

Infraestructura Comercial y de Telecomunicaciones

Infraestructura Comercial
Infraestructura de Telecomunicaciones





M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



Infraestructura Comercial

Ventas y Mantenimiento de Clientes

ENTEL posee una estructura comercial de ventas y servicio de asistencia al cliente de gran magnitud, que abarca una fuerza de ventas con ejecutivos altamente capacitados y una sofisticada plataforma de telemarketing, así como también dealers, oficinas propias y agentes autorizados, distribuidos a lo largo de todo el país. Esta infraestructura se orienta por segmentos de mercado, entregando un servicio y oferta de productos dirigida a cada cliente en función de sus propias necesidades.

ENTEL cuenta, además, con una amplia red nacional de locales de venta y atención a público, tanto propios como de terceros. En éstos se prestan servicios de telefonía nacional e internacional, telefonía móvil, envío y recepción de fax, giros de dinero, venta de equipos telefónicos, fax y ENTELTicket, entre otros. También son lugares de recepción de pago de cuentas ENTEL y cumplen las funciones de atender a los clientes de ENTEL PCS, ENTELPhone, larga distancia e internet. Este año se ampliaron los puntos de ventas externos, especialmente en cadenas comerciales como supermercados y farmacias, donde, a través de los mismos puntos de conexión en línea que ellos disponen en sus cajas, se implementó la emisión de tarjetas ENTELTicket on line, lo que permitirá un importante aumento de los puntos de venta externos, y un ahorro de los costos de la comercialización de este tipo de productos.

Adicionalmente, ENTEL cuenta con modernas tecnologías computacionales para proveer servicios de teleasistencia. Esta actividad es realizada para todo el país, con atención permanente a través del Servicio de Atención 123-123. Este canal de distribución también se ha utilizado para llegar en forma proactiva y directa a los clientes de ENTEL, ampliando la gama de servicios ofrecidos a través de esta vía. La experiencia y la tecnología disponible en ENTEL para estos servicios se ha concretado en la formación de una filial, ENTEL Call Center, que permite poner estos servicios a disposición de ENTEL y de otras empresas y corporaciones que requieren externalizar los servicios de atención de sus clientes. A la vez, la fuerza de ventas está organizada por segmentos, especializándose por rubros y con una oferta completa de productos y servicios de telecomunicaciones, que satisfacen en forma integral las necesidades de los clientes, especialmente de grandes corporaciones y empresas medianas y pequeñas.

Estrategia Comunicacional

ENTEL ha implementado, a lo largo de muchos años, una estrategia comunicacional basada en darle a la marca ENTEL un sólido posicionamiento de empresa líder, altamente tecnológica, que proyecta solidez y confianza. El trabajo realizado con la marca ENTEL, considerada hoy como una de las más valoradas y admiradas por los chilenos, ha significado para la Compañía un gran apoyo comercial en el lanzamiento y posicionamiento de los productos y servicios que comercializa. En este sentido, la estrategia comercial ha considerado mantener el "paraguas" de la marca en todos los nuevos servicios desarrollados por la Compañía. Esto le ha permitido a ENTEL mantener una sólida imagen de marca que ha asegurado el éxito de cualquier lanzamiento comercial, permitiendo además que exista sinergia y complementariedad en todas las acciones de marketing que realizan tanto la matriz como las filiales. Éstas han alcanzado, en la mayor parte de los casos, posiciones de liderazgo muy rápidamente gracias al respaldo de la marca ENTEL.

En relación con las variables cuantitativas, los "Top of Mind" muestran que ENTEL ha mantenido el liderazgo en la mayoría de las categorías donde participa, como Internet, Telefonía Móvil, Cobro Revertido Automático, Larga Distancia, Tarjetas de LLlamados y recordación publicitaria en general.

Este año se caracterizó por algunos lanzamientos importantes de nuevos productos, que fortalecieron la imagen de la Compañía en cuanto a su capacidad de innovación e imagen tecnológica. Por otra parte, la lenta recuperación de la economía del país hizo necesaria la realización de diversas promociones de precios y de regalos autoliquidables, orientadas a aumentar la demanda por los servicios de telecomunicaciones, especialmente en el mercado masivo. También se realizó acciones de marketing específicas orientadas a mantener los actuales clientes, disminuyendo la tasa de rotación de éstos, y a aumentar el número de productos por cliente. En este aspecto, las iniciativas de CRM y clubes destinados a generar beneficios por lealtad de nuestros clientes, fueron ampliamente difundidos y potenciados durante el año.

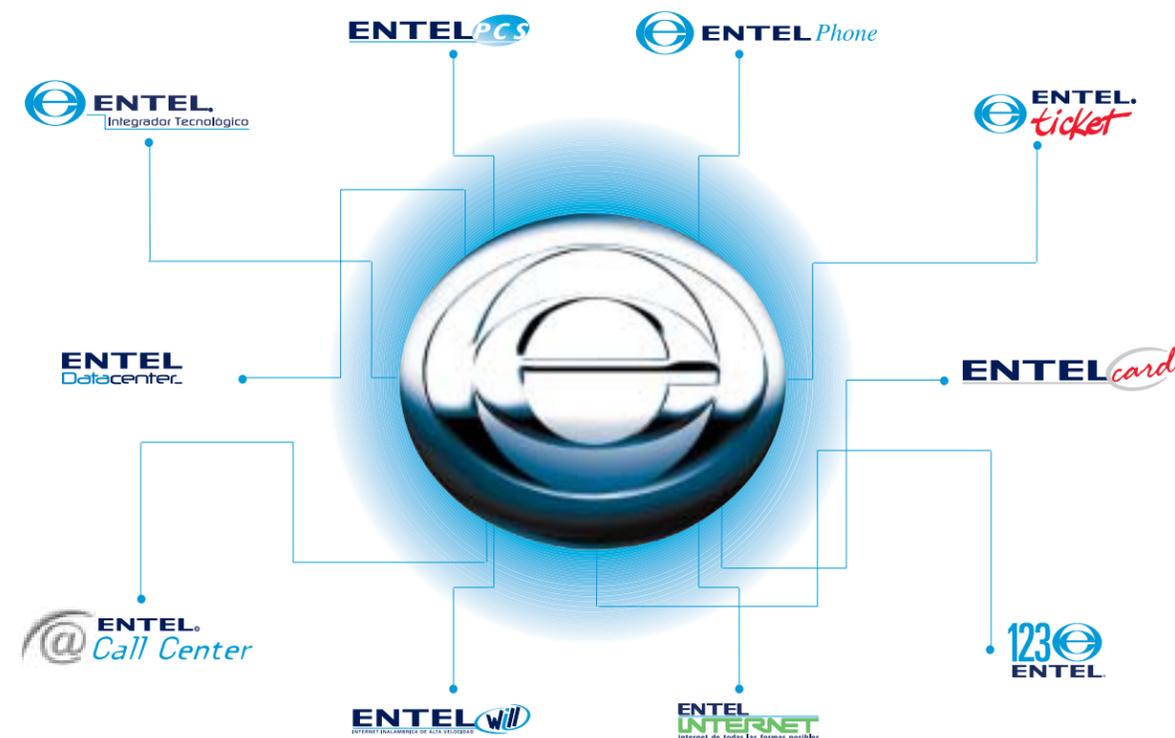
Al igual que años anteriores, ENTEL ha participado en campañas orientadas a apoyar Instituciones benéficas como Clínica Familia de Cáritas Chile, la Corporación del Trasplante, la Casa de Acogida de la Esperanza y Campaña Un Techo para Chile, entre otras. En todos estos casos, ENTEL ha donado recursos o facilitado servicios telefónicos para canalizar donaciones. Respecto de la Campaña Un techo para Chile, ENTEL no sólo donó un monto de dinero sino que organizó a sus trabajadores para que fueran ellos mismos, organizados en equipos de trabajo, quienes construyeran las casas que fueron donadas por la compañía.

Por otra parte, ENTEL ha participado en diversas iniciativas orientadas a fomentar la cultura y la entretención en nuestro país, especialmente en regiones donde es más limitada la oferta existente. Es así como este año ENTEL llevó a las regiones las obras de teatro "Confesiones de Mujeres de 30" y "Ardiente Paciencia", entre otras actividades culturales.

En Santiago auspició la venida de Miguel Bosé, Momix y el "El Violinista en el Tejado", y financió el proyecto artístico musical "La Bella Molinera", basada en la música de Schubert, y las pinturas del artista nacional Samy Benmayor. También se realizó con mucho éxito el tradicional evento tenístico Copa ENTEL, donde se enfrentaron Marcelo Ríos y Fernando González.

A su vez, ENTEL ha seguido apoyando a la Corporación del Patrimonio Nacional, donde además de financiar proyectos específicos, ha mantenido con mucho éxito y reconocimiento público el sitio Nuestro.cl de la Corporación, donde se resalta la identidad nacional.

Finalmente, durante este año, se continuó apoyando a destacadas figuras del deporte nacional como Marcelo Ríos, Eliseo Salazar, Carlo de Gavardo y al Team Rosselot, campeón del Rally Nacional.





M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



Infraestructura de Telecomunicaciones

ENTEL posee una infraestructura de telecomunicaciones de última generación, compuesta por redes de fibra óptica, redes de microondas, telepuertos satelitales, centrales de conmutación digitales y redes de acceso alámbricas e inalámbricas, las que se utilizan para apoyar las operaciones en Chile y el exterior. Junto a estas redes, se utilizan Sistemas de Soporte a la Operación (OSS) integrados, orientados a la automatización y auto atención de los clientes masivos y sistemas de Inventario de Redes, lo que mejora substancialmente los procesos de provisión e instalación de servicios.

Para las comunicaciones nacionales, se cuenta con una red de fibra óptica nacional desde Arica hasta Puerto Montt, con un total aproximado de 3.450 Kms., la cual opera con tecnología DWDM con capacidades STM 16 (2,5 Gbps) y STM 4 (622 Mbps), cubriendo las necesidades de comunicación de empresas y personas en todo Chile.

La red nacional de fibra óptica se conecta desde Arica hacia Perú y Bolivia, y desde Santiago hacia Argentina y el Océano Pacífico (cable Nautilus), extendiendo las salidas internacionales con el resto del mundo.

ENTEL posee también una red de microondas digital desde Arica hasta Coyhaique (4.760 Km.), que se utiliza como medio de transporte y red "capilar" para servicios de telefonía móvil PCS, servicios WLL y señales de TV.

Además, ENTEL cuenta con una red satelital nacional compuesta por 30 estaciones terrenas de baja y mediana capacidad, distribuidas a lo largo de Chile, abarcando zonas tan aisladas como Isla de Pascua, Carretera Austral, Punta Arenas, Puerto Williams y territorio Antártico.

Esta red satelital nacional opera en la banda C y Ku y utiliza la capacidad principalmente en el sistema satelital INTELSAT, para otorgar servicios tales como: telefonía, transmisión de datos, Internet y transporte de señales de televisión y audio digital. En la banda Ku se opera una plataforma VSAT Plus, orientada a tráfico LAN/IP e Internet, con 250 estaciones VSAT remotas.

Para la conmutación del tráfico internacional y nacional se dispone de dos centrales en Santiago y cuatro en regiones. Con el fin de optimizar la red de conmutación, se instalaron

servidores de acceso para separar el tráfico de voz e Internet, en las principales ciudades del país.

En tanto, para proveer servicios de datos a las principales empresas del sector público y privado, existe una red de datos, con nodos distribuidos a lo largo del país, usando tecnología IP, ATM, MPLS, TDM y Frame Relay. Las redes ATM, TDM y Frame Relay poseen nodos de acceso con cobertura nacional desde Arica a Punta Arenas, mientras que la red MPLS se encuentra en plena expansión, siendo ésta la primera red de su tipo que permite transmisiones en muy alta velocidad (en Gigabits por segundo) directamente sobre DWDM, que servirá de soporte al backbone IP para los servicios de Banda Ancha públicos y privados.

Las tecnologías de acceso utilizadas van desde xDSL, WLL, fibra óptica y enlaces satelitales y de microondas. Estas plataformas tecnológicas permiten llegar al cliente con servicios de gran capacidad y calidad de transmisión.

ENTEL es la empresa líder en Internet en Chile, ofrece una amplia gama de servicios y productos para empresas y personas, tales como correo electrónico, acceso a Internet, Web hosting y comercio electrónico. Para ello, dispone de un backbone de alta velocidad que opera con tecnología IP, integrando voz, video y datos, con 15 POP's (puntos de presencia) a lo largo de todo Chile, lo que permite asegurar la mejor calidad de servicio.

A través de su filial de telefonía local ENTELPhone, ENTEL entrega servicio telefónico público en dieciséis ciudades del país. En la Región Metropolitana posee una red de conmutación de última tecnología, compuesta por cuatro centrales digitales y una avanzada red de fibra óptica a la cuadra (FTTC), con capacidades de STM 16 (2,5 Gbps), STM 4 (622 Mbps) y STM 1 (155 Mbps) con cobertura en casi toda la región.

ENTELPhone cuenta con una licencia WLL nacional y una regional para cada una de las regiones del país, disponiendo de 100 MHz al nivel nacional en la banda de 3.5 GHz. Esta red cubre la totalidad del país como medio de acceso de servicios de datos, Internet y telefonía IP, con un total de 192 estaciones bases en operación.

Por otra parte, ENTEL, a través de su filial ENTEL PCS, presta servicios móviles digitales PCS en la banda de 1.900 MHz a lo

largo de todo Chile, disponiendo de 60 MHz a nivel nacional. La red móvil, que emplea tecnología GSM, se constituye principalmente por centros de conmutación y control, ubicados en Santiago y las principales ciudades, interconectados a través de redes de fibra óptica y satelital. La cobertura de la red es provista por 12 centrales de conmutación móvil, más de 600 estaciones base de radio y más de 120 repetidores distribuidos a lo largo de todo el país. Asimismo, ENTEL PCS busca consolidar los servicios de datos móviles de alta velocidad a través de la tecnología GPRS (General Packet Radio Service) en Santiago y Valparaíso (2,5G). Para los próximos años, se estudia expandir esta tecnología a todo Chile.

Adicionalmente, ENTEL cuenta con la más moderna plataforma de Call Center, con una capacidad para más de 4.000 operadoras, que pueden satisfacer las necesidades comerciales propias y de las principales empresas del país.

Para las comunicaciones internacionales, la Empresa posee capacidad de transporte y participa en la propiedad del cable submarino del consorcio Nautilus, uno de los principales

anillos de fibra óptica de América del Sur. ENTEL a su vez tiene capacidad en las principales redes de cables submarinos

internacionales (Panamericano, Unisur, Americas-1, Columbus II y Global Crossing, entre otros).

Asimismo, ENTEL tiene acceso a medios satelitales en los consorcios INMARSAT e INTELSAT, en los cuales es accionista.

ENTEL, a través de su filial Americatel Corp. (Estados Unidos), dispone de una central de conmutación en Nueva York. Por su parte, la filial Americatel Centroamérica, dispone de una central de conmutación en San Salvador y en Ciudad de Guatemala. Así también, se cuenta con anillos de fibra óptica y cable entre Tegucigalpa y San Pedro Sula en Honduras.

En Perú, la filial Americatel dispone de una estación terrena y una plataforma de voz sobre IP. Tanto en Perú como en Venezuela se dispone de centrales de conmutación y licencias de telefonía fija inalámbrica (WLL) para la prestación de servicios de telefonía, datos e Internet de Banda Ancha, a través del uso de 50 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de los 3,5 GHz.

Contratos de Transferencias entre la matriz y filiales

Durante el año 2002, se realizaron los siguientes contratos de transferencia entre ENTEL matriz y sus filiales (página siguiente):





M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



ENTEL PCS y ENTEL Móvil contrataron a ENTEL S. A., los servicios de transporte de señal nacional, en modalidad conmutada y dedicada, por US\$ 31,8 millones.

ENTEL PCS arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y/o radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios informáticos, de atención de clientes, de obras civiles y servicios administrativos, por US\$ 3,7 millones.

ENTEL S.A. arrienda anualmente a ENTELPhone infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, por US\$ 13 millones. ENTEL S.A. arrendó o subarrendó a ENTELPhone espacios físicos en edificios y locales comerciales, le entregó servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por US\$ 4 millones.

ENTELFónica contrató a ENTEL S. A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por US\$ 4,8 millones.

Satel contrató a ENTEL S.A. el transporte de señal internacional, servicios de administración y la instalación, operación y mantención de los servicios por US\$ 6,2 millones.

ENTEL Call Center arrienda o subarrienda espacios físicos en oficinas de ENTEL, además recibe servicios de administración y servicios Informáticos, por un monto de US\$ 143.000. Micarrier contrató a ENTEL servicios de operación y mantención de centrales telefónicas, servicios informáticos y servicios de administración, por US\$ 425.000.

ENTEL S.A. proporcionó a su filial internacional Americatel Corp. servicios informáticos de medición y tarificación de tráfico, y administración de sistemas, además prestó asesorías, por un monto total de US\$470.000.

Inversiones Durante el Período

En el año 2002, las inversiones del Grupo ENTEL alcanzaron un monto de US\$ 196 millones.

La calidad de las redes dispuestas para soportar los servicios de ENTEL son un desafío permanente, es por ello que los principales destinos de las inversiones fueron telefonía móvil, Internet, servicios privados y telefonía local. Así como en infraestructura corporativa y filiales en el extranjero.

La mantención de la base de abonados de más de dos millones de suscriptores alcanzada por ENTEL PCS, más la entrega de nuevos y mejores servicios, involucró una inversión de US\$88 millones, destinados al desarrollo y ampliación de la tecnología de telefonía móvil digital. La inversión, dedicada a dar la mejor cobertura y calidad de servicio, consideró la ampliación en equipamiento de conmutación, radio, terminales de usuario, así como proyectos de infraestructura, marketing y servicio al cliente.

En el año 2002 ENTEL se consolidó entre los mayores proveedores de Internet en Chile, con sus servicios de ADSL, WLL y Acceso Conmutado. Para este objetivo, se destinaron en forma directa más de US\$ 40 millones, poniendo especial énfasis en el desarrollo del servicio WLL. En este contexto, ENTEL se proyecta con un crecimiento sostenido para los próximos periodos.

Con respecto a las inversiones en larga distancia, éstas se centraron en la ampliación de las capacidades de las redes nacionales Norte y Sur, en el desarrollo y la expansión de los sistemas de gestión y servicio al cliente y otros sistemas informáticos, como también en el incremento de las centrales de larga distancia internacional y de las plataformas de servicios de valor agregado. El monto total involucrado fue aproximadamente US\$ 4 millones.

Por otro lado, para atender requerimientos de otras compañías de telecomunicaciones y para mejorar la gestión y las instalaciones destinadas a los negocios de tráfico, se invirtieron cerca de US\$ 3 millones.

En relación con los Servicios de Transmisión de Datos, la inversión superó los US\$ 24 millones, destinados a la

ampliación de las plataformas (multiservicios, datos, ATM, Frame Relay), y principalmente para equipamiento en las dependencias de los clientes, que permitieron adjudicarse importantes proyectos.

En Telefonía Local se realizó inversiones por más de US\$ 10 millones, que se destinaron a continuar con la expansión de las Redes Metropolitanas y Regionales, a la compra de equipos de suscriptores (teléfonos y centrales PABX), a proyectos en desarrollo y materiales para clientes.

Durante el año 2002, las filiales en el extranjero invirtieron más de US\$ 9 millones, principalmente en la ampliación de su plataforma de switch y en nuevos desarrollos de sistemas informáticos. Además, las operaciones en Perú y Venezuela, especialmente con servicios de Larga Distancia, implicaron inversiones por más de US\$ 4 millones, las que se estudia aumentar en los próximos periodos.

Por último, la Compañía invirtió en infraestructura de apoyo y sistemas informáticos corporativos para clientes, alrededor de US\$ 8 millones.

Seguros Comprometidos

ENTEL mantiene aseguradas todas sus empresas en Chile y en el extranjero que estén expuestas a riesgos, respecto de sus bienes, actividades y flujo de utilidades. Se ha puesto especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico y financiero de la Compañía.

La política es compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos.

Las principales pólizas son:

a.- Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización: esta póliza cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b.- Póliza de Responsabilidad Civil Empresa: protege a las firmas de posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros o sus bienes, por el desarrollo de las actividades de su giro en sus instalaciones, vía pública o en recintos de terceros.

c.- Póliza de Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O): protege a los Directores y Ejecutivos de las firmas por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus Pérdidas Patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d.- Póliza Flotante de Transporte Internacional: protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

e.- Pólizas Misceláneas: Seguros para los Vehículos, Seguro de Asistencia en Viaje, Seguros de Accidentes Personales, Seguros de Salud, Seguros de Vida, Seguros de Equipos Electrónicos y otros.

Perspectivas Futuras

Durante el año 2003, ENTEL se propone continuar liderando los dos negocios con mayor tasa de crecimiento de esta industria en Chile: Internet y telefonía móvil. Adicionalmente, se espera seguir consolidando y creciendo en el mercado hispano en E.E.U.U. y Centroamérica, e ir ganando participación de mercado en el ámbito de la larga distancia y el acceso a Internet de banda ancha y conmutado en Perú y, más adelante, también en Venezuela.

El acceso de banda ancha a Internet presenta una atractiva oportunidad de mercado. La empresa ha establecido como meta ser un actor relevante en el mercado de banda ancha, utilizando tecnologías compatibles con la infraestructura que posee, ADSL y WLL, junto con una oferta complementaria de servicios de valor agregado que están en desarrollo, tanto para el mercado masivo residencial como para las empresas.

El comercio electrónico está expandiéndose en Chile. Para abordar esto, ENTEL cuenta con un portal B2C y B2B (Marketplace), que permiten a sus clientes realizar adquisiciones ligadas con los sistemas de abastecimiento. El producto "Data Center Services", permitirá a la compañía, entre otras cosas, capturar el creciente mercado de externalización de servicios de infraestructura informática y posicionarse como el proveedor líder de soportes Web avanzados.

Los abonados de telefonía móvil en el país sobrepasan ampliamente a los de telefonía fija. ENTEL mantendrá su posición de liderazgo en el aún creciente mercado móvil, potenciando los servicios de valor agregado tradicionales,



M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



como los servicios de mensajería corta (SMS) y multimediales (MMS). A su vez, se prevé una excelente perspectiva futura de la telefonía móvil PCS, con la expansión de la tecnología GPRS para acceder a Internet a través del terminal móvil, realizar tele controles y automatización del hogar a distancia, así como acceso a redes LAN inalámbricas Wi-Fi.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile está preparando el concurso para licencias de servicio intermedio inalámbrico LMDS. ENTEL se encuentra realizando pruebas y estudiando la posibilidad de participar por estas licencias, las cuales permitirán expandir las opciones tecnológicas, para dar a empresas servicios de conectividad de mayor capacidad y velocidad en forma inalámbrica.

A través de la filial Americatel Corp., ENTEL continuará su esfuerzo para mantener el posicionamiento y añadir nuevos servicios orientados a los mercados donde participa.

En lo que respecta a los negocios de larga distancia, se espera que éstos se mantengan estables, pero con un creciente desarrollo de productos de valor agregado, orientados a una mayor fidelización de los clientes.

En el desarrollo de los negocios de redes de datos para empresas y sus servicios relacionados, durante 2003, ENTEL reforzará su concepto de integrador de servicios y así proveerá a sus clientes una oferta de servicios más completa y beneficiosa.

Investigación y Desarrollo

La motivación de ENTEL es la creación de nuevos productos y servicios, así como también la introducción de tecnologías de última generación en telecomunicaciones, con el fin de estar a la vanguardia de la industria.

En este sentido, los principales desarrollos se realizan en las áreas de Internet y telefonía móvil, con el objetivo de satisfacer la creciente demanda por nuevos servicios en estas áreas, y debido a la fuerte proyección que tienen estos negocios a nivel mundial.

Se comenzaron los estudios para la introducción de redes metropolitanas (MAN) de alta capacidad con tecnología GigaBit Ethernet, a fin de satisfacer los progresivos requerimientos de ancho de banda para conectividad de redes

privadas corporativas, servicios de Data Center, SAN (Storage Area Network), acceso Internet de alto rendimiento (distribución de video a demanda del usuario) y la integración de video, voz y datos.

En el área de conmutación telefónica, se cuenta con una plataforma de SoftSwitch para la evolución a Redes de Nueva Generación (NGN) y a toda una gama de nuevos servicios y aplicaciones que permiten estas nuevas tecnologías.

En tecnologías de acceso se investigan los desarrollos en acceso inalámbrico WLL de nueva generación, los que ofrecen mayores capacidades, mejor uso del espectro de frecuencia disponible y posibilidad de trabajar sin línea vista hacia el usuario. También, como tecnología de acceso inalámbrico, se investiga los productos de Access Point para LAN inalámbrica en el ámbito de Wi-Fi y los nuevos protocolos IEEE 802.11x e IEEE 802.16x, que ofrecen nuevas potencialidades de servicios de acceso; y los sistemas punto multipunto de mediana y alta capacidad. De igual modo, se está atento a la evolución de xDSL, que promete acceso de varios megabit por un par de cobre.

En el ámbito Móvil, se investiga el desarrollo de servicios de mensajería multimediales (MMS). Adicionalmente, se visualiza una excelente perspectiva futura de las telecomunicaciones móviles, con la introducción de sistemas de tercera generación (3G) para acceder a Internet a través del terminal móvil, complementados con el acceso a redes LAN inalámbricas Wi-Fi.

Se ha profundizado en el estudio de tecnologías que permitan potenciar el desarrollo de nuevos servicios de valor agregado, que hoy se ven facilitados por la mayor masividad de accesos de alta capacidad de transmisión de datos.

Factores de Riesgo

La puesta en marcha del sistema multiportador en 1994 ha supuesto un cambio radical en la industria de las telecomunicaciones en Chile.

ENTEL se ha transformado completamente desde una posición casi monopólica en el mercado de larga distancia antes de ese año, en una Compañía fuertemente diversificada y competitiva, y hoy enfrenta un mercado altamente cambiante. En él, la constante introducción de nuevas

tecnologías exige mantener una permanente innovación a las compañías que participan en la industria, y es esencial que existan adecuadas regulaciones en relación con los servicios que lo requieren.

La estrategia de ENTEL ha consistido en buscar el liderazgo en todas aquellas áreas de la industria en que exista competencia efectiva, lo cual abre oportunidades, pero supone los riesgos inherentes a los cambios tecnológicos mencionados.

El mercado en que ENTEL operaba inicialmente, de larga distancia tanto nacional como internacional, ha sufrido una contracción que se explica por la poco favorable situación económica que ha pasado el país y por la migración de tráficos que originalmente eran larga distancia a la telefonía móvil o internet. ENTEL ha logrado capturar parte de esa migración a través de su diversificación de negocios, liderando el mercado en ambos servicios que hoy son alternativas a una parte del tráfico de su negocio original. Durante el año 2002, ENTEL mantuvo su liderazgo en telefonía móvil y una alta participación de mercado en la provisión de conectividad a internet.

La desagregación de las redes de la compañía local dominante, incorporada por la autoridad el año 1999, debe materializarse en forma efectiva para permitir que las tarifas reflejen el uso que realmente se dé a la red e impida la existencia de subsidios. Muchas oportunidades de negocios nuevos podrán surgir en el mercado de las telecomunicaciones con motivo de la efectiva y creciente puesta en marcha de esta desagregación.

La provisión de acceso a internet de banda ancha para el mercado residencial y de pequeñas empresas, se encuentra en gran medida sujeto a la operación de servicios de telefonía fija inalámbrica (WLL, wireless local loop) que se encuentran en funcionamiento desde agosto de 2002 en todo el país, y a la estabilidad y profundización de la desagregación de la red de las compañías locales dominantes, mencionada anteriormente.

Los años 2003 y 2004 estarán marcados por los procesos de fijación tarifaria tanto para los proveedores de servicios móviles (en enero 2004) como para la compañía local dominante (en mayo 2004).

Estos procesos son críticos. Una adecuada determinación de las tarifas, especialmente de aquellas de interconexión de redes de diferentes operadores, es esencial para garantizar el desarrollo, el crecimiento y la penetración de los diversos servicios de telecomunicaciones a los que se aplican esas tarifas, con el consecuente impacto que esta industria tiene sobre el desarrollo del país.

ENTEL ha orientado su estrategia a las áreas que han mostrado los mayores crecimientos en la industria, los servicios móviles y los servicios de transmisión de datos, entre los que destaca la provisión de acceso a internet. En este sentido, los factores mencionados son pieza fundamental del desarrollo futuro, no sólo de ENTEL, sino de toda la industria de las telecomunicaciones en Chile.

ENTEL también ha orientado una parte de su esfuerzo al desarrollo de negocios fuera de Chile. Las políticas para éste consideran la realización de inversiones pequeñas, desarrollar negocios de una escala abordable en el sentido que no pongan en riesgo la operación general de la empresa y escoger países en que la regulación sea favorable a la competencia, tendiente a resolver las faltas de equilibrio que pueda haber.

Una evaluación general de este proceso es que ha sido exitoso. En el corto plazo, sin embargo, existen interrogantes sobre el énfasis en el desarrollo de las actividades de ENTEL en Venezuela, dada la situación política y económica inestable en que se encuentra dicho país, aunque no se prevé ningún escenario que pueda tener un impacto de magnitud a nivel consolidado.

Política de inversiones y Financiamiento

Políticas de Dividendos, Inversiones y Financiamiento
Las políticas de dividendos, inversiones y financiamiento aprobadas por la Junta de Accionistas de 30 de abril de 2002, son las siguientes:

Política de Dividendos.

La intención del Directorio, para el año dos mil dos y siguientes, es mantener una política estable de dividendos y proponer el reparto, como dividendo, de hasta el cincuenta



por ciento de las utilidades de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo el o antes del 30 de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de dos mil dos el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de dos mil dos, cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio. En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la sociedad. Particularmente, se ha tenido en consideración los resguardos que, en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, se contemplan en los títulos de oferta pública vigentes y en convenios de crédito celebrados con la sociedad.

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

Procedimiento de Pago de Dividendos.

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridos que sean 21 días corridos desde la fecha de recepción, por la sociedad, de la comunicación correspondiente. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También a petición escrita de los interesados que así lo deseen, los dividendos se enviarán en cheque nominativo a favor del respectivo accionista mediante carta certificada despachada, a más tardar, el día señalado para el pago. Al igual que en el caso anterior, los interesados se entenderán incorporados a este sistema transcurridos que sean 21 días corridos desde la recepción en la sociedad, de la respectiva solicitud y permanecerán en él en tanto no comuniquen por

escrito su intención de optar por otro medio de pago. La sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa, que se individualizará en el aviso a que se hace referencia más adelante. En este caso, los señores accionistas que sean titulares de 250 o más acciones recibirán el pago en cheque nominativo extendido a su favor. Aquellos que sean titulares de menos de 250 acciones recibirán su dividendo en dinero efectivo. Los dividendos no retirados en los plazos acordados con el banco, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad, en la forma antes referida. Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas de la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

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

Utilidad Distribuible.

La utilidad distribuible correspondiente al ejercicio 2002, se compone como sigue:

	M\$
- Utilidad del ejercicio según balance	41.095.877
- Menos: Déficit acumulado periodo de desarrollo filiales	(5.119.400)
- Utilidad distribuible	35.976.477

Con cargo a las utilidades del ejercicio, con fecha 20 de diciembre del 2002 se distribuyó un dividendo provisorio de \$ 10 por acción, equivalente a M\$ 2.365.237. Esta distribución represento el 6,57% de las utilidades distribuibles. El Déficit acumulado periodo de desarrollo filiales, corresponde a los resultados pre-operativos del ejercicio 2002 de la filial Entel Venezuela C.V., creada en dicho país.

Durante el ejercicio 2002, se cargó a los resultados M\$ 3.571.315 por concepto de amortización del mayor valor inversión, cuyo detalle se presenta en la nota 14 a los estados financieros consolidados.

En los últimos siete años, la sociedad ha distribuido los siguientes dividendos (en \$ actualizados al 31.12.2002):

Año 1996	43,61
Año 1997	67,85
Año 1998	23,43
Año 1999	11,12
Año 2000	43,40
Año 2001	41,94
Año 2002	44,66

Política de Inversiones

El objetivo de la sociedad es obtener el máximo de rentabilidad de su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y la prestación de todo tipo de servicios relacionados con los mismos en Chile y el extranjero. Para el adecuado cumplimiento de tal objetivo, la Empresa realiza inversiones tendientes, fundamentalmente, a satisfacer la demanda de sus clientes y usuarios, de modo de mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones y un desarrollo de sus actividades que mantenga una armonía con el sector de telecomunicaciones del país. En consecuencia, será preocupación de la Empresa que las inversiones que realice tengan una tasa de retorno estable en el tiempo y que sea, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2002 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido en la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa fundamentalmente dentro del país y el extranjero. Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario.

Adicionalmente, la sociedad podrá efectuar aportes financieros complementarios en su calidad de signataria de los acuerdos internacionales de INTELSAT e INMARSAT. De igual forma, se autorizan aportes a filiales y coligadas dentro del margen antes señalado.

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

Política de Financiamiento

La política de financiamiento de la sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumento del capital social por medio de la emisión y colocación de acciones en Chile o en el extranjero.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de Aduana diferidos.
- Bonos de oferta pública o privada.
- Leasing y leaseback.

En la política enviada a los señores accionistas, se propone fijar como límite del índice de endeudamiento (Deuda total/Patrimonio más Interés Minoritario), el factor 1,50 (uno coma cincuenta). Para dicho efecto se computará la deuda total neta de inversiones financieras. El referido índice de endeudamiento tendrá un carácter transitorio hasta que se materialice un futuro aumento de capital semejante al aprobado en Junta Extraordinaria de 25 de Julio de 2.000. Una vez enterado ese futuro aumento de capital, la empresa deberá rebajar el límite del índice de endeudamiento (Deuda total/Patrimonio más Interés Minoritario), al factor 1,25 (uno coma veinticinco).- La mencionada fijación se justifica porque permite flexibilidad en el manejo financiero durante la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios como los de Telefonía fija Inalámbrica, Nuevos productos en Americatel y permite el desarrollo de nuevos proyectos en el país y el extranjero.

Es importante señalar que el límite de endeudamiento y el reparto de dividendos propuesto se encuentra acorde con las correspondientes restricciones financieras establecidas en los contratos de préstamos y títulos de oferta pública vigentes, la



M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



mayoría de los cuales consideran que el pasivo exigible no debe exceder de 1,7 veces el patrimonio.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todos aquellos que se encuentran involucrados en las concesiones de servicio público nacional, de las cuales la Empresa es titular y que sean imprescindibles para prestar sus servicios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados o reemplazados, dada su obsolescencia técnica o económica o transferidos en caso de no ser necesarios para la prestación del servicio.

Recursos Humanos y Capacitación

El año 2002 se caracterizó por la innovación, optimización de procesos internos y reorganización.

El pasado ejercicio estuvo marcado por un proceso de racionalización en ENTEL Matriz, que implicó el diseño de una nueva estructura organizacional, la fusión de unidades y la adecuación de la dotación. Se reorganizó la Vicepresidencia Comercial y se constituyó una nueva Gerencia Divisional de Redes, producto de la unión de las ex gerencias de Operaciones y Red Básica.

En el ámbito de la capacitación, destacó la consolidación de la instrucción a distancia (e-Learning), junto a la nueva Intranet, soporte efectivo de la gestión del conocimiento de la compañía. A su vez, se crearon programas de capacitación especiales para algunos estamentos de la compañía, entre ellos Inglés y telecomunicaciones básicas a distancia.

En el año 2002, se hizo un completo programa de comunicación interna e integración de los empleados con la alta gerencia, que se materializó en desayunos del personal con el Gerente General y los gerentes divisionales, visitas de ejecutivos a regiones y diferentes actividades culturales y sociales.

También cabe resaltar la adopción de un sistema de gestión de recursos humanos, basado en competencias, con el fin de desarrollar un clima de ventajas competitivas al interior de la organización. Asimismo, se desarrollaron incentivos, perfiles y

estructura para los segment managers, y un nuevo perfil de cargo para las necesidades futuras de ENTEL.

En cuanto a la capacitación del personal, se registraron 64.245 horas nacionales, más 8.048 internacionales, con una inversión equivalente a US\$ 750 mil en Chile y US\$ 183 mil fuera del país. Dentro de los programas más destacados, figuran los de gestión para ejecutivos, especialización en tecnologías de telecomunicaciones y servicio al cliente, plan cultural e idiomas. En todos ellos colaboran prestigiosas universidades, entidades de educación y connotados relatores internos y externos.

Cabe resaltar que ENTEL, durante 2002, recibió do importantes distinciones. La primera, de parte del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y contribuir a la competitividad del país, a través de la capacitación laboral. La segunda, del Consejo Nacional de Seguridad, en relación con la prevención de riesgos, por ser la empresa con la menor tasa de accidentalidad en el país.

Remuneración de Directorio

Las remuneraciones pagadas al Directorio durante los años 2002 y 2001, corresponden exclusivamente a dietas por asistencia a sesiones o por formar parte del Comité de Directores, establecido por el artículo 50 bis de la ley sobre Sociedades Anónimas. Sólo han existido pagos en la Sociedad Matriz; los Directores de las filiales no percibieron remuneración de ningún tipo.

NOMBRE	2.002 M\$	2.001 M\$
Carlos Hurtado Ruiz-tagle	61.666	47.767
Kathleen Barclay Collins	26.428	19.170
Rene Cortazar Sanz	26.428	19.901
Felipe Joannon Vergara	8.810	8.112
Juan Mac-Auliffe Granello	25.685	24.250
Francisco Perez Mackena	34.506	28.061
Enrique Seguel Morel	35.238	31.028
Eduardo Undurraga Undurraga	8.810	8.669
Alberto Avayu Guiloff	0	581
Jose Cox Donoso	0	2.192
Luis Felipe Gazitua Achondo	0	4.350
Juan Hurtado Vicuña	0	8.699
Sebastian Piñera Echeñique	0	4.350
TOTAL	227.571	207.130

Suscripción de la Memoria

En conformidad a la Norma de Carácter General N° 30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio de la Sociedad.

Declaración Jurada de Veracidad

Los abajo firmantes, directores de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., declaran bajo juramento ser responsables de la veracidad respecto a toda la información proporcionada en la presente memoria anual del año 2002.

SR. CARLOS HURTADO RUIZ-TAGLE
Presidente

SR. OSCAR CRISTIANCI
Director

SR. FRANCO BERTONE
Director

SR. JUAN JOSÉ MAC-AULIFFE GRANELLO
Director

SR. FRANCISCO PÉREZ MACKENNA
Director

Declaración Jurada Especial

Los abajo firmantes, directores de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., declaran bajo juramento que la Sociedad no se encuentra en cesación de pagos.

SR. GIORGIO DELLA SETA
Vicepresidente

SR. ENRIQUE SEGUEL MOREL
Director

SRTA. KATHLEEN BARCLAY
Director

SR. RENÉ CORTÁZAR SANZ
Director