, "a partir de los resultados, se nota que queremos hacer las cosas mejor, y ello depende de todos".



Conocer nuestra Empresa es el punto de partida de nuestra identificación.



El trabajo en equipo también se proyecta en nuestra RSE.

Para el ejecutivo, existen matices muy importantes en las medidas y acciones tomadas este año, que se deben destacar: "En el trabajo para mejorar, contamos con el aporte de nuestros sindicatos, que representaron la voz de nuestros colaboradores."

De esta forma, se han mejorado y difundido -de manera más amplia- las acciones de la Empresa hacia los entelinos: salud (coberturas, diagnósticos gratuitos); celebraciones ("18", Fiesta de Gala); concursos internos (con cerca de 40 ganadores durante 2007); horas de capacitación (a octubre de este año, más del 70% de la dotación ha recibido aproximadamente 80 mil horas de entrenamiento); becas para colaboradores (37 activas, con un promedio del 60% del arancel anual); para sus hijos (39 becas repartidas entre los 3 sindicatos), y otras tantas que apuntan en el mismo sentido.

Los resultados, a nivel de Dimensiones y Subdimensiones, también nos dan una mirada positiva (ver cuadro), dada la comparación con nosotros mismos en 2006. Literalmente, subimos EN TODO.

Dimensión	Subdimensión	Empresa 2006	Empresa 2007	Diferencia 07-06
Credibilidad	Comunicación	56,5	63,4	7,0
	Competencia	58,7	65,9	7,2
	Integridad	56,9	62,0	5,1
Respeto	Apoyo	51,0	56,6	5,5
	Colaboración	53,7	58,2	4,5
	Cuidado	55,6	60,7	5,1
Imparcialidad	Equidad	41,5	44,7	3,2
	Igualdad	38,6	45,0	6,4
	Justicia	61,1	68,9	7,8
Orgullo	Individual	67,7	71,6	3,9
	Equipo	68,3	71,7	3,4
	Empresa	56,0	63,5	7,5
Camaradería	Intimidad	68,3	73,8	5,5
	Hospitalidad	57,1	62,9	5,8
	Sentido de Equipo	52,2	57,8	5,6

Las dimensiones del GPTW. En celeste, nuestros mejores resultados. En rojo, los peores y, en naranjo, la mayor "subida".



La cercanía con la familia es una de las clases de un gran lugar para trabajar.



El desarrollo profesional, a través del entrenamiento, sigue siendo foco para ENTEL.

Las diferencias se acentúan en la medida que nos adentramos en el detalle de los resultados. A ellos podrán acceder, nuevamente, cuando se realicen las presentaciones que la Subgerencia de Cultura Organizacional ha preparado para cada Gerencia.

A partir de esa información, se realizará la respectiva autocrítica, o bien, se festejarán los logros conseguidos. A nivel Empresa, nos quedamos con la sensación de que hemos conseguido algo que apenas representa el comienzo de una meta que es más exigente.

Y agradecemos el esfuerzo que cada uno de ustedes realizó, de una u otra forma, para colaborar en estos 4 puntos que nos pertenecen a todos, pues son la muestra de que estamos logrando ser, de manera real, un lugar mejor para trabajar.

Es importante recordar que nuestro clima es responsabilidad de todos y que con pequeñas acciones podemos lograr ser un gran lugar donde queremos trabajar.

Alineamiento de Procesos: El Momento de la Difusión

Hace un año, luego de la reestructuración de Entel, se hizo un levantamiento de los procesos más críticos de la Empresa. Fruto de esta reorganización, se realizaron diversos diagnósticos, de donde nacieron los 20 equipos encargados de liderar un número idéntico de procesos. Cada uno, integrado por un gerente departamental y un sponsor divisional, para llevar a cabo un liderazgo de calidad dentro de la Empresa.

Actualmente, estos equipos, ya empoderados, están definiendo mejoras en las etapas cada proceso. "En general, es un asunto de mediano a largo plazo, ya que se quiere introducir una nueva manera trabajar en torno a los proyectos", explica Adrián Rebolledo, subgerente Soporte Procesos.

Su área debe velar porque nuestros equipos utilicen metodologías comunes, para efectos de llevar un orden en las intervenciones que hacemos en los procesos de negocio: "Tratamos de coordinar iniciativas que, entre equipos, vayan a generar algún impacto. Por otro lado, hacemos un seguimiento para cumplir con todos los objetivos trazados. Es importante tener directrices que nos guíen para ello", explica el ejecutivo.

El folleto que llegó a cada entelino hace algunas semanas fue la punta de lanza de un proceso de difusión permanente: "La idea es dar a conocer esto a nivel corporativo, al menos, una vez al mes, a través de la publicación de casos de éxito u otras acciones", cuenta Rebolledo.

¿Cómo saber más, o proponer ideas acerca de estos procesos?

- En primer lugar, se puede escalar a un Gerente Divisional, ya que ellos son los autores del Procesigrama.

- La segunda es acercarse al área Soporte Procesos: "muchas de las ideas de los colaboradores nos han permitido darnos cuenta de la inexistencia de procesos importantes, que no están cubiertos por los equipos que están trabajando actualmente", relata Rebolledo.

- Y la tercera es contactarse con "los dueños" de los procesos, directamente, para hacer saber sus opiniones y pensamientos.

"Claramente pueden existir nuevos procesos, pero estaremos concentrados en lo que la estrategia de negocio nos diga. Si mañana nos enfocamos en otro tipo de negocios, así como hoy es TI, se crearán nuevos equipos dirigidos a esas nuevas líneas", concluye Adrián.



Adrián Rebolledo, subgerente Soporte Procesos.



La figura principal del folleto, resume lo que serán los futuros procesos en Entel.

Nueva Segmentación en Ventas: Una Aventura Medieval

"Divide para reinar", proclama un viejo adagio, y parece más real que nunca cuando nos adentramos en la nueva estrategia de segmentación de carteras que está impulsando la Gerencia de Depto. Empresas, basada en el Medioevo.

¿Cuál es el objetivo de segmentar las carteras? Principalmente, esta acción permite orientar al ejecutivo a fidelizar y penetrar su cartera en forma eficiente y efectiva.

¿Cómo pretenden hacerlo? Básicamente, a través de tres herramientas:

- Canalizando esfuerzos de venta al interior de cartera con foco a clientes con potencial.
- Fidelizando a los clientes que han confiado en Entel la mayor parte de sus servicios.
- Potenciar las prácticas que llevan al éxito a cada uno de los segmentos preestablecidos.

Según Bernardo Barrantes, subgerente Inteligencia Ventas Empresas, "es, básicamente, una forma de alinear los esfuerzos entre la Fuerza de Ventas, el trabajo de Productos e Inteligencia de Ventas. No estamos buscando enseñar a hacer las cosas pues, hoy en día, los ejecutivos con clientes de cartera trabajan muy bien en la penetración, y nuestra tarea es apoyarlos".

Esos ejecutivos, a través de esta segmentación, se verán beneficiados de manera directa, al aumentar sus ventas al interior de sus carteras a partir del foco en clientes con potencial; mejorar la percepción del cliente respecto a la atención de su ejecutivo; y usar en forma eficiente el tiempo y de las herramientas de las cuales dispone.

"Para trabajar con los clientes que vamos a atacar, utilizaremos un piloto. Junto con los ejecutivos vamos a determinar necesidades de grupos de clientes, identificando clústers o rubros de clientes de acuerdo a necesidades, y determinaremos cómo los vamos a atacar", explica Barrantes.

Para lanzar esta novedad, se realizó una presentación en Santiago, la cual será apoyada por un relanzamiento. Paralelamente, se envió un video en streaming explicando toda esta capacitación a Regiones (norte y sur).

¿Quiénes son ahora nuestros clientes?

Reyes: Tienen la mayor parte de su gasto y servicios en telecomunicaciones con Entel. Necesitan cuidado, pues han confiado todos sus requerimientos de telecomunicaciones a nosotros. Requieren alguien cerca de ellos cuando lo necesiten, ya que somos un apoyo importante para su negocio.

"Son los más atractivos para la competencia"

Príncipes: Tienen parte de su gasto y de sus servicios en Telecomunicaciones con Entel. Están dispuestos a buscar nuevas alternativas con nosotros. Les interesa que estemos cerca, ya que somos un apoyo importante para sus negocios.

"Nos están esperando, dispuestos a que seamos su socio tecnológico"

Caballeros: Tienen una pequeña parte de su gasto y de sus servicios en Telecomunicaciones con Entel. Están dispuestos a buscar nuevas alternativas con nosotros.

"Nos están esperando, pues tienen la disposición para que seamos su socio tecnológico"



Bernardo Barrantes, subgerente Inteligencia Ventas Empresas.



Esta es parte de la gráfica que ha apoyado este lanzamiento.

Nuevos Talleres en Entel: Porque un líder siempre escucha a los demás

No es casual que el tema del liderazgo esté en boga. Se trata de una variable fundamental para entender el crecimiento y consolidación de las empresas. Este año, para ENTEL, trabajar con sus líderes se ha vuelto indispensable.

A principios de año, la Administración de la Empresa planteó de manera clara la "Hoja de Ruta" que nos guiaría durante 2007. Uno de los objetivos destacados, dentro de esa propuesta, fue trabajar en la profundización de un estilo, una formación, y de un actuar para los Líderes ENTEL, de manera que reúnan las características que creemos, nos harán marcar la diferencia.

En virtud de esa meta es que nuestra Gerencia General, junto a la Gerencia de Recursos Humanos, a través de la Subgerencia de Cultura Organizacional, ha planificado y concretado acciones tendientes a fortalecer el camino hacia las metas trazadas.

La coronación de este trabajo ha llegado este último trimestre de 2007, a través del inicio paralelo de dos talleres, dirigidos a públicos distintos, pero con un objetivo más que común: trabajar en nuestros Liderazgos.

Liderazgo Efectivo

En la arquitectura de este taller, dirigido a los ejecutivos de ENTEL, se trabajó codo a codo con la **Pontificia Universidad Católica**, y apunta, principalmente, a formar líderes efectivos.

En este taller están participando Gerentes Divisionales, Gerentes Departamentales y nuestro Gerente General. En una segunda etapa, serán incluidos también los Subgerentes.

El Taller está dividido en 3 módulos: Habilidades de Gestión Personal e Interpersonal; Habilidades Estratégicas; y Liderazgo, Inteligencia Emocional e Interrelaciones Efectivas. ¿Los profesores? Del más alto nivel: Verónica Vásquez, Bernardita Grove, Patricio Donoso y Nureya Abarca.

Pablo Pfingsthorn, gerente de Departamento Control Gestión, y participante del primer grupo, está muy conforme hasta el momento: "Me parece muy bueno, superior a las expectativas que tenía. Presentan un marco teórico interesante, con una clara aplicación práctica (en los temas de liderazgo). Y respecto al autoconocimiento, me pareció muy interesante y aplicable el uso del MBTI (Inventario Tipológico de Mayerss Briggs) para caracterizar las preferencias de las personas".

Para César Abuauad, gerente de Departamento Planificación e Ingeniería de Redes: "Hasta el momento ha sido bastante bueno. Sin duda, creo haber aprendido a reconocer mejor a los integrantes de mi equipo de trabajo".

Personas de larga trayectoria en Entel, como Miguel Carvajal, gerente de Departamento Contabilidad, tienen una visión parecida: "Quienes tenemos mucho camino recorrido, ya hemos aprendido a reconocernos. Sin embargo, es bueno repasar periódicamente el tema, para no descuidarnos con la administración de las carencias".



No solo de contenidos se han nutrido nuestros ejecutivos. También de actividades más lúdicas.

Competencias para Liderar

Antonio Büchi, en su discurso de marzo a los entelinos manifestó, literalmente: "el clima laboral es muy importante para esta Administración y para ello estamos tomando todas las medidas a nuestro alcance, siempre acordes a nuestra estrategia y estilo de dirección". Esas palabras no han quedado en el aire, y se han encarnado en objetivos específicos, que apuntan a mejorar la calidad de los liderazgos al interior de la Compañía.

En virtud de esa meta es que también se dio inicio al taller **Competencias para Liderar**, dirigido a Supervisores y Jefes de Área, que permitirá a los participantes desarrollar todas las habilidades y competencias necesarias para ejercer de la mejor manera el rol de líder de un equipo de trabajo.

En el diseño de este taller, y la elección de nuestro socio consultor, participaron activamente los Sindicatos, así como los propios entelinos, a través de entrevistas y focus groups.

Según el programa de este curso, **el Líder Entel debe apuntar a:**

- Poseer claridad de creencias y valores
- Estar alineado con la misión de la empresa
- Valorar el aporte de sus colaboradores y gente que lo rodea
- Ser un inspirador de pasión
- Crear un entorno desafiante

A partir de las competencias de liderazgo, el taller propone desarrollar las siguientes herramientas:

- Responsabilidades del liderazgo
- Toma de decisiones
- Gestión de Cambio
- Gestión y cierre de compromisos

Casi concluidos los tres primeros grupos participantes, las opiniones son positivas. Como la de Raúl Bordalí, jefe del área Servicios Generales: "Creo que ha sido un buen taller, superó mis expectativas. Ambas jornadas han sido dinámicas, entretenidas y con muchos ejemplos".

Con respecto a la aplicabilidad de lo enseñado en los talleres, Bordalí prefiere la prudencia: "Pienso que todo lo visto es tan obvio y fácil de realizar...Espero que el final sea tan dinámico como ha sido las dos sesiones anteriores y a futuro llevar a cabo lo aprendido".

Carlos León, quien también participó en el curso, considera que las jornadas fueron "bastante buenas, entretenidas y con mucho aporte, con respecto a cómo actuar, tomar decisiones y relacionarme comunicacionalmente".



Carlos Sandoval, de CEO Consulting, en plena exposición con jefes y supervisores.



Otra de las dinámicas planteadas por los profesores de la Universidad Católica, para nuestros ejecutivos.

Crochet: Una Tradicional Oportunidad para las Entelinas

La palabra Crochet proviene del francés "croche", que significa enganchar. En el siglo XVI, las monjas enseñaron el arte a sus estudiantes y era considerado conveniente solamente para los ricos.

Afortunadamente, esos prejuicios se los llevó el tiempo, y hoy se trata de una las manualidades de uso más masivo entre las mujeres.

Un grupo de colaboradoras de Entel se ha sumando a nuestro Taller de Crochet, que nuevamente se está impartiendo este año, y que pretende llevar este delicado arte a sus hogares y familias.



En un trabajo tan fino como el del crochet, la atención debe ser máxima.



La clase se complementa con revistas y libros acerca de técnicas de crochet.

Todos los martes, entre las 18:30 y las 20:30 horas, y los viernes, en horario de almuerzo, desde las 13:30 hasta las 14:30, se lleva a cabo esta actividad, que finalizará recién el 18 de diciembre de 2007, dado el gran interés de las participantes.

Taller de Óleo: Una Aventura en Colores

La increíble cifra récord de 29 personas, es el número de inscritos en el Taller de Óleo ENTEL 2007, que ya forma parte de la vida de nuestros colaboradores desde hace varios años.

En arte se conoce como óleo a los aceites que se usaban para combinar con otras sustancias y obtener así un producto idóneo para la pintura. Como extensión, se fue llamando "óleo" a la misma pintura en sí.

Esta vez, el taller de Óleo partió en septiembre, y sin costo para nuestros colaboradores, salvo el de los materiales. Estos entusiastas artistas aficionados se reúnen todos los miércoles, entre las 18:30 y las 20:30 horas, para interpretar sus emociones y sentimientos, a través de una paleta de colores y, especialmente, una gran imaginación.



Todas las técnicas se pueden aprender. El talento depende de cada participante.



La Sala de Descanso, en el piso 3, del CNT se llena de atriles y entusiastas artistas.

Tercer Encuentro Nacional "Lealtades"

Con el objetivo de generar Lealtades, y perseverar en una propuesta de valor en la atención, incorporando conceptos modernos de servicio a clientes, se llevó a cabo el Tercer Encuentro Nacional "Lealtades".

Fueron dos jornadas, 25 y 26 de octubre, cuyas actividades se repartieron físicamente entre el Stadio Italiano y el Club de Campo ENTEL.

Entre los temas tratados este año, estuvieron "Realidad actual de la Empresa", "Escuchando a los Empleados", "Manejo de la nueva herramienta: Venus 3" y "Formación del Ejecutivo Presencial y Telefónico de Atención a Clientes", entre otros.

Participaron ejecutivas y ejecutivos de todo el país, quienes son el rostro habitual de nuestra Empresa para los clientes. En las imágenes, se puede apreciar la gran asistencia y participación de este año.



Este tradicional encuentro ya va en su tercera versión.



El Stadio Italiano fue un escenario ideal para el trabajo de este gran equipo de ejecutivos.

Rama de Bikers: Agrupación sobre Ruedas

A principios de este año, un grupo de colaboradores de nuestra Empresa formó la Rama de Bikers, la cual ya cuenta con 50 personas inscritas.

Entel ha apoyado con equipamiento y movilización a sus actividades que, en general, se relacionan con la participación en justas deportivas como la célebre "Conquista de los Dinosaurios".

Sergio Sariego, secretario y tesorero de la Rama de Bikers Entel, opina al respecto: "Sin el apoyo de la Empresa no lograríamos este compromiso que hemos logrado entre todos los colaboradores de Entel".

Uno de los colaboradores más nuevos que ha llegado a la rama es Augusto Watchholz, quien com enta: "cuando me invitaron a participar en la Rama, me compré bicicleta, para ir equipándome de a poco. En las distintas actividades en las que he participado, a pesar que voy entre los rezagados, lo he pasado muy bien".

La Rama de Bikers está abierta para todos los colaboradores que desean practicar ejercicio al aire libre, con una dosis de adrenalina. Los únicos requisitos son contar con entusiasmo, energía y buen humor para llegar a la meta en conjunto con nuestro gran equipo Entel. Pueden revisar imágenes de sus actividades en nuestra Intranet (sub sitio Bienestar).



En una de sus aventuras, nuestros Bikers llegaron a Farellones.

El Apertura del Futsal tuvo su Campeón

Tras un intenso y disputado final, Pacífico confirmó su favoritismo, adjudicándose el Campeonato de Apertura Futsal 2007.

El logro fue obtenido, además, con una fecha de anticipación, coronando una notable campaña que incluyó la obtención del "Pichichi", a través de Rodrigo Pérez Cerón.

El podio lo completaron EntelPhone, cuadro que obtuvo el subcampeonato; y Huracán, que obtuvo el bronce.



Rodrigo Pérez, el goleador, recibiendo su premio.

El pasado sábado 8 de septiembre se llevó a cabo la premiación de los equipos ganadores, y la celebración de todos los que formaron parte de este gran campeonato, que dejó instalado el entusiasmo para lo que ya está aconteciendo en el Clausura 2007.

El inicio de dicho campeonato se dio el pasado sábado 10 de octubre, en las tradicionales canchas de nuestro Club de Campo. Aprovechamos esta instancia para dar la bienvenida a los nuevos equipos que se incorporan a este grupo de colegas que comparten un rato de deporte los fines de semana.



Pacífico, campeón del apertura 2007.



La medalla de Bronce del Apertura, se la llevó Huracán.



EntelPhone, acreedores del segundo lugar.

Entel presente en la Corrida Accenture 2007

"Todo por los niños del Hospital Calvo Mackenna", fue la premisa de los 20 colaboradores de Entel que se hicieron parte de esta gran corrida solidaria. La adrenalina y el compromiso fueron la tónica fundamental que movió los corazones de todos los representantes de empresas que participaron de este gran evento.

Cerca de las 9:30 AM, y bajo un hermoso sol dominical, se inició la corrida, que incluyó un posterior show, amenizado por los hermanos Nicolás y Fernando Larrain, una presentación de percusión tipo Stomp y un sorteo de interesantes premios para los asistentes.

Entel, una vez más, ha permitido que sus colaboradores puedan sentirse parte de una obra con espíritu social y, a la vez, compartir gratos momentos de equipo, con la camiseta azul de nuestra Compañía.

En nombre la Empresa, felicitamos a todos quienes formaron parte de este gran equipo, y esperamos que se puedan seguir haciendo este tipo de iniciativas en el futuro. Pueden acceder a los resultados de nuestros competidores en la página **www.accenturecrosscountry.cl**



20 fueron los entelinos que respondieron al llamado de Accenture para ayudar al Calvo Mackenna.



Se participó en 3 tipos de disciplina: Caminata, 4k y 12k.

Responsabilidad Social, en el extremo austral de Chile

Entel sigue concentrando los esfuerzos regionales por la Responsabilidad Social y, al mismo tiempo, se posiciona como un referente en este ámbito para el empresariado nacional.

"Responsabilidad Social Empresarial, una llave para el desarrollo sustentable", fue el título del Seminario organizado por el Grupo Entel, en conjunto con el diario La Prensa Austral, y que se llevó a cabo el pasado martes 9 de octubre en dependencias del Hotel Diego de Almagro, Avenida Colón Nº 1290, en la capital de la XII Región, Punta Arenas.

Este encuentro busca llevar al debate regional una visión cada vez más extendida respecto al rol que deben cumplir las empresas en la sociedad. Para ello, se analizaron casos y modelos de Responsabilidad Social Empresarial llevados a la práctica en Chile y en la región de Magallanes.

Entre los panelistas que asistieron destacan Maribel Vidal, vicepresidenta de la agencia McCann-Erickson; Daniela Winicki, gerenta de Sustainable Business Solutions de la consultora PriceWaterhouse Coopers, y Francisco Javier Garrido, socio director de EBS Consulting Group.



Ante un repleto auditorio, se llevó a cabo este seminario.



Participaron expertos de Santiago, y personalidades de la XII Región.

El evento, además, contó con una bienvenida de la intendenta Eugenia Mancilla, y la participación de personalidades regionales como: Hernán Dinamarca, director de Comunicaciones de Enap Magallanes; Wolfgang Bevensee, gerente de Mantenimiento de Methanex; Alejandro Toro, editor general de La Prensa Austral; Elia Mella, directora de Acreditación Institucional de la Umag; Leonor Bahamóndez, docente de Inacap; Jaime Ivelich, director de AustroChile; y monseñor Bernardo Bastres, obispo de Punta Arenas.

En representación de nuestra Compañía, asistieron y expusieron Marlen Velásquez, gerente de RR.PP. del Grupo Entel y Álvaro Gallegos, gerente de Abastecimiento y Administración de Entel S.A.;

Cabe señalar que este es el séptimo encuentro enmarcado dentro de una iniciativa que comenzó en agosto de 2006, en Coyhaique, y que hoy se sigue consolidando como un referente a lo largo de todo el país.

Entel, haciendo escuela en la Primera Región del país

Continuando con el proyecto "Pizarras Inteligentes para colegios de Chile", ENTEL llegó con nueva tecnología a dos establecimientos de la Región de Tarapacá. Hoy, sus profesores viven un presente distinto.

Dos escuelas del Servicio Municipal de Educación (Serme) de Arica entraron de lleno al siglo XXI, desde que el pasado 18 de octubre recibieran sendas pizarras electrónicas.

El equipamiento responde a un proyecto que Entel desarrolla desde 2006, y que pretende aportar con nuevas tecnologías a colegios que cuentan con el potencial, pero no con los recursos para seguir creciendo.

Para ello, se eligió a las escuelas D-6 República de Francia, la única exclusiva para niñas del Serme en Arica, y la Escuela España, del kilómetro 28 del valle de Azapa.

Cristian Cameron, gerente Zonal de Entel, manifestó que "este aporte forma parte de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial de Entel y los establecimientos fueron elegidos por sus buenos resultados en el SIMCE".



El tradicional corte de cinta, con el alcalde (S) Waldo Sankán y ejecutivos de Entel.

Las pizarras permiten a los profesores hacer todo lo que hace una pizarra tradicional, pero además mostrar a los alumnos videos, fotografías, gráficos y manipular esas imágenes, usando un lápiz virtual o su mano, como si fuese el mouse.

El proyecto incluyó la capacitación de los profesores de las escuelas y de un grupo de alumnos para el manejo de los equipos.



Los alumnos de Azapa, haciendo una demostración acerca de las bondades de la pizarra.

El equipo fue recibido oficialmente en dos ceremonias, a las que concurrieron el alcalde suplente de Arica, Waldo Sankán; el seremi de Educación, Luis Verdejo; el subdirector del Serme, Patricio Moya, además de los ejecutivos de ENTEL, Marlen Velásquez, gerente de RR.PP. y Cristián Cameron, gerente Zonal.

En la ocasión, Marlen Velásquez sostuvo que "creemos que hay establecimientos municipales que han logrado dar un paso más arriba de los estándares normales en términos de rendimiento y, como una forma de incentivarlos, la empresa los apoya con tecnología de punta con el objetivo que los niños aprendan de manera más rápida y entretenida".

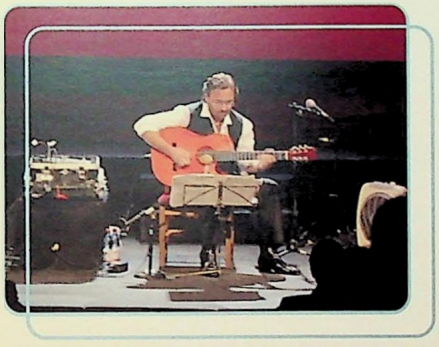
El alcalde Waldo Sankán, junto con agradecer a la empresa Entel, señaló con orgullo que esta iniciativa es el primer paso "para que dos colegios de Arica se integren a esta era tecnológica con el compromiso y apoyo de la empresa privada, y así ayudar a cambiar la historia de los niños ariqueños. El desafío es cómo hacer que los demás colegios con menos recursos, tengan la misma oportunidad de ingresar a la era digital".

ENTEL sorprende con Al Di Meola, en su Gala Anual

En una noche impecable nuestra Empresa celebró, junto a sus clientes más importantes, el estrecho lazo que nos une a ellos. El invitado de honor fue el guitarrista estadounidense Al Di Meola, quien deleitó con un show íntimo y acústico.

Desde hace tres años, el Grupo ENTEL recuperó una tradición que el correr de los años había dejado en el pasado. Se trata de la invitación anual que su Presidente, Juan Hurtado, y su Gerente General Corporativo, Richard Buchi, realizan a sus clientes, para asistir a un gran espectáculo artístico.

En 2005, fue la *bailaora* de flamenco, Cristina Hoyos; en 2006, el músico cubano Jesús "Chucho" Valdés; y este año, ENTEL sorprendió a todo el mundo, trayendo en forma exclusiva y especial al guitarrista estadounidense Al Di Meola.



Al Di Meola, en solitario, mostrando su virtuosismo.

El músico, nacido el 22 de julio de 1954, en Jersey City, es uno de los grandes representantes de la fusión jazzística, en su caso tanto con el rock, como con las llamadas músicas del mundo (World Music), fruto de su interés por otras tradiciones musicales extrañas al ámbito occidental.

A través de una presentación de una hora y media, y ante un Teatro Municipal repleto, Di Meola repasó sonidos principalmente acústicos, acompañado del cubano Gumbi Ortiz (congas, cajón) y del argentino Mario Parmisano (piano).

¿En el público? Estuvieron presentes importantes personalidades del ámbito gubernamental, eclesiástico, educacional y empresarial, entre quienes podemos mencionar a los sacerdotes Renato Poblete y Agustín Moreira, del Hogar de Cristo; los alcaldes de Ñuñoa, Pedro Sabat, y de Lo Prado, Gonzalo Navarrete; Cecilia García –Huidobro, vicepresidenta de la Corporación del Patrimonio Cultural; Jaime de Aguirre, director ejecutivo de Chilevisión; el General Gerardo González, Director de Planificación y Desarrollo de Carabineros de Chile y José Pablo Arellano, presidente de Codelco, entre otros.

Adicionalmente, asistieron como invitados especiales niños y profesores de nuestros distintos proyectos de Responsabilidad Social a lo largo de todo Chile, principalmente, desde el Liceo Andrés Sabella, de Antofagasta y el Colegio Arturo Prat, de La Serena.



En la imagen, el artista, posa junto a nuestro Gerente General Corporativo, Richard Büchi, y los niños de nuestros proyectos RSE.

Los ejecutivos de Entel, Entel PCS y Entel Call Center las oficiaron de anfitriones, recibiendo y compartiendo con nuestros invitados en los respectivos palcos, así como en el cóctel posterior. También hubo presencia de los Sindicatos de Entel, a través de algunos de sus representantes; y de los entelinos, mediante los ganadores del concurso que exitosamente regaló 12 invitaciones dobles a este evento.



En la ocasión, Al Di Meola estuvo acompañado por piano y percusiones.

¿Sabías que...?

Las jefaturas directas deberán velar para que los trabajadores que deban realizar funciones fuera de su jornada habitual de trabajo obtengan un descanso efectivo de al menos siete horas continuas antes de iniciar su próxima jornada de trabajo.

Plan de Mejora: Porque Chile no es Santiago

Durante este 2007, la Gerencia de Abastecimiento y Administración ha recorrido Chile a objeto de revelar problemáticas regionales y, lo más importante, proponer y ejecutar soluciones.

Los entelinos de Punta Arenas, Puerto Montt, Concepción, Chillán, Talca, Rancagua, Valparaíso, La Serena y Antofagasta, recordarán haber recibido, en algún momento de este año, la visita de ejecutivos pertenecientes a la Gerencia de Abastecimiento y Administración.

¿El motivo? Conversamos con su gerente, Álvaro Gallegos, quien nos cuenta cómo se gestó esta idea: "Nosotros terminamos este año la 'Segunda Ronda de Desayunos en Santiago' y nos pusimos a pensar que estábamos dejando un poco de lado a las regiones. Entonces nos preguntamos: "¿Por qué no hacemos un recorrido por las oficinas regionales de todo Chile, invitando a las áreas de Redes, Operaciones y Comercial, para hacer desayunos ampliados y ver cuáles son las problemáticas puntuales en cada uno de las ciudades?".

En estas instancias se aprovechó para hacer revisiones a las instalaciones físicas de las oficinas, a las respectivas bodegas y radio estaciones. Se habló directamente con la gente. En algunas ciudades se realizaba una comida, en otras un almuerzo con las personas del área administrativa, luego una reunión de trabajo con ellos, en la que se analizaban las problemáticas surgidas en las visitas.

"Finalmente, realizábamos un encuentro con las áreas comerciales y técnicas, para tratar de levantar problemáticas que no necesariamente tienen que ver con nuestra Gerencia. La idea era abordar ese todo, y entregar soluciones", explica el ejecutivo.

¿Cómo se formalizaron estos compromisos? Gallegos lo explica: "Hecha la reunión, se armaba una minuta, en que quedaba plasmado el plan de acción, con responsables y plazos establecidos". Cada dos meses se le hace un seguimiento a cada tema. "Esperamos terminar el año con, al menos, el 90% de las promesas concretadas", indica el ejecutivo.

"Es ambicioso, pero hay cosas que son sencillas de realizar, mejoras de procedimiento, o simplemente cambios por voluntad de la gente", plantea Álvaro.

En general, las visitas sirvieron para encontrarse con temáticas bastante diversas que apuntan, principalmente, a coordinar a las personas que la propia gerencia tiene en terreno con las otras áreas que conviven en regiones. En definitiva, se está otorgando poder de decisión y campo de acción a los jefes administrativos.

¿Cómo lo ha percibido la gente? Según el ejecutivo, "la gente ha estado súper agradecida en general, porque hay dudas que a veces pueden ser pequeñas, pero nadie se había dado el tiempo para resolverlas".

Los encuentros interáreas a nivel regional, para Gallegos, son indispensables. "Lo lógico sería que hiciéramos en las ciudades grandes esos encuentros estilo 'Marbellitas' que se hicieron en 2006, donde se presentó el plan estratégico y se vieron otros temas de interés para todos".

Independiente de aquello, la Gerencia ya está planificando los tres últimos viajes del año: Arica, Iquique, Temuco y, al mismo tiempo, pensando en el recorrido completo para 2008.



A través de desayunos u otras instancias, se logró el objetivo de "levantar problemáticas", junto a las áreas técnica y comercial.



Las visitas incluyeron una revisión completa de las instalaciones físicas y las bodegas.

En regiones "Viven Primeros el Futuro"

Siguiendo con el proyecto "Vivir Primeros el Futuro", basado en nuestra política de Responsabilidad Social a nivel interno, se inauguraron dos nuevos puntos de capacitación para los hijos de los entelinos.

Recordemos que esta idea consiste en implementar las salas donde hoy funcionan los centros recreativos (o las salas de reuniones), con computadores reacondicionados, para que puedan ser utilizados por los hijos de nuestros colaboradores, en el aprendizaje de herramientas como Word, Excel y Navegación por Internet.

El proyecto -que ya es una realidad- busca, entre otras cosas, aportar a la colaboración y camaradería en regiones y, paralelamente, potenciar los Centros Recreativos Regionales.

La implementación ha sido gestionada por el Sindicato de Empleados Nº1, con el apoyo de la Gerencia General y la Gerencia de Recursos Humanos.

En una primera etapa se han considerado las ciudades de Puerto Montt, Punta Arenas, Copiapó y La Serena. Estas dos últimas fueron las inauguradas a fines de septiembre, en ceremonias que contaron con la presencia de la directiva del mencionado Sindicato, y representantes de Recursos Humanos.



Rafael Le-Bert, gerente de Recursos Humanos Corporativo, lideró la inauguración en Copiapó.



Patricio Sudy, presidente del Sindicato de Empleados Nº1, prueba el equipamiento en la Serena.

Carabineros de Chile: Más que un proyecto, una realidad



Marlen Velázquez, Gerente de RRPP Entel; Gral. Gerardo González, Director de Planificación Carabineros de Chile y Soledad Onetto, Periodista.

Hace casi un año que comenzó a hablarse de este proyecto, cuando Entel ganó brillantemente la oportunidad de implementarlo. Hoy podemos afirmar, con satisfacción, que nuestra Empresa no se "durmió en los laureles".

Seguramente, el proyecto "Carabineros" ha sido el que mayor repercusión ha tenido para nuestra Empresa a lo largo de su extensa historia. Y no es para menos, si se trata de la red de telecomunicaciones más importante jamás planteada en Chile, en términos de su alcance y características.

Dentro de los procesos de modernización de Carabineros, y la visión estratégica definida por su General Director, se estableció la prioridad de dar conectividad a todos los cuarteles a lo largo del país. Hablamos de 120 cuarteles, especialmente fronterizos, sin conectividad, tanto en telefonía como transporte de datos y, además, 700 cuarteles sin transporte de datos.

Bajo este pensamiento, se llamó a licitación a tres empresas de alta tecnología, que pudiesen entregar conectividad de excelente calidad, entre las cuales se encontraba Entel.

Luego de un largo proceso de selección, Carabineros adjudicó esta labor a Entel, con el argumento de que podría cubrir con mejores prestaciones y calidad los requerimientos que tenía la institución, considerando la amplitud geográfica que tiene nuestro país.

"No es menor el hecho de que nuestros cuarteles fronterizos son de primordial necesidad tanto para la seguridad nacional como ayuda para la sociedad, puesto que se encuentran distribuidos a lo largo de todo nuestro territorio nacional, desde Arica a Punta Arenas", explica el capitán Raúl Urrea, quien ha sido un actor trascendental en este proceso, por parte de Carabineros.

Como mencionábamos al comienzo de este artículo, ha pasado casi un año desde la adjudicación, y Entel ha puesto toda su *expertise* en el buen éxito del proyecto, que ha redundado en un beneficio general a la sociedad, debido a la incorporación de trámites en línea a través de la Comisaría Virtual (el nuevo portal web de Carabineros), para todas las comunidades del país.

"Dentro de nuestra página se destaca, por ejemplo, la posibilidad de obtener información de personas extraviadas y consulta de vehículos, lo que ha permitido una búsqueda más fácil, bajo los registros e información que se pueden adquirir. Paralelamente, todas las aplicaciones que se entregan en dicho portal, ya están en pleno funcionamiento", relata Urrea.

De esta forma, se ha podido lograr una mayor interacción y colaboración de la comunidad, la cual les retroalimenta con información valiosa que, en muchas ocasiones, es clave para resolver casos.

"La implementación ha permitido que los trámites de identificación migratoria tengan un control mucho más acabado por parte de nuestro personal que cumple esta labor en la frontera de nuestro país. Estar en línea, facilita la identificación de personas, o descubrir aquellas que tienen situaciones judiciales pendientes que le impiden su salida o ingreso al país", agrega el uniformado.

En todo caso, el despliegue de una red de esta magnitud ha requerido de un gran esfuerzo por parte de Entel, como proveedor, y de la propia institución, que busca satisfacer una necesidad imperiosa.

"Los equipos de trabajo, tanto de ENTEL como nuestro, han logrado una fuerte compenetración para llevar con gran éxito este desafío. Se han cumplido los plazos plenamente, en términos de acciones y funcionamiento", cuenta, satisfecho, el capitán Urrea.



El Gral. Director de Carabineros, Alejandro Bernales, ingresando a la Comisaría Virtual.

Desde el 27 de abril de este año, los cuarteles fronterizos de todo el país ya cuentan con conexión. En esa fecha, por cierto, se realizó un acto simbólico en que el General Director de Carabineros de Chile, José Alejandro Bernales, dio por inaugurado el sistema, comunicándose a través de videoconferencia con cuarteles en la Primera y Undécima Regiones. Fue el propio Antonio Buchi quien habló en esa ocasión, a nombre de Entel, orgulloso de cumplir con un compromiso desafiante, pero que nos permitió darnos cuenta de lo que somos capaces de hacer trabajando en equipo.

El capitán Urrea no escatima en elogios para el soporte tecnológico de Entel que, incluso, "nos ha permitido modernizar nuestra institución con tecnología de punta, ya que actualmente contamos con la plataforma más grande a nivel nacional, un hecho que nos ha permitido consolidarnos como una institución líder en el país, en la implementación de este tipo de tecnología".

La mirada de ENTEL

Entel siente una enorme satisfacción al haber sido distinguido con esta misión cuya dimensión, para cualquier actor del mercado, habría constituido un desafío muy difícil de cumplir. Nuestra Empresa fue capaz de implementarlo en 9 meses, satisfaciendo las expectativas del cliente, tanto en calidad como en plazos.

Julio García Grimaldi, Director de Proyectos de la Gerencia de Operaciones, tiene una visión al respecto: "No hay dudas de que Carabineros de Chile es una organización dinámica, por lo que las expectativas de crecimiento, en términos de los servicios que hoy se les está entregando, son muy grandes. Con esa perspectiva Entel se prepara mantener en su mejor nivel la relación con el cliente".

Respecto a los objetivos cumplidos de este gran proyecto, García va un poco más allá: "Satisfechos los intereses de ambas instituciones, nos encontramos con una comunidad, especialmente rural, que se ha visto beneficiada con este esfuerzo. Ellas ahora están más cerca del resto del país, gracias a la iniciativa de Carabineros".

Cumplir con este tremendo desafío representó mucho más de lo que podríamos imaginar. Según el ejecutivo: "Nos obligó a crear una organización con los mejores en cada área del conocimiento y, al mismo tiempo, romper muchos paradigmas. El equipo de trabajo logró una sintonía tan perfecta que logró cumplir con los hitos más importantes del proyecto, en abril, y en octubre".

Algunos datos del proyecto:

1.050 cuarteles a lo largo del país
15.800 puntos de red instalados
8.000 aparatos telefónicos
Acceso Internet para 14.000 usuarios



Sebastián Domínguez, Gte. de Planificación y Desarrollo de Entel, saluda al Gral. Director de Carabineros, Alejandro Bernales.

Más sobre las GES (Ex AUGE)

· Las Garantías Explícitas en Salud (GES) se encuentran instituidas a través de la Ley Nº 19.966.

· Dicha ley fue promulgada el 3 de septiembre de 2004 y publicada en el Diario Oficial el 28 de enero de 2005.

· Este régimen establece garantías de Acceso, Calidad, Oportunidad y Protección Financiera con que deben ser otorgadas las prestaciones asociadas a un conjunto priorizado de problemas, enfermedades o condiciones de salud.

Desarrollo de las GES en el tiempo

Desde el 1 de julio de 2005 -fecha en que se inicia la vigencia de GES- han ocurrido cambios, los cuales se respaldan dentro de un marco legal. Es así como, año a año, hay un Decreto Supremo que complementa la Ley 19.966.

Año 2005	Decreto Supremo Nº 170	25 Garantías
Año 2006	Decreto Supremo Nº 228	40 Garantías
Año 2007	Decreto Supremo Nº 44	56 Garantías

Se debe asegurar a los cotizantes y beneficiarios las Garantías Explícitas en Salud, relativas a:

· Acceso: Obligación de las Isapres y Fonasa de asegurar el otorgamiento de las prestaciones a los beneficiarios definidos, en la forma y condiciones especificadas.

· Calidad: el otorgamiento de las prestaciones debe ser realizado por un prestador registrado o acreditado.

· Oportunidad: se definen plazos máximos para otorgar las prestaciones de salud.

· Protección Financiera: se establece un copago máximo del Arancel de referencia establecido por el Ministerio de Salud.

Próximo Capítulo: Para tener derecho a acceder GES es importante considerar...



No son los de Gray's Anatomy o E.R., pero ahora los médicos están al alcance de todos.

ÓPTICAS EN CONVENIO

NOMBRE	DIRECCIÓN	COMUNA	TELÉFONO
MG ÓPTICA	TENDERINI 85 OF. 67	SANTIAGO CENTRO	381-0604
OK ÓPTICA	SANTA LUCIA 232 OF. 81	SANTIAGO CENTRO	596-2220
ÓPTICA GONZALO CORTÉS	PROVIDENCIA 2481	PROVIDENCIA	233-8366
ÓPTICA H&H	ALBERTO LLANO 1724 L. 38	MAIPÚ	943-1816
ÓPTICA HUÉRFANOS	MARCOLETA 372 LOCAL 7	SANTIAGO CENTRO	222-7043
ÓPTICA NACIONAL	MAC-IVER 268	SANTIAGO CENTRO	633-5595
ÓPTICA OPTIMUNDO	MAC-IVER 162	SANTIAGO CENTRO	638-8897
ÓPTICA PLACE VENDOME	MANQUEHUE 1337	LAS CONDES	242-1733
ÓPTICA ROTTER & KRAUSS	AHUMADA 324	SANTIAGO CENTRO	698-7213
ÓPTICA SCHILLING	VICTORIA 480	SANTIAGO	510-7200
ÓPTICA VERGARA & TORO	AHUMADA 11 OF. 412	SANTIAGO CENTRO	699-6701



Gracias a un convenio con **EURODENT** los entelinos, tuvieron acceso a un examen odontológico gratuito.



Un éxito enorme tuvo la convocatoria para el Examen Cardiovascular gratuito, realizado en edificio Corporativo.

Los Convenios que Entel ofrece a todos sus colaboradores los puedes encontrar en Intranet.

http://intranetcorp/rrhh/bienestar/pages/convenios.aspx

Convenios Región Metropolitana:

Centros Odontológicos: Centro Luis Pasteur / [illegible] de descuento sobre arancel C.C.D de Chile – UCO.
[illegible] 50% de descuento sobre arancel C.C.D de Chile – UCO.
[illegible] 50% de descuento sobre arancel C.C.D de Chile – UCO.
[illegible] de descuento sobre arancel C.C.D de Chile – UCO.

Ópticas: [illegible] de descuento.
Óptica Vergara y Toro / 10 y 20% de descuento.

Clínicas y Centros Médicos: Fundación Arturo López Pérez / 10 y 15% de descuento.
Medicenter / 5% de descuento y OAE.

Servicio Médico Domiciliario: SASEMED S.A. – VIAMED / 35% de descuento sobre precio público.

Educacionales: Tronwel (Inglés) / 20% de descuento.

Restaurant: Soup, Salad & Bowls / 10 y 20% de descuento.

Otros: Alarcam Ltda. / $13.650 y $20.000 IVA incluido.
Lan / 7% de descuento.
Toro Rojo / 20% de descuento sobre precio oferta.
Quibasa Ltda. (Pintura Casas) / 15% de descuento sobre precio vigente.
Funeraria Azocar / 10% a 50% de descuento a nivel nacional.

Convenios Regionales:

Centros Odontológicos: Ceodont Ltda. / 50% de descuento sobre arancel C.C.D de Chile – UCO. – Antofagasta.
S.I.E.S. / 50% de descuento sobre arancel C.C.D de Chile – UCO. – Antofagasta.

Centro Médico: Medicenter / 5% de descuento. OAE – Rancagua.

Óptica: Óptica Vergara y Toro / 10 y 20% de descuento. - San Felipe y Puerto Montt.

Otros: Dijon / 10% de descuento a nivel nacional.

Se ha mejorado el convenio Help en un 30% de descuento, según precio público.

INGRESOS



Sr. Fernando Lucero López
JEFE INGENIERIA EXPLOTACION
Gerencia Departamento
BPO



Sra. Katherine Cazenave Seguel
INGENIERO DE PRODUCTOS
Vicepresidencia Comercial



Sr. Alvaro Sanhueza Nuñez
INGENIERO DE COMPRAS
Gerencia de Abastecimiento
y Adm inistración



Sr. Manuel Curihuinca Zambrano
INGENIERO DE ESTUDIO
Vicepresidencia Mercado Corporaciones

NOMBRAMIENTOS



Sr. Ricardo Jara Echeatren
SUBGERENTE DE PROYECTOS MAYORISTAS,
Gerencia de Departamento
Internacional Corporativo



Sr. Eduardo Guaita Andreani
SUBGERENTE DE ENTIDADES FINANCIERAS,
Gerencia de Departamento
Segmento, Finanzas y Servicios



Sra. Marcela Rivera Fernández
INGENIERO DE ESTUDIO
Vicepresidencia Mercado Corporaciones

¿Sabías que...?

La empresa proporciona movilización, desde y hacia su domicilio, al personal que trabaja entre las 22:00 y las 06:00 horas del día siguiente

GANADORES CONCURSO INTERNO



Sr. Cristián Parraguez Oyanedel
JEFE ADMINISTRATIVO PTO. MONTT
Subgerencia de Gestión de Procesos Administrativos
Gerencia de Abastecimiento y Administración



Sr. Jorge Álvarez Mancilla
DIRECTOR DE SERVICIOS
Dirección de Servicios,
Gerencia de Operaciones



Sr. Luis Hernández Bustos
INGENIERO DE PROYECTOS
Subgerencia de Coordinación
Técnica Servicios y Redes Terceros
Gerencia de Redes

ENTEL®
Vivir primeros el futuro

Estación Satelital Longovilo

Uniendo a Chile con el Mundo



La Estación Terrena Longovilo, ubicada a 100 kms de Santiago, es el principal telepuerto de ENTEL S.A. en Chile. Este telepuerto tiene implementadas las mejores capacidades para la Transmisión y Recepción de señales desde satélites Intelsat para Telefonía, Datos y Televisión Digital. Esta tecnología mantiene a ENTEL y Longovilo a la vanguardia de los servicios de Telecomunicaciones



El telepuerto en Longovilo está en operaciones desde 1968, siendo la primera Estación de su clase en América Latina, permitiendo ofrecer una mezcla apropiada de experiencia y capacidad técnica, incluyendo los más modernos equipos utilizados en estaciones terrenas de comunicaciones vía satélite.



Actualmente, nuestro telepuerto de Longovilo cuenta con un grupo de colaboradores muy importante, compuesto por 25 personas, que trabajan arduamente para mantener su calidad y prestancia dentro de Chile y hacia el mundo, con su amplia gama de atenciones para los clientes de Entel.

Los servicios satelitales que entrega Longovilo son tan importantes que, incluso, más de 10 canales chilenos de televisión tienen dependencia absoluta de sus capacidades para transmitir a lo largo del país.

Esto se logra a través de una de las 7 antenas que tiene Entel en la localidad, la cual permite que la vía satelital sea exitosa para mantener la comunicación, sin problemas de fronteras ni ubicaciones geográficas.



Además, gracias a los avances tecnológicos que ha permitido este telepuerto, Entel ha podido conectar y llevar televisión nacional a otros países como Australia, por medio de señales satelitales recibidas en Longovilo y reenviadas a través de fibra óptica.

Las prestaciones que soporta Longovilo, facilitan la comunicación móvil, puesto que allí se sustenta la conectividad que entrega Entel PCS a todos sus clientes, en especial, en Isla de Pascua, Coyhaique y Punta Arenas.

ENCUENTRO

Primer Trimestre 2008 Revista Institucional, distribución gratuita

Una nueva era en provisión

Un ave Fénix que emerge



Además

Corporaciones se renuev

Los subgerentes van a clase

Encuentro con regione

Fiesta de Gala ENTEL 2008

Ser los Mejores

Nº 145

ENTEL

Vivir primeros el futuro

ENCUENTRO

CONTENIDO

Editorial 03

Señales 04
Proyecto Fénix

RSE / Regiones 06
Medios Regionales en Puerto Varas / Encuentro Jahuelito

Reportaje 07
Gerencia de Redes: Generando un cambio

Actualidad 08
Provisión: Un nuevo modelo

Arte y Deportes 10
Escuela de Verano
Rama de Bikers

Breves 11
Premiación Anual de Ventas

Capacitación 11
Subgerentes a Clases

Celebración 12/13
Fiesta de Gala 2008

Reportaje 14
Reorganización de la Vicepresidencia Corporaciones

Convenios / Beneficios 15
Nuevos Convenios / Beneficios Salud

Personas 15
Ingresos / Consursos Internos

Contraportada
Johan Álvarez, hijo del rigor



Publicación interna del personal de Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. **Director responsable:** Rafael Le-Bert. **Edición y dirección periodística:** Rodrigo Toledo M. **Colaboración:** Rubén Sagredo. **Comité editorial:** Rafael Le-Bert, Waldo Sarmiento, Álvaro Gallegos y Pablo Guerrero. **Dirección de arte y diseño:** Pulso Diseño. **Fotografía editorial:** Francisco Moiroux. **Pre-impresión e impresión:** Impresos Lahosa.
Oficinas centrales y publicidad, Av. Andrés Bello 2687, piso 9, Santiago.

Derechos reservados del contenido editorial y gráfico. Permitida su reproducción, citando la fuente.

WWW.ENTEL.CL

EDITORIAL

La primera edición de Encuentro en este 2008 está marcada por la celebración, y existen muchas razones que justifican esa decisión. Las palabras de nuestro Gerente General de Negocios Red Fija, durante nuestra Fiesta de Gala, llegaron para confirmar -con cifras y conceptos- una idea que está en el aire desde diciembre: 2007 fue el año del despegue definitivo.



"Queremos ser los mejores", es el mensaje que quedó en el aire, tras la mágica noche vivida en Espacio Riesco, y la idea es que se haga patente en cada una de las acciones que emprendamos este 2008.

Y no son pocas las tareas. En esta edición, también damos cuenta de las importantes transformaciones que se están viviendo al interior de la Empresa, y que comparten como objetivo común la satisfacción a nuestros clientes.

Muy ligado a ese mismo proceso están los cambios que buscan alinear la organización de la Compañía con la estrategia de negocio, la cual sigue ampliando el espectro de nuestros servicios hacia el ámbito de las Tecnologías de la Información (TI) sin dejar de lado, por cierto, nuestro expertise tradicional.

Por otro lado, si bien tuvimos avances importantes en cuanto a clima organizacional, "queda bastante por hacer", como también lo mencionó el ejecutivo la noche de la Fiesta. Y habrá tanto acciones nuevas, como otras que representan la continuidad del trabajo 2007, como los talleres de Liderazgo.

Los números han avalado nuestro trabajo. Es un motivo para estar contentos, motivados, aunque no eufóricos. En base a esfuerzo, revertimos una tendencia negativa. Ahora nos toca confirmar que dicho logro no fue casualidad.

Proyecto Fénix:

Porque debemos estar preparados

A toda máquina trabaja Entel para la puesta en marcha de un plan maestro de contingencia sin precedentes, que asegure la continuidad de Negocios y de Operaciones Tecnológicas en caso de un desastre (incendio, terremoto, terrorismo, inundación, etc.). Les presentamos el Proyecto Fénix.

Imprevistos en una empresa nunca faltan. El problema es que, cuando no se está preparado, las consecuencias pueden ser graves, muy graves. Estadísticas a nivel mundial confirman que el 50% de las compañías que fueron víctimas de incidentes, interrumpiendo sus procesos operativos durante un periodo de 10 días, nunca se recuperaron financieramente. Peor suerte corrieron aquellas que tras una interrupción de 30 días, no sobrevivieron para contarlo, cerrando definitivamente sus puertas.

Si a esto sumamos que dos de cada tres compañías sufren de interrupciones no programadas, de al menos una hora al año, y a su vez, una de cada ocho tiene una hora de suspensiones anuales imprevistas -de por lo menos 24 horas- en su normal funcionamiento, no es difícil darse cuenta que éste es un tema crítico.

Incendios, terremotos, terrorismo, inundaciones, fallas de sistemas, *hackeos* e incluso el corte o desconexión de un cable, pueden ocasionar mucho más que una jaqueca masiva dentro de una empresa. Casos emblemáticos a nivel mundial hay muchos y las pérdidas que eventos de este tipo pueden ocasionar son de miles de millones de dólares. Cómo no recordar los trágicos sucesos del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos, que junto con cobrar miles de vidas, hizo desaparecer por completo a centenares de compañías.

Sin ser alarmistas, el asunto cobra importancia cuando nos enteramos de que el 36% de las compañías han sufrido pérdidas tras el resultado de la interrupción en sus procesos y el 60% de aquellas que no cuentan con un plan de continuidad, simplemente han quedado fuera del negocio dentro de los siguientes 24 meses.

Es por esta razón que el desarrollo de un despliegue de contingencia, que no solo se anteponga a imprevistos, sino que minimice sus consecuencias, es de vital importancia. Situaciones de este tipo no están lejanas a nuestra realidad, por lo que siempre es mejor prevenir que curar.

Contingencia Tecnológica y Continuidad de Negocios

"Un Plan de Contingencia Tecnológica (DRP) consiste en una estrategia coordinada que involucra planes, procedimientos y las medidas técnicas necesarias que permiten la recuperación de los sistemas de las operaciones y de los datos de tecnología en el corto plazo, frente a diversos tipos de eventualidades", asegura María Isabel Hayes, Subgerente de IT Continuity Management de la Gerencia BPO, quien está a cargo de dirigir el proyecto Fénix, un innovador plan maestro de contingencia, que asegura la continuidad de Negocios y de Operaciones Tecnológicas de ENTEL, en caso de desastres inesperados.

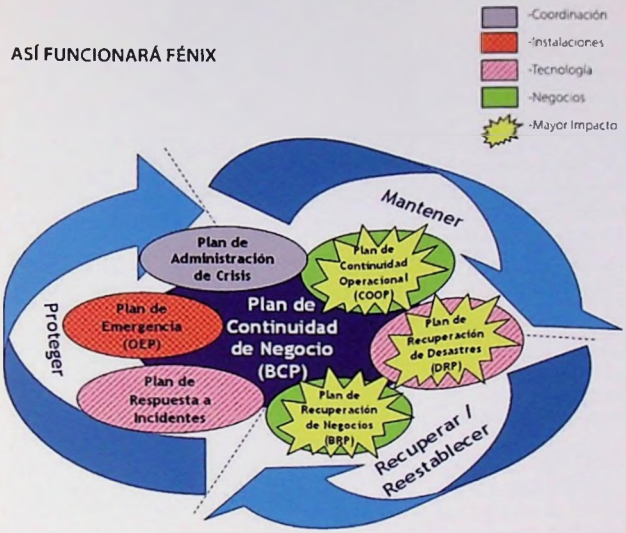
La misma ejecutiva nos aclara algunos pormenores de este tema. "Implica una serie de posibilidades para restaurar los servicios tecnológicos interrumpidos que van, desde la recuperación de operaciones a través de locaciones o equipos alternativos, hasta la ejecución de uno o todos los procesos afectados utilizando medios manuales", agrega.



Frente a nuestra Torre, el equipo humano tras el Proyecto Fénix.

María Isabel explica también en qué consiste un Plan de Continuidad de Negocios (BCP) y su importancia para asegurar un manejo controlado frente a una crisis. "Principalmente, se centra en sostener las funciones del negocio de una organización durante y después de una interrupción; un BCP se puede escribir para un proceso específico del negocio o puede tratar todos los procesos dominantes de éste", asegurando, además, que "frente a un imprevisto es relevante que la Empresa continúe funcionando con sus clientes. Sin importar los problemas que se estén experimentando, siempre se debe cumplir este ítem".

ASÍ FUNCIONARÁ FÉNIX



Fénix Emerge

Si bien Entel cuenta con preparación frente a cualquier tipo de crisis, el Proyecto Fénix, que tuvo su puntapié inicial en octubre de 2007, representa un importante paso en la estructura organizacional frente a una contingencia mayor en caso de desastre. El tema no es menor, si tomamos en cuenta que llevar a la práctica una coordinación transversal en situaciones graves inesperadas no es sencillo, y es muy probable que de no existir un comité idóneo, una sólida estrategia comprobada y la toma de decisiones correctas en el momento oportuno, los resultados no sean los que se esperan.

Pero acá nada se ha dejado al azar, y es así como todas las gerencias departamentales de Entel y Entel Call Center trabajan codo a codo en el análisis, desarrollo e implementación de Fénix. La idea es asegurar el funcionamiento del servicio a nuestros clientes, incluyendo a uno muy relevante, Entel PCS, por su indiscutida calidad de proveedor de servicios.

"Este es un avance importantísimo, que habla muy bien de la calidad y solidez de nuestra Empresa. Estaremos mejor y más preparados para cubrir eventuales riesgos en casos extremos; la idea es evitar potenciales daños a los servicios y, de esta manera, proteger a nuestros clientes", concluye entusiasta María Isabel Hayes, no sin antes recordar que éste será un inmenso desafío para todos, por lo que es imprescindible la cooperación y el profesionalismo que cada uno de los Entelinos.

Glosario

Desastre: Desgracia grande, suceso infeliz y lamentable (según la Real Academia).

DRP o Plan de Recuperación ante Desastres (del inglés Disaster Recovery Plan) es un proceso de recuperación que cubre los datos, el hardware y el software crítico, para que un negocio pueda comenzar de nuevo sus operaciones en caso de algún desastre natural o error humano.

BRP o Plan de Recuperación de Negocios (del inglés Business Resumption Planning) se centraliza en la reanudación de los procesos de negocios afectados por una falla en las aplicaciones de TI. Se enfoca en la utilización de procedimientos relacionados con el área de trabajo.

BCP o Plan de Continuidad de Negocio (del inglés Business Continuity Planning) proceso que permite a la empresa hacer un análisis del riesgo identificando las amenazas y sus vulnerabilidades a posibles desastres que interrumpan sus actividades. El resultado final es asegurar a terceros que si se presenta un desastre de cualquier índole

COOP o Plan de Continuidad Operacional (del inglés Continuity Operations Planning) el COOP busca la recuperación de las funciones estratégicas de una organización que son desempeñadas en sus instalaciones corporativas.

Fénix: ave mitológica del tamaño de un águila, de plumaje rojo, anaranjado y amarillo incandescente. Cuenta la leyenda que se quemaba con cualquier fuego y, al reducirse a cenizas, resurgía del huevo el mismo ave Fénix, siempre bella y eterna. Metáfora ideal para el objetivo principal de este gran proyecto.

La Mirada de Auditoría Corporativa

El tema de los **Riesgos** es un concepto mundial cada día más importante. Ninguna empresa quiere quedarse afuera por una contingencia grave a causa de un desastre, y para ello **debemos estar preparados cuando la probabilidad del riesgo es baja pero el impacto muy grande.** Ello es muy relevante y valorado por los inversionistas y clientes. Luis Cerón, Auditor Corporativo, nos comenta que Gerencia General encargó evaluar los principales riesgos estratégicos y qué planes de contingencia tenemos.

Esto dio inicio al Proyecto Fénix pues, si bien Entel tiene hoy las herramientas de cómo solucionar diferentes problemas, no tiene un Plan de Continuidad del Negocios y un Plan de Recuperación en caso de Desastres.

Con el apoyo de los Consultores Deloitte y la Gerencia BPO, lanzó a este proyecto que durará hasta octubre de 2009. Según el ejecutivo, "aquí estamos siguiendo una metodología de las mejores prácticas internacionales y es muy probable que se requieran nuevas inversiones para realmente estar con la tranquilidad de poder enfrentar una grave contingencia. En esto, las personas son lo más importante, ya que deben actuar en forma coordinada y oportuna. Nada queda al azar, todo está escrito y los líderes deben estar identificados para saber qué hacer y cómo hacerlo".

Cerón pone énfasis en la trascendencia de este Fénix: "Disponer de esta metodología nos deja en un nivel de excelencia y con múltiples beneficios, como poder seguir atendiendo a nuestros clientes, resguardar la fuente laboral, proteger el patrimonio de los accionistas, cuidar la imagen y la marca ENTEL, mantener la responsabilidad social con la comunidad y también disminuir el valor de las pólizas de seguro".

Finalmente, el ejecutivo indica que "mientras no pasa nada nadie se preocupa, pero si eventualmente existe una contingencia grave empiezan todas las preguntas, improvisación e identificación de responsables y ya puede ser demasiado tarde..."

Encuentro con Medios Regionales en Puerto Varas

En el marco de su política de Responsabilidad Social Empresarial, el Grupo Entel reafirmó su compromiso con el desarrollo sustentable, esta vez con una actividad en la región de Los Lagos, con el fin de dar a conocer el lanzamiento del Premio Periodismo RSE Entel.

Entel sigue innovando en el ámbito de la Responsabilidad Social y esta vez con una iniciativa pionera, que busca fomentar la difusión de esta tendencia a través de los medios de comunicación: el Premio Periodismo RSE Entel.

El encuentro contó con la presencia de editores, directores y periodistas de diferentes medios de prensa escrita regional, además de los tres expositores que forman parte de los Seminarios Regionales, Daniela Winiki, Gerente Sustainable Bussines Solutions, PriceWaterhouseCoopers; Maribel Vidal, Vicepresidente y Directora de Planificación Estratégica de McCann-Erickson y Francisco Javier Garrido, Director para América Latina, EBS Consulting Group.

El premio Periodismo RSE de Entel busca reconocer la labor profesional de informar, abordar y difundir la Responsabilidad Social Empresarial.

La ceremonia de lanzamiento contó con la participación del Gerente General de Nokia en Chile, Juan de Salas, empresa que forma parte de este premio, ya que el primer lugar se ganará un viaje a España para conocer el caso RSE de Nokia en ese país.

El lanzamiento se llevó a cabo en el restaurante Los Cántaros, en Puerto Montt, donde se realizó una cena de camaradería y se recordaron exitosos proyectos realizados hasta ahora, mirando con entusiasmo los próximos desafíos.

Además, durante la cena se realizó la entrega de un reconocimiento a los medios regionales presentes, por su aporte a la difusión de la responsabilidad social empresarial. Los medios distinguidos fueron La Estrella de Iquique, El Mercurio de Antofagasta, El Día de la Serena, El Rancagüino, El Sur de Concepción y El Austral de Temuco.

Los invitados disfrutaron, además, con visitas a terreno, siendo la más destacada la que se realizó a Isla Huar, donde pudieron disfrutar de un hermoso paisaje y de un típico almuerzo campestre.



El grupo, formado por periodistas y entelinos, desembarcando en Isla Huar.



Álvaro Gallegos, Gerente de Abastecimiento y Administración y Marlen Velásquez, Gerente de RR.PP. ,junto a una de las premiadas.



Antonio Büchi, Gerente General Red Fija Entel, fue el principal orador de la mañana en "Jahuelito".

"Jahuelito": Tiempo de Regiones

Aprovechando la presencia de nuestros colaboradores de regiones en Santiago (con motivo de la Fiesta de Gala), se llevó a cabo un encuentro denominado "Jahuelito".

Ésta es la tradicional ocasión en que estos entelinos reciben, de boca de nuestros ejecutivos (incluyendo a nuestro Gerente General), el plan estratégico de la Compañía, en una réplica del encuentro que en diciembre reunió a la Administración en Alto Jahuel (de ahí el nombre).

El evento, que se llevó a cabo en el Hotel Director en Vitacura, vino a cerrar una intensa semana para nuestros colegas de todo el país que incluyó, entre otras, capacitación en temas como Confianza; reuniones amplidas por cada gerencia y actividades de camaradería.





El encuentro contó con una gran cantidad de asistentes, quienes escucharon con atención a los distintos expositores.



Patricio Olivares, Gerente de Redes:

"Un trabajador feliz hace mucho mejor su pega"

La gerencia a su cargo subió 10 puntos porcentuales en la última medición de Great Place to Work. Aquí cuenta cómo su equipo logró ese resultado, el impacto que ha tenido y qué están haciendo para seguir mejorando.

Parece un montañista. A Patricio Olivares de la Barra le gusta llegar junto a su equipo hasta alguna cima y, alcanzada esa meta, ya está pensando en un próximo paso, más difícil todavía. Por ello, el último resultado de la encuesta Great Place to Work (GPTW) lo ha cargado de energías para retomar vuelo y emprender el próximo desafío.

Patricio dirige la Gerencia de Redes desde febrero de 2006, tras haber sido Gerente del Departamento de Planificación e Ingeniería y antes, Gerente de Operaciones en Americatel Perú. En sus experiencias ha aprendido de su gente aspectos notables, como por ejemplo, en Lima, esa disposición vital de los peruanos para ser felices. "Valoran mucho más el pasarlo bien", dice, pero no se refiere a los "carretes" laborales, sino a la disposición para disfrutar de la actividad que uno desempeña. Y cuenta que está probado que un hombre feliz hace mucho mejor su trabajo y, en consecuencia, mejora la productividad.

En junio de 2006, Entel participó una vez más de la medición GPTW, que sondea el grado de credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería que existe dentro de una empresa u organización.

Los resultados fueron malos. Lo dice Patricio con todas sus letras y muy en su estilo de transparentar al máximo lo que ocurre en la pega, sin darle una envoltura que haga más digerible el contenido. La Alta Dirección de la Empresa lo consideró un tema importantísimo. Tanto, que lo incluyó dentro de las metas a alcanzar por los gerentes. Es decir, en un plazo razonable, ENTEL debía ser reconocido por su gente como un gran lugar para trabajar.

Lo primero fue hacer un diagnóstico. ¿Qué fallaba en el clima organizacional? Lo más notorio fue la percepción de que faltaba equidad. Algunos colaboradores sentían que las tareas no estaban bien distribuidas, que los cargos tampoco se asignaban objetivamente y que, incluso, las remuneraciones no guardaban directa proporción con el aporte de cada uno al trabajo.

Ante esto, el gerente de Redes propuso como focos de trabajo dos conceptos: TRANSPARENCIA y COMUNICACIÓN. Ello, pues concluyó que la gente desconocía los procesos de selección, de capacitación, de asignación de recursos, entre otros y, en virtud de esa desinformación, había generado un juicio.

Se planificaron reuniones para informar los resultados Empresa a nivel de subgerentes para que, a su vez, ellos informaran a los jefes de áreas. Patricio viajó a regiones para imprimir el mismo espíritu en las distintas oficinas, resaltando la importancia del trabajo en equipo.

En las reuniones con la gente, surgió la idea de que muchos estaban convencidos de que los cargos los ganaban los "regalones", que escaseaba la imparcialidad.

¿Y no era así?

"No, el proceso y los concursos de selección de personal en ENTEL son muy rigurosos. Lo que sucedía es que había que transparentarlos y comunicarlos", explica, con mucha claridad, el ejecutivo.

La Compañía fue más allá e inició una Evaluación 360º, según la cual no basta con ser bien evaluado por el jefe; también deben hacerlo los pares y los subalternos. Todos tienen derecho a pronunciarse, porque el trabajo de uno influye en el de los demás. Y no solo el trabajo. También influyen nuestras costumbres, lo que fue un tremendo descubrimiento:

"La gente sentía que entre los mismos funcionarios había una tremenda falta de respeto con el colega. Por ejemplo, algunos fumaban en los baños, otros almorzaban en los escritorios... hacían cosas sin pensar en el compañero de trabajo", explica Olivares.

¿Cómo lo detectaron?

"Todos los meses tenemos un desayuno con las personas que cumplieron año el mes anterior. Así nos hemos ido conociendo todos y han transmitido lo que sienten y piensan. Hemos sabido escuchar, y hemos actuado en consecuencia, sobretodo generando confianzas y transmitiendo orgullo: el orgullo de trabajar en ENTEL.



De las palabras a la acción, dice Patricio Olivares, Gerente de Redes.

Al finalizar 2007, Redes recibió los nuevos resultados de la encuesta GPTW. "Con el mismo equipo de gente, subimos más de 10 puntos porcentuales. Y en cuanto a la dimensión ORGULLO, se superaron los 14 puntos de crecimiento", comenta Olivares.

Sin embargo, existen temas pendientes. La gente sigue evaluando negativamente el equilibrio entre la vida de trabajo y la vida personal. Patricio sabe a qué obedece el hecho de que este ítem sólo haya mejorado 5 puntos porcentuales en relación a la vez anterior:

"La gerencia de Redes ha tenido una carga que no poseía hace más de cinco años. Esa carga no va a disminuir, pero estamos aprendiendo a compatibilizar más el trabajo con la vida familiar", argumenta el ejecutivo.

Patricio se declara, junto a su equipo, en capacitación permanente para mejorar sus capacidades de liderazgo, proceso que Entel ha establecido como prioritario.

El nuevo foco de la Gerencia, hoy, es ahora desarrollar en el equipo lo que denominan "las habilidades blandas": capacidad de comunicación, colaboración, motivación, reconocimiento, etc.

Mejorar los resultados en la medición de Great Place to Work, ¿se traduce directamente en una mejora en los resultados laborales del equipo?

"Está comprobado que esto tiene un efecto positivo en el mediano plazo. No obstante, en nuestro caso, hubo un efecto inmediato. Junto con subir en la medición de GPTW, mejoramos la disponibilidad de las redes, que es nuestro foco, y nuestra meta es seguir haciéndolo", concluye.

Un Manual de Cortapalos

Paralelamente al trabajo en torno al clima, la gerencia de Redes elaboró un Manual de Prácticas para cada uno de los aspectos que mide el GPTW, con el objeto de ir mejorando las diferentes dimensiones. Algunos ejemplos a continuación:

En Credibilidad,
-Efectuar reuniones informando resultados obtenidos y acciones de mejoramiento.
-Nunca tomar compromisos que no se pueden cumplir o que no dependen de quien se compromete.

En Imparcialidad
-Entrevistar a todos los candidatos postulantes a un cargo, previo a la preselección.
-Informar y comunicar las utilidades de las unidades estratégicas de negocios del grupo Entel, estrategias corporativas, nuevos negocios, etc.

En Respeto
-Mejorar la comunicación relacionada con el plan de capacitación.
-Reconocer el buen desempeño de los trabajadores, premiar y motivar el logro de metas.

Provisión de Servicios Masivos y Vegetativos:
Una Nueva Era

Desde diciembre de 2007 se trabaja intensamente en la implantación del nuevo modelo que guiará la Provisión de Servicios Masivos y Vegetativos de aquí en adelante. No ha sido un proceso sencillo, pero se han concretado los plazos y los primeros resultados permiten mirar con optimismo lo que viene.

Dentro de los numerosos cambios vividos al interior de nuestra Organización durante el último año, existe un denominador común llamado Cliente. Para el caso de la provisión de nuestros servicios, dicho denominador se funde con otros focos, que pretenden dar a este proceso de nuestro negocio la solidez necesaria para enfrentar con buen éxito los nuevos desafíos.

Aunque ENTEL se ha caracterizado por tener un proceso de Provisión que es bastante robusto, está orientado principalmente a resolver el problema de las Grandes Corporaciones. Ello queda demostrado con los resultados obtenidos en los proyectos Carabineros y AMSA.

Según Vasco Núñez, Gerente Departamento Provisión de Servicios (Gerencia de Operaciones), "Para esos casos, se utiliza el concepto de boutique: al Cliente se le confecciona un traje a la medida. Sin embargo, para abordar el segmento de los servicios denominados Masivos (orientados al SOHO y a la Pyme) ENTEL no contaba con la estructura apropiada".

A partir de abril de 2007, y junto a una empresa asesora -que está trabajando ahora también en la parte Continuidad Operacional- se comenzó a rediseñar el proceso de Provisión para esos servicios. En 3 meses surgió la necesidad de integrar un actor que era relevante, como Atención Técnica Territorial (ATT), que comenzaba a ser liderada por Pablo Rosales, su nuevo gerente.

Junto con incorporarse al modelo, estudiarlo y entenderlo, Rosales hizo sus observaciones y orientó la organización de ATT hacia lo requerido. Había que alinear 3 componentes básicas: Proceso, Organización y Personal, orientados a perfeccionar las soluciones que ENTEL ofrece para las Pymes, la gran apuesta de la Compañía por segmento Empresas.

"El proceso de instalación y provisión del servicio es traumático para el Cliente. Es la etapa entre no tener el servicio y tenerlo, para recién estar feliz. En ese proceso tiene que estar acompañado e informado, y por ahí pasan varios de los cambios", explica Rosales.

La participación de mercado de ENTEL en el segmento señalado hoy está por sobre el 30%, en circunstancias que un par de años atrás rondaba el 18%. "Ha sido mérito de un trabajo en equipo, en particular de la gente de Ventas, que tengamos esa participación hoy día", comenta Núñez.

ATT se encuentra en el corazón del nuevo proceso, y toda nuestra organización de Operaciones gira en torno a ella, de modo de asegurar que las visitas a Clientes sean efectivas y logremos cumplir el compromiso tanto en plazo como en calidad. Adicionalmente, se irán incorporando otras gerencias (Redes, Abastecimiento, BPO) como parte del proceso, con roles no menos importantes.

Se definieron principios básicos sobre los cuales se sostendría el modelo.

FOCO EN EL CLIENTE

Cumplir las promesas: suena obvio, pero no se estaba cumpliendo. Quizá el contratista cumplía con un plazo normal, pero ENTEL lo desconocía. Se necesitaba coordinar las instalaciones y verificar agendamientos de cada cliente.

"Cuando tienes cifras de instalación más grandes, el rol de coordinador pasa a ser vital y, por ello, se plasmó en una estructura, que llamamos Centro de Comando", dice Rosales. Ubicado en Amunátegui 42, tiene la labor de coordinar que esa promesa sea efectiva.

Se trata de una promesa real y diferenciada, que implicó cruzar la demanda de instalaciones, en base a ciertas expectativas de técnicos (en Santiago y Regiones) con nuestra oferta de técnicos y especialistas.

El ejecutivo agrega que, "El Centro de Comando es un mapa que combina nuestra fuerza de trabajo con la ubicación de los Clientes, para conseguir que la operación fluya en forma exitosa. Tiene que ver con gestión y con la satisfacción del Cliente".

El Centro de Comando se dividió en Flujo Normal, preocupados de cumplir con los agendamientos del día; Flujo VIP (grandes empresas, los clientes más antiguos), con un seguimiento especial, e Incidencias, que son esas operaciones que no se logran concretar por problemas comerciales, técnicos o hay que solicitar algún permiso.

Mantenerlo siempre informado: antes podían pasar semanas para que el cliente recibiera nuestra llamada. "Después de que establecimos la promesa, el Centro de Comando prepara la logística, los implementos, se asignan los distintos móviles y se puede, incluso, llamar al cliente y decirle: "el móvil X, con nombre X, ya está en camino", explica Núñez.

Hoy es imposible tener un rostro único. Por eso, se ha privilegiado la información por sobre esa idea. Una información que está tan coordinada que cualquier pregunta tiene su respuesta.



Vasco Núñez, Gerente Depto. Provisión Servicios



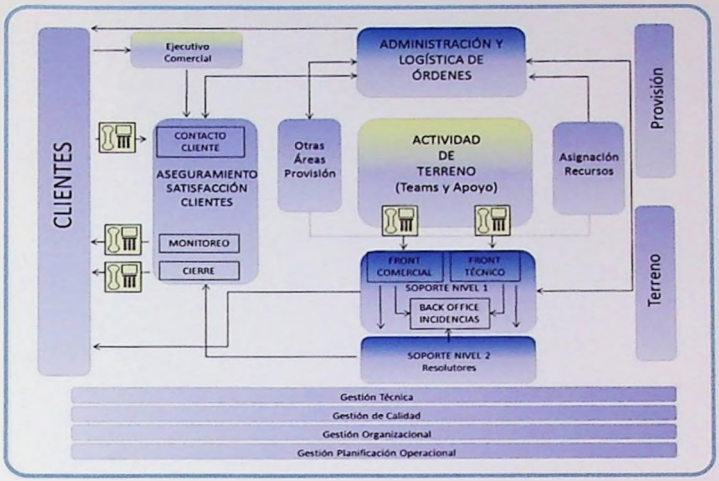
Pablo Rosales, Gerente Depto. Atención Técnica Territorial

Estamos muy alineados con las comunicaciones que tenemos con el Cliente y las que él tiene hacia nosotros. "Éste es un trabajo 50 y 50, y por eso todo el front está también en Provisión. Allí se realizará el cierre final, cuando el técnico se retire, no sin antes preguntar al Cliente usuario si está conforme, y se realice la encuesta final, cuando ya el Cliente que solicitó el servicio y paga la factura – pudiendo ser distinto del Cliente Usuario que lo recibió - está conforme".

Un único punto de contacto: no puede ocurrir que el cliente espere que ENTEL llegue a las 10 y, a esa hora, nadie haya llegado ni lo haya llamado. "Si eso llegara a ocurrir, el cliente siempre tiene un número 600, a cargo de Provisión. Si llama, quiere decir que lo estamos atendiendo mal, porque nosotros debiéramos estarle informando", aclara Rosales.

FOCO EN EL TEAM

Incrementar efectividad de visitas de los teams: el personal en terreno es el centro del modelo. ¿Cuál es la idea? Que cuando nazca una orden de trabajo, nazca con todos los recursos necesarios para garantizar la instalación, es decir, para que a este team no le falte nada.



"Contar con 6 a 8 semanas continuas de materiales y recursos para poder proveer un servicio, es un tema que la Empresa recién está empezando a madurar. Se necesita tenerlo todo, para que cuando la gente salga a la calle, instale, y no estemos parando el proceso porque falta una cosa u otra...", asegura Núñez.

Pero el cliente no espera sólo eso. Espera que el personaje que le toque la puerta tenga la imagen de ENTEL, los elementos necesarios, las medidas de seguridad, los conocimientos, los protocolos. "Ese es otro mundo, al cual nosotros también nos estamos enfocando. Estamos creando áreas que se dediquen a eso", agrega Rosales.

Mejorar efectividad del proceso: cuesta luchar contra una organización determinada. Cuando se habla de certezas significa que también se optimizarán ciertos procesos. "Los permisos de obras los vamos a sacar antes. Tal vez nos demoremos los mismos 30 días en obtenerlos, pero cuando nos llegue la obra, el líder del team estará en condiciones de hacer lo que tiene que hacer", asevera Núñez.

FOCO EN EL PROCESO

Estandarizar los procesos: cada participante del proceso debe saber lo que tiene que hacer. Nos cuenta Núñez: "Nosotros seguimos el patrón de eTOM, un referente a nivel mundial en cuanto a modelos para la operación en Provisión".

Por tratarse de servicios masivos y vegetativos, nuestro proceso de provisión debe ser de baja dispersión, es decir, sin cabida a casos "especiales", con equipos homologados y soportados, además de procedimientos oportuna y completamente documentados.

Lograr un mejoramiento continuo: se crea un área de Gestión de Planificación Operacional, que revisa de manera permanente cómo están los índices, cómo está la demanda, el cumplimiento de las metas, y si se están incorporando mejoras. Es una estructura que implica un trabajo en terreno, viendo cómo instalan, certificando previamente el conocimiento de los técnicos que están en la calle.

Disminuir las detenciones parciales y las anulaciones: cuando partimos con el proceso, las anulaciones bordeaban el 25%. "Lo peor de todo es que podríamos decir que no de inmediato, pero lo decimos después de que movimos la organización, le creamos expectativas al Cliente, y gastamos plata", explica Núñez.

Flujo continuo y controlado hacia O&M (Operación y Mantención) y Facturación: terminar la instalación es dar un paso hacia otro proceso, en que este Cliente al que le instalamos a tiempo, le cumplimos en calidad, lo mantuvimos informado, recibe nuestra factura y comienza a pagar.

FOCO EN LA ORGANIZACIÓN

Mejorar el equipo de trabajo: la Administración de la Empresa ha participado directamente de la elección de las personas que se han integrado al proceso, con un perfil no tan técnico, sino que más orientado a la gestión de procesos.

Además, fue necesario estructurarnos como equipo para cumplir con los objetivos definidos. En este sentido "Formamos un team con Pablo Guerrero, en un EMAP, y cada avance de esto fue sancionado con las áreas Comerciales, de Productos, de Sistemas, de Atención al Cliente", aclara Vasco.

Lograr una organización con capacidad de aprendizaje: "Cambiar la manera de funcionar es una apuesta que no ha sido fácil de inculcar, porque algunos de nuestros funcionarios siguen pensando que ésta es una empresa de proyectos", concluye Núñez.

ETAPAS DEL NUEVO MODELO

Fase 0: partió el 10 de diciembre, abordando sólo lo que es masivo, en Santiago Centro (donde está el 25% de las instalaciones del segmento), y el foco se concentró en ATT (agendamiento y monitoreo).

Fase 1: el 2 de enero se incorporaron las reparaciones, cuyas boletas no se agendan, pero requieren monitoreo de los teams. Empezaron a operar los fronts, que terminarán en Entel Call Center el 14 de abril. Se partió con gente de ENTEL, porque había mucho que aprender y documentar para disminuir incertezas a la hora de estructurar las cotizaciones de las prestaciones de los servicios, como para ir perfeccionando el modelo.

Fase 2: El 28 de enero se agregó la Mesa de Contacto con el Cliente, y la Mesa de Cierre de las órdenes con el Cliente, encargada de pasar a cobro todo lo bueno que se hizo. En forma paralela, comenzaron a funcionar Gestión de Planificación Operacional y Mejoramiento Continuo.

Fase 3: El 11 de Febrero se sumó el monitoreo de proyectos masivos. Además, se amplió el espectro a toda la Región Metropolitana. Ahí están el 50% de las instalaciones y el 65% de las ventas del segmento.

Fase 4: (sin fecha a firme aún) Se sumarán servicios privados (que no sean proyectos). "La idea es mantener dos máquinas de producción: una para grandes proyectos, y otra fábrica; otro motor, exclusivo para las soluciones masivas y vegetativas", explica Vasco.

Fase 5: el 14 de abril, se tendrá una propuesta de cómo operaremos con el modelo en regiones. Son 12 ciudades distintas, algunas con un volumen muy grande, otras muy pequeño; y las industrias también son distintas (salmoneras, forestales, mineras, etc.). Los conceptos, en todo caso, debiesen ser los mismos.

Comunicación, con Emoción

Ese es uno de los puntos clave del proceso de cambio. La gente se enfrenta a una forma de mirar, de operar y de organizarse de manera distinta. Por ello, las jefaturas han optado por reunirse cada vez que se inicia una nueva etapa.

"Lo que tienen que entender es que nosotros también vendemos, pero en forma implícita. Si el cliente contrata un servicio y llega alguien muy bien uniformado, capacitado técnicamente, que cumple lo comprometido ¿Qué hiciste? Vendiste", dice Rosales.

"Yo veo a la gente entusiasmada con esta forma de pensar, y a los nuevos, ansiosos por partir. Muchas veces la ansiedad puede tornarse temor. Pero, cuando lo explicas y luego lo aplicas, baja un poco esa resistencia", agrega Núñez.

El rápido asimilamiento de conceptos, y la transformación en aspectos básicos de la instalación, ya permite hablar de cifras: se ha llegado al 80% del agendamiento en 24 horas; el pendiente de Santiago se redujo en un 50% y se han derribado mitos: hoy solo el 13% de las órdenes termina en un problema. Nada mal, para dos meses intensos, que representan sólo un gran y auspicioso comienzo.

Escuela de Verano:
Un tiempo aprovechado

Como es tradicional en la temporada vacacional, la Compañía invitó a los hijos de entelinos (as) a la Escuela de Verano Entel 2008, durante enero pasado.

A través de esta iniciativa, Entel busca otorgar oportunidades recreativas y deportivas para nuestros niños, donde se les entreguen distintas herramientas de desarrollo, para que fortalezcan los valores como el compañerismo, el respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo, perseverancia, solidaridad, entre otros, junto con conceptos como la independencia, personalidad, habilidades, capacidades y aptitudes entre los niños.

Esta es una invitación orientada a niños desde 7 hasta 12 años, y este año se realizó entre los días martes 15 viernes 25 de enero.

Para despedirse de esta escuela, el último día se realizó una Fiesta de Clausura con una presentación de todas las actividades que aprendieron los niños. En este evento participaron activamente los orgullosos padres.





Para que no se aburran los chiquillos, desde hace años Entel les ofrece esta sana alternativa.



¿Sabías qué.....?

Por primera vez en 7 años el Resultado Operacional y el EBITDA del negocio de la Red Fija presentaron una variación positiva

Rama de Bikers ENTEL
Perseverancia que rinde frutos

En ENTEL queremos ser siempre los mejores, otorgando una gran calidad de vida a nuestros clientes. Esta consigna, que representa la pasión, la garra y el profesionalismo de este gran equipo, ha sido asumida como tal por la Rama de Bikers.

Para ser los mejores y ofrecer calidad de vida, se debe partir con uno, y qué mejor que hacerlo a través del deporte, de una conducta sana. No son pocos los entelinos que dan este ejemplo, formando parte de alguna disciplina deportiva dentro de la Empresa, quien además de brindarles apoyo, les otorga la excelente oportunidad de compartir gratos momentos con las personas que ven a diario, pero esta vez en un escenario distinto de esparcimiento y recreación.

Ejemplo de aquello es lo que actualmente realiza el Team ENTEL (de ciclismo de "Ruta"), perteneciente a la Rama de Bikers.

Compuesto por Marcel González, Sergio Sariego, Luis Alarcón, Ángel Garrido, Iván Henríquez, Miguel Bórquez, Marcelo Rojas y Jaime Romero, este grupo de deportistas aficionados, saca la cara por la Compañía, al enfrentarse a equipos difíciles, de alta experiencia en este tipo de competencias, que no dan tregua alguna a la hora de medir fuerzas, obligándolos a duplicar sus ganas de ser mejores.

Este admirable esfuerzo hoy se pone a prueba en el torneo del Canal Nacional Deportivo Laboral "CANADELA 2008", en el cual estos competidores, con el importante apoyo de Recursos Humanos (en cuanto a difusión e implementación) y de Abastecimiento y Administración (en cuanto a traslados), están dando lo mejor de sí cada fin de semana, en complicados circuitos de distintos sectores de las regiones de Valparaíso y Metropolitana.

Estaremos atentos a las 33 carreras que están por venir, entregando todo el apoyo a nuestro equipo entelino, que promete alcanzar los primeros lugares. ¡Mucha suerte en los próximos desafíos!



El team Entel, perteneciente a la rama Bikers.



En el podium Marcel González, jefe de filas del Team Entel, que logró estar dentro de los primeros lugares

Premiación Gerencia Mercado Empresas
Un reconocimiento a los mejores

El pasado jueves 13 de marzo se llevó a cabo, en el mirador de la Torre ENTEL, una cena en que la Gerencia Mercado Empresas aprovechó de reconocer el trabajo de algunos ejecutivos, que tuvieron un destacado desempeño durante 2007.

La cita, encabezada por Pablo Guerrero, Gerente Mercado Empresas, contó con la presencia de Alfredo Parot, Vicepresidente Comercial; Alfonso Emperanza, Gerente Productos & Marketing Empresas; además de los Gerentes Zonales Eduardo Regonesi y Mauricio Botto.

"Golden Circle ENTEL" es el concepto a través del cual se entregaron los premios al grupo de ejecutivos que ha posicionado de la mejor manera los productos y servicios ENTEL entre las empresas a las que atienden.

Recibieron estímulos: Sandra Fuentes Maturana, Elizabeth León Melo, Marion Pavez Faúndez, Diva Vega Pérez, Claudia Díaz Ormazábal, Juan Aguirre Cuevas, Ángel Cabrera Romero, Enrique Jiménez Donoso, Claudio Lay Pino, Nicolás Mella Orellana, Tomás Monsalve Cisternas, Jorge Oyarzo Retamal, Luis Pozo Herrera, Patricio Quiñones Queipul, Jaime Sagredo González, Claudio Vera Fuentes.



Pablo Guerrero, Mauricio Botto y Alfonso Emperanza, ejecutivos del segmento Empresa, estuvieron esa noche junto a los premiados.





Alfredo Parot, Vicepresidente Comercial, también compartió esta tradicional velada de premiación

¿Sabías qué.....?

Durante 2007 se instalaron más de 550 nuevos sitios 2G y 258 sitios 3G para Entel PCS

Liderazgo
Los subgerentes a clases

Ya están calendarizadas las fechas y los grupos definidos para la "segunda patita" del Programa de Liderazgo Efectivo, desarrollado por la Pontificia Universidad Católica en conjunto con ENTEL, por lo que solamente resta dar inicio al Programa.

Para ello, el pasado 13 de marzo se reunió a los tres primeros grupos de este año –esta vez, todos subgerentes–, en el Centro de Extensión de la PUC, en una suerte de "relanzamiento" de una iniciativa que el año pasado incorporó a gerentes divisionales y departamentales.

La idea de este encuentro fue mostrar los objetivos del Programa, presentar sus contenidos y responsables y, por supuesto, contar con la intervención de nuestro Gerente General, Antonio Büchi y nuestro Gerente Corporativo de Recursos Humanos, Rafael Le-Bert, quienes explicaron en detalle la trascendencia que tiene para la Compañía esta iniciativa.





Tanto Antonio Büchi, Gerente General Negocios Red Fija, como Rafael Le-Bert, Gerente Corporativo de Recursos Humanos, pusieron énfasis en la importancia del Liderazgo en la búsqueda de un mejor clima organizacional.

Fiesta de Gala 2008

Postales de una celebración







Celebrar. Una acción tan humana y natural como respirar, comer o dormir. Festejamos para señalar claramente un momento, haciéndolo distinto a los demás, por uno o más argumentos. Lo hacemos también para transferir dicho momento hacia la memoria, el intangible más preciado con el cual contamos.

Para un inmenso equipo de trabajo como el de ENTEL, celebrar es una cuestión fundamental, pues genera instantes que son comunes, y nos unen aún más en torno a una historia colectiva que, en nuestro caso, lleva más de 40 años.

Nuestra Fiesta de Gala forma parte de nuestra cultura. Cada año, esperamos que Richard Büchi Buc, Gerente General Corporativo nos dé la bienvenida al evento. Que luego, Antonio Büchi, Gerente General Negocios Red Fija, realice la presentación de los resultados del año anterior y nos entregue las perspectivas para lo que viene.

Pero cada año es distinto, y más lo fue esta vez,























cuando Antonio Büchi señaló: "Por primera vez en 7 años el Resultado Operacional y el EBITDA del negocio de la Red Fija presentaron una variación positiva. Sí, crecieron. Esto, queridos amigos, es un cambio de tendencia…un punto de inflexión…"

Los aplausos brotaron espontáneos, pues significaba la coronación de un esfuerzo conjunto que los números avalan de manera indesmentible. No hemos tocado techo, en todo caso, y el ejecutivo se encargó de dejarlo claro. No queremos solo superarnos. Queremos ser los mejores.

"La pasión por hacer bien las cosas es una carta de triunfo para el trabajo y la vida. Ser lo mejor que se puede ser, en lo que nos corresponda…ser las mejores madres o padres, los mejores esposos o esposas, ser los mejores en nuestra vida diaria, ser los mejores en construir un grato lugar para trabajar, ser los mejores compañeros, los mejores colaboradores, los mejores líderes…con esta pasión lograremos, sin dudarlo, ser también los mejores para nuestros clientes".



















Vicepresidencia Corporaciones:
Renovando su rostro

Vivir Primeros el Futuro, más que un simple y atractivo slogan es un mandamiento para Entel. Es por esta razón que estamos en un constante proceso evolutivo. Estar a la vanguardia en tecnología, negocios y servicios en pos del cliente, más que una prioridad es ley.

Los tiempos cambian y así también el mercado. Los desafíos que ayer enfrentamos son muy distintos a los de hoy. Conciente de aquello se encuentra Julián San Martín, Vicepresidente Corporaciones de Entel, que por estos días lidera importantes cambios junto a toda su División, relativos a su reorganización, en respuesta a la necesidad de ofrecer nuevos servicios, más personalizados y afines a los nuevos desafíos.

"Lo que hicimos acá fue una reorganización que básicamente trata de de cumplir con los requerimientos de la visión de negocio que tiene Entel", explica San Martín, y agrega, "Tenemos clara la orientación del negocio que queremos hacer, pero debemos asegurarnos de que ello se traduzca en la entrega en un servicio que luego soportemos, facturemos, cobremos, asegurando el ingreso, el beneficio que fue proyectado para la empresa".

Productos pensados en nuestros clientes

La nueva organización está asociada, primero, a las áreas de desarrollo de los productos que se definió entregar. Desarrollar, en este caso, es conceptualizar los objetivos en dos áreas fundamentales que tienen, además, su espejo hacia abajo, en la organización de la Empresa (áreas delivery).

En la organización de Corporaciones hoy, por ello, existen dos áreas de productos: Productos de Tecnología de la Información (datacenter, housing, hosting) y Productos de Telecomunicaciones (conectividad, telefonía, servicios privados, larga distancia), siendo ambas gerencias departamentales.

Los productos que se generan en Corporaciones llegan a las áreas de delivery de ENTEL: BPO, que entrega los servicios de TI, y Operaciones, que entrega Telecomunicaciones. Ellos deben dotarse de las capacidades para poder entregar esos servicios.



Del proceso de transformación, resta solamente el ámbito de las TI, en cuanto a completar la oferta de productos. Explica San Martín: "Hace muy poco hicimos una consultoría para definir qué tipos de ofertas son las que queremos hacer, y eso significa, primero, completar nuestra organización.

Por el momento, contamos con una serie de productos más transversales que, prácticamente, funcionan para cualquier sector de industria".


Julián San Martín, Vicepresidente Mercado Corporaciones

Respaldo, Soporte e Ingresos para ENTEL

La nueva estructura contempla un área de Back Office, cuya misión es apoyar a los segmentos de venta con todos los procesos de facturación, generación de los contratos; evaluaciones económicas de proyectos y control de gestión de los proyectos.

Se trata de un área netamente de soporte, que cuenta con un ordenamiento central para asegurar los ingresos de la Compañía. Allí están centralizados todos los servicios de los contratos que damos a los clientes, y todas las facturaciones ligadas a ellos.

Opina el ejecutivo: "Antes, los procesos de facturación estaban diversificados por sectores de industria lo que, en cierta manera, quitaba la claridad de si efectivamente estabas cobrando todo lo que debias cobrar, y todos los servicios que nuestro cliente tenía que pagar".

Especialistas en cada tipo de público

La organización de ventas persigue orientarse a públicos muy específicos. A cargo de ellas, existe gente que tiene tanto los nexos, como capacidades dentro de esos sectores.

Hay una gerencia de ventas, que apunta al sector de Gobierno (la única que hoy está a la espera de un gerente), otra a las Fuerzas Armadas e Instituciones Públicas; otra, que apunta a las Áreas Financieras y Empresas de Servicios; otra que apunta hacia las empresas de Recursos Naturales y Utilities y otra que se dedica al mundo del Comercio, Retail e Industrias Manufactureras.

Estas áreas son las que, finalmente, tiene la misión de salir a vender los productos, como TI, como Telecomunicaciones, o bien, integrando los dos mundos, hacia los distintos sectores de Industria.

Hoy el objetivo es aparecer todavía más transparente para la Vicepresidencia: "Nos vamos a dedicar fundamentalmente a dar servicios en el tiempo a los clientes, además de transaccionabilidad dentro de nuestras redes. Sin embargo, para poder entrar en ese mundo y poder dar todos esos servicios, teníamos que empezar un poco antes, con la implantación de un nuevo orden que, esperamos, nos dé los resultados esperados", concluye San Martín.

Nuevos convenios

Convenios Entel, Encuéntralos en Intranet:
http://intranetcorp/rrhh/bienestar/pages/convenios.aspx

Consultas Dentales:
Dr. Gastón Allendes Castro / 50% de descuento sobre arancel.
Consulta Dr. Patricio Seriani / 50% de descuento sobre arancel.
Centros Odontológicos:
Centro Odontológico Padre Mariano / 50% de descuento C.C.D.C.
Clínica Dental Bandera / 60% de descuento sobre arancel.
Centro Dental Oralmed / 30% y 50% de descuento arancel C.C.D.C.
Centro Golf / 50% de descuento sobre arancel.
Clínicas:
Clínica Presbiteriana Madre e Hijo / Orden At. Médica (O.A.M.)
Clínica Sierra Bella / 10% insumos y medicamentos copago – OAE.
Centro Médico:
Centro Médico Oralmed Peñalolén / 10% (mental) y 20% (general)
Óptica:
Mosaico / 15% de descuento.
Médicos Veterinario:
Mascotas CatDog / 10% de descuento.
Educacionales:
Universidad Uniacc / 10% en matrícula y mensualidades.
Instituto Chileno Británico / 10%-20% y 30% de descuento.
Instituto Chileno Norteamericano / 12% y 30% de descuento.
Casas Comerciales:
Panasonic / 13% de descuento.
Extintores Faber / 10% de descuento.
Joyas Punto de Origen / 10% de descuento.
Macamar / 10% en ropa deportiva.
Restaurante:
Ocean Pacific's / 10% de descuento.

Hotel:
Los Nogales / 25% de descuento.
Otros:
Descanso Urbano / 17% a 60% de descuento según sesiones.
Eva SPA / 15% de descuento.
Máxima Eventos / Precios Preferenciales.
Soc. Com. E Imp. Torme / 20% de descuento en mantención de bicicletas.
Convenios Regionales:
Clínica Francesa / O.A.M. – Concepción
Clínica Sanatorio Alemán / O.A.M. – Concepción
Centro Scanner – Rancagua / 10% descuento copago
Clínica Central Odontológica Rancagua / 55% según arancel
Akubra Cabañas Pucón / 10% de descuento.
Rent a Home Hotel Boutique – Viña del Mar/Precios Preferenciales

GIMNASIOS EN CONVENIO:

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
YMCA	COMPAÑÍA 1360	696-5106
GDS	CARMEN 68	633-5299
VIDA SANA	MONEDA 1146	696-6410
ENERGY FITNESS	7 COMUNAS DE SANTIAGO	219-4748
REYTER PILATES	ISABEL LA CATÓLICA 6492	212-8672
GYM SQUASH	HUERFANOS 1313	671-1562
PACIFIC	SANTIAGO Y REGIONES	373-9155
BODY LINE	BANDERA 76	477-0007
CIUDAD DEP. IVAN ZAMORANO	PADRE HURTADO 2650	340-6324
SPORTLIFE	SANTIAGO Y REGIONES	215-9460
CLUB DEPORTIVO UC	SAN CARLOS DE APOQUINDO	354-6557
NATACIÓN STADE FRANCAIS	SANCHEZ FONTECILLA 498	360-2221

GANADORES CONCURSOS INTERNOS


Denis Huenchul Hernández
INGENIERO DE SISTEMAS
Subgerencia Soluciones de Gestión
Gerencia Departamento Integración de Sistemas
Gerencia de Sistemas


Guido Alejandro Rubio Penteriero
DIRECTOR DE VENTAS
Subgcia. Negocio Tráfico Corporativo
Vicepresidencia Comercial


Néstor Javier Videla Sánchez
INGENIERO DE OPERACIONES
Subgcia. NOC & ATT Regional de Redes
Gerencia de Redes


Oscar Fok-Hing Chau Chau
TECNICO PROFESIONAL
Subgcia. de Aseguramiento de Ingresos
Gcia Departamento Control de Gestión
Gerencia de Finanzas


Fernando Enrique Muñoz Márquez
INGENIERO DE OPERACIONES
Subgcia. O&M Redes de Transporte
Gcia. de Departamento O&M de Redes
Gerencia de Redes


Richard Corrales Vergara
INGENIERO DE OPERACIONES
Subgcia. O&M Redes de Transporte
Gcia. Departamento O&M de Redes
Gerencia de Redes


Rodolfo Morales Durán
INGENIERO DE OPERACIONES
Subgcia. O&M Redes de Transporte
Gcia. Departamento O&M de Redes
Gerencia de Redes

INGRESOS


Christian Caro Herrera
Ingeniero de Proyectos
Subgerencia de Mejora de Procesos y Calidad
Gerencia de BPO


María Carolina Jiménez
Ejecutiva de Ventas Capitación
Ventas Santiago
Gerencia de Ventas


Ricardo Cortés Ballerino
Gerente de BPO
Gerencia de BPO


René Durán Barreto
Ingeniero de Proyectos
Gcia Dpto. Administracion de Proyectos de Redes
Gerencia de Redes


Ricardo Pino Bravo
Ejecutivo TAM
Gerencia Area Canales
Vicepresidencia Comercial


Vicente Rosasr Blanco
Ingeniero de Proyectos
Gcia Depto. Planificacion Ingeniería Redes
Gerencia de Redes


Mauricio Pizarro Núñez
Ejecutivo TAM
Gerencia Area Canales
Vicepresidencia Comercial


Max Donoso Soto
Jefe Area Tesoreria
Subgcia. de Mejora de Procesos y Calidad
Gerencia de BPO


Eduardo Quintanilla de la Fuente
Asistente Administrativo
Area de Pago de Proveedores
Gcia de Abastecimiento y Administracion

ENTEL®
Vivir primeros el futuro

Johan Álvarez Leiva:
Hijo del Rigor

Años de esfuerzo sacando adelante a su familia no han sido en vano para Ana Leiva, ejecutiva ENTEL en San Felipe. Hoy comparte con nosotros el mayor de sus tesoros: su hijo Johan.

Entel es una gran familia compuesta no sólo por sus colaboradores, sino que también por sus hijos. Por esta razón es que cualquier logro importante de nuestros "sobrinos entelinos" merece ser destacado y difundido, sobre todo cuando es en base al esfuerzo, coraje y dedicación, valores que aplaudimos y promovemos como Empresa. Hoy, por ejemplo, queremos contarles de Johan Álvarez Leiva, hijo de Ana Leiva, quien es ejecutiva de Ventas de Entel en San Felipe, desde 1994.

Desde pequeño, este joven de 21 años fue un alumno destacado en su colegio. Su esfuerzo e ímpetu lo llevó a estudiar la carrera de sus sueños, Medicina, donde ya cursa el cuarto año. Es acá donde Johan ha iniciado el proyecto más importante de su vida: "Médicos Todo Terreno", una corporación de acción médica internacional, que busca unir a estudiantes del área de la salud y profesionales sanitarios de distintos rincones de Chile, para dar asistencia médica humanitaria en los sectores más vulnerables de América Latina, sin compromisos económicos.

El tema ha alcanzado ribetes insospechados, y es que esta iniciativa creció de manera tal, que actualmente cuenta con el apoyo del Gobierno, universidades y empresas privadas, entre ellas Entel, además de la colaboración internacional de la OEA, embajadas pertenecientes a la Unión Europea y particulares con importantes cargos en parlamentos del viejo continente. Asimismo, posee avanzadas conversaciones con la ONU y cuenta con la Presidenta Michelle Bachelet como miembro honorario de la corporación.

Con este importante historial, no cuesta mucho imaginarse el orgullo que debe sentir nuestra compañera de labores por el significativo logro de su hijo, que ella misma revela en sus palabras..

¿Qué representa para usted la labor social que su hijo efectúa?

"Independiente de que sea mi hijo, es muy reconfortante ver el aporte que realiza. La profesión de médico es muy compleja y no basta con ser un gran profesional, también hay que ser una gran persona. Más allá de haber educado a un estudiante, creo que forjé a un buen hombre".

¿Cómo explica que a los 21 años tenga tal experiencia y haya conseguido tantos logros?

"Uno de los valores más destacables es la vocación, y justamente es esa vocación la que lo ha impulsado a tomar el rumbo en una obra social tan importante y enriquecedora. A veces el ímpetu de la juventud es tan incontrolable, que es imposible canalizarlo de buena manera, afortunadamente él lo ha logrado, lo que le ha permitido aprender y avanzar lo que a muchos les toma gran parte de su vida. Básicamente entendió que la única parte donde el éxito va antes que el trabajo es en el diccionario."

¿Cuál cree usted que fue su aporte en la madurez de Johan?

"Tratando de ser objetiva, creo que fueron los valores que entregué y que él tomó y asimiló. Lo motivé, lo acompañé, lo hice soñar, le enseñé el valor del trabajo, de que se ganara las cosas, la honradez, y creo (por lo que él me dice) que le enseñé lo que era el sacrificio y dejar cosas por el bien de los otros".

Entendiendo que en su vida ha superado muchos obstáculos, ¿qué les diría a aquellas personas que se sienten cansadas o se han dado por vencidas?

"Es complejo decirlo, cada persona y situaciones son distintas. No obstante, a pesar de que haya obstáculos, de que la vida sea injusta a veces, y de que una y otra vez debamos poner la otra mejilla, siempre hay que ponerse en la situación del otro, siempre habrá alguien con mayores problemas. Lo que debemos intentar hacer es poner todo de nuestra parte para poder salir adelante, en beneficio propio y el de la familia".



Pablo Guerrero, Gerente Depto. Mercado Empresas, junto a Johan Álvarez, Ana Leiva, ejecutiva Comercial y Eduardo Regonesi, Gerente Regional Centro de Entel.



Johan Álvarez, junto a su orgullosa madre, Ana.