

18 de marzo 2020

Sr.  
**Luis Aldana Rademacher**  
**Jefe División Fiscalizaciones (S)**  
**Subsecretaría de Telecomunicaciones.**  
**PRESENTE**

Ant.: Of. Circular N° 46/ FISC N° 64.010/ F-1.

Ref.: Responde medidas de contingencia  
situación emergencia nacional por coronavirus  
2020.

De nuestra consideración:

En circular referido en Ant., de fecha 16 de marzo de 2020, se solicitó remitir informe en lo que respecta a:

- a) Reporte del estado de las redes de telecomunicaciones, comportamiento de tráficos a la fecha y comparativo con fechas asimilables a los últimos 120 días.
- b) Proyecciones de tráfico en el escenario de aumento excepcional de demanda como el esperable en la presente emergencia
- c) El plan de contingencia para el manejo del aumento de tráfico esperable.
- d) Informe los planes de continuidad operacional en oficinas comerciales, call centers, técnicos en terreno y personal de operaciones.
- e) Informar cantidad de personal en terreno para solución de fallas técnicas y visitas a domicilios que presenten indisponibilidad.

A continuación se entrega la información requerida en los literales anteriores:

**www.tumundo.cl**

f@tumundo\_cl @tumundo\_cl @tumundo\_cl





Según lo solicitado en numeral **1.a.** informamos el estado de nuestras redes de telecomunicaciones a nivel de tráficos a la fecha y en comparación con días similares en los últimos 120 días.

El comportamiento del tráfico durante los días en que el COVID-19 afecta la salud mundial y en particular en Chile a las localidades de nuestros abonados, se considera como referencia el paso a **Fase 3** en Chile el día **sábado 14 de marzo 2020 (Gráfico 1)** y el paso a **Fase 4** el día **lunes 16 de Marzo de 2020 (Gráfico 2)**. En un día normal de alto tráfico entre los últimos 120 días se considera el día **24 de Diciembre de 2019 (Gráfico 3)**. Ver gráficas siguientes.

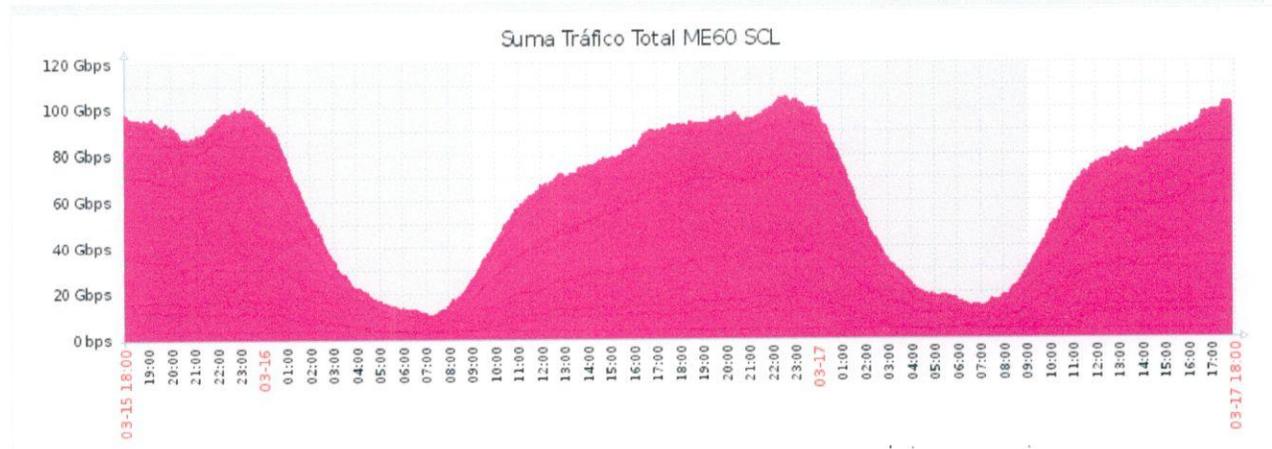
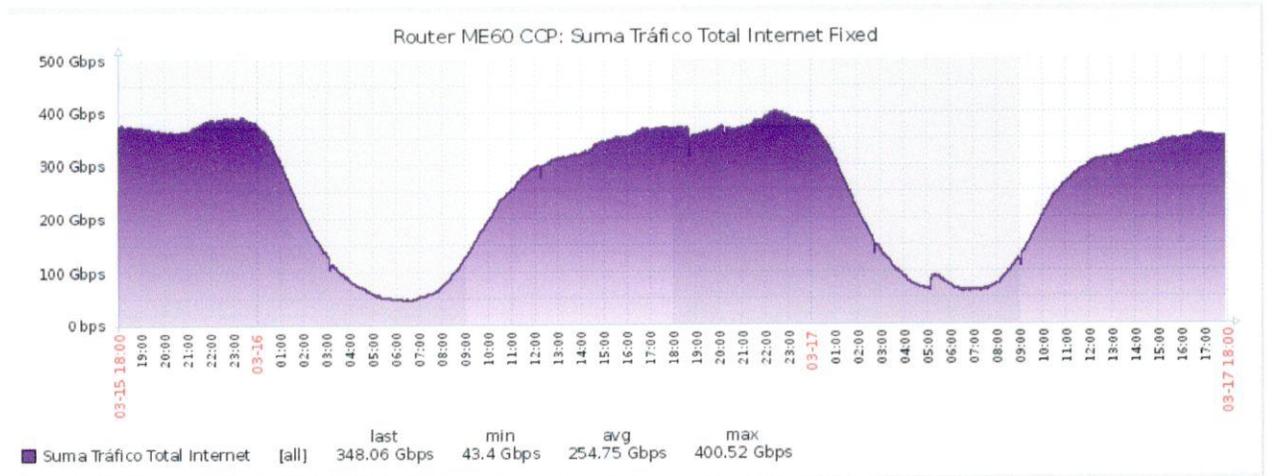
**Tráfico total por día de alta utilización.**

**Gráfico 1:** Día de alto tráfico por paso a Fase 3 en Chile, sábado 14 de marzo 2020



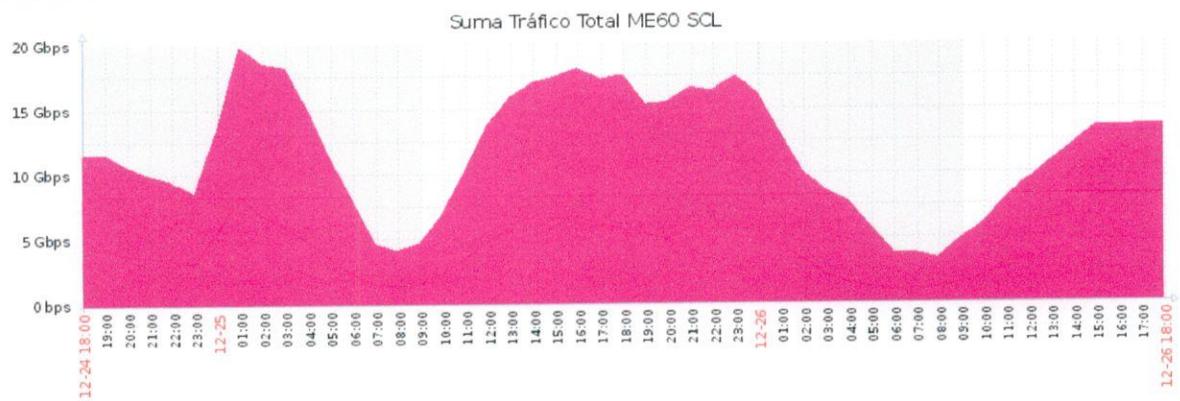
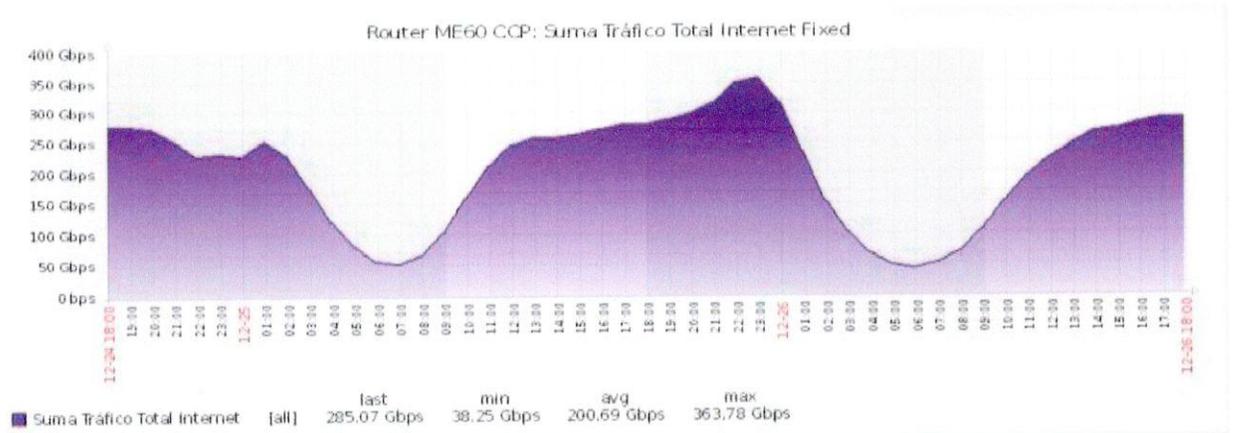


**Grafico 2:** Día de alto tráfico por paso a Fase 4 en Chile, Lunes 16 de marzo 2020





**Grafico 3:** Día de alto tráfico usual por Navidad, Martes 24 de Diciembre de 2019



En los 3 ejemplos anteriores se muestra el tráfico total en nuestros 2 Core principales en Concepción y Santiago.





En el Gráfico 4 se puede apreciar el comportamiento del tráfico total desde nuestros proveedores de Peering, Caché de entrada y Acceso a Internet durante los últimos 120 días dividido en los 4 meses correspondientes.

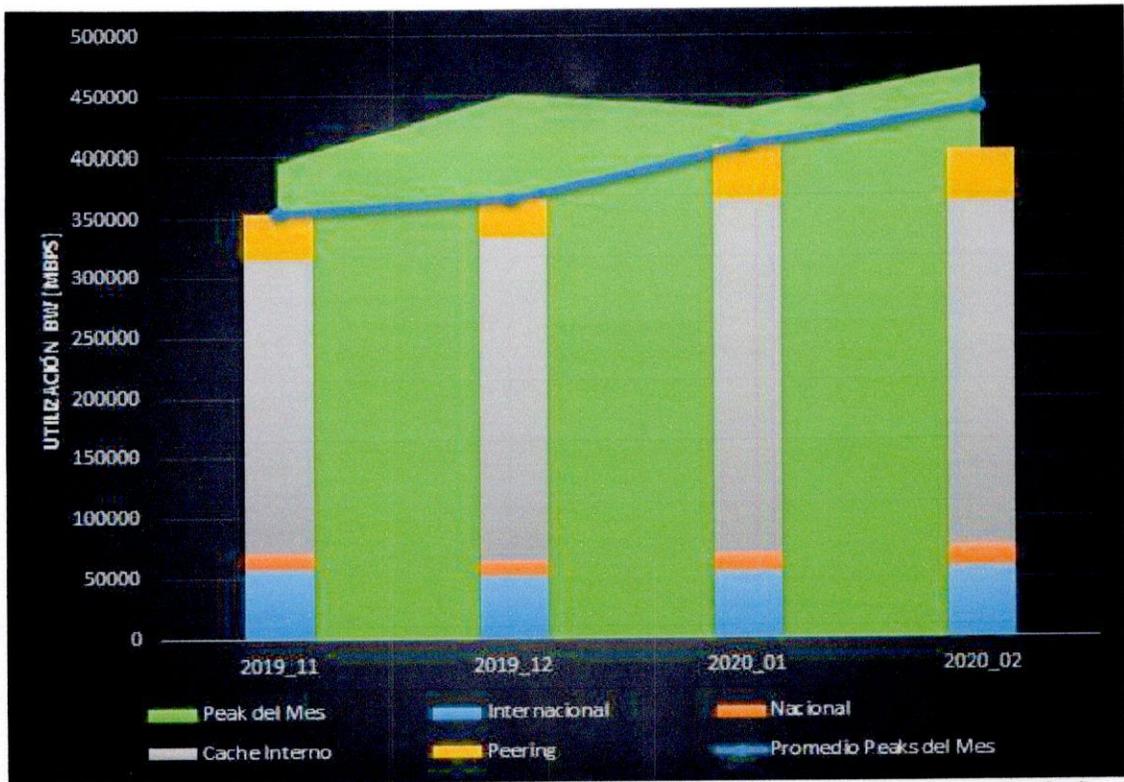


Grafico 4





En el Gráfico 5 se puede apreciar el comportamiento de uso de tráfico de parte de nuestros clientes durante los últimos cuatro meses.

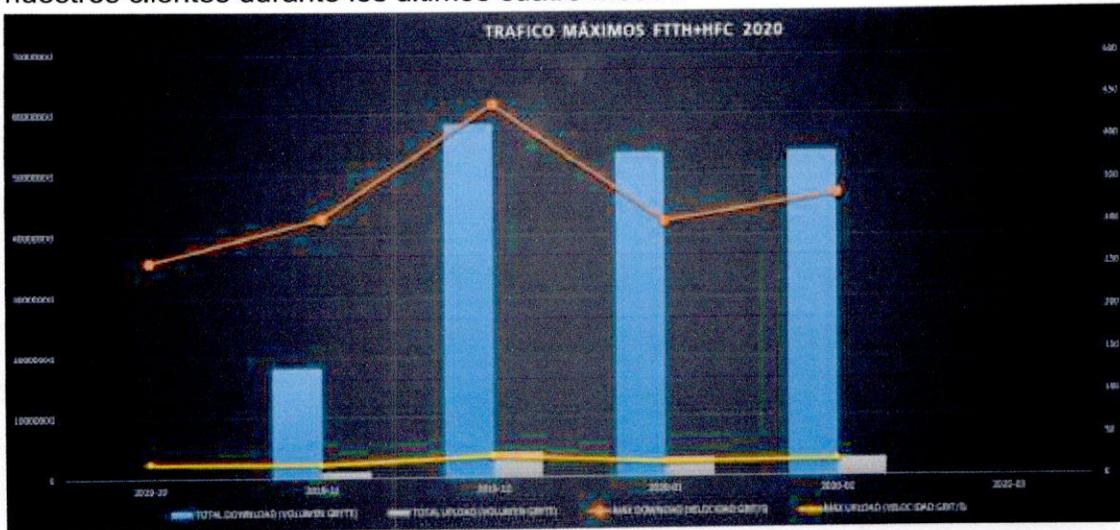


Gráfico 5

De acuerdo a lo solicitado en numeral 1.b. Se realiza la proyección del tráfico total de nuestros clientes acorde al máximo de tráfico individual de cada uno de ellos en un periodo de alta utilización normal, suponiendo que la totalidad de los abonados del servicio de internet navegan de forma simultánea se obtiene una proyección del tráfico máximo a utilizar durante el mes de marzo según el Gráfico 6.

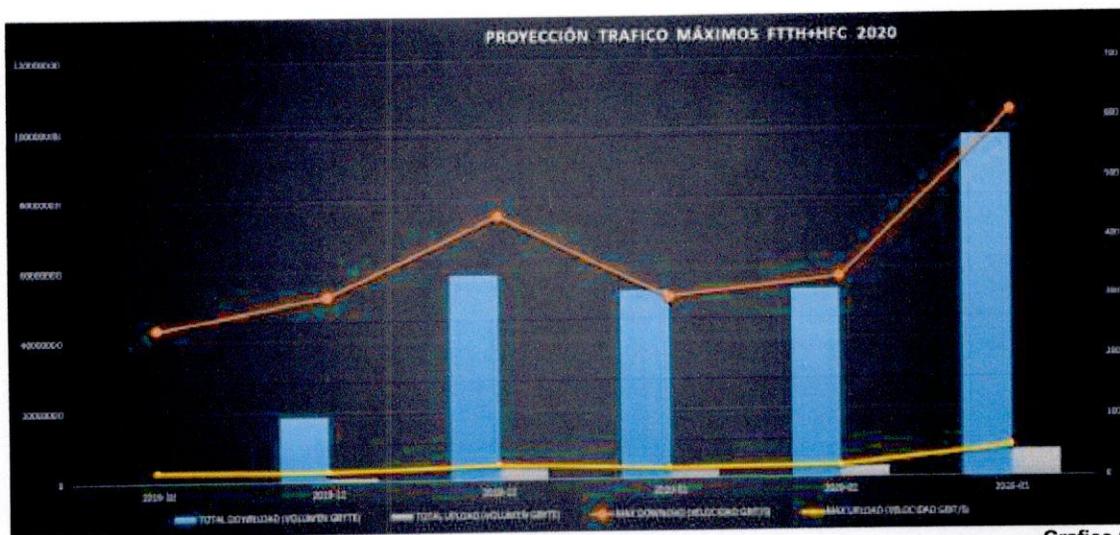


Gráfico 6

En lo relativo al numeral 1.c. el plan de contingencia para soportar el aumento considerable de tráfico, considerando la presencia de eventos (como cortes de enlaces de transporte) que limiten la capacidad actual consiste en:

[www.tumundo.cl](http://www.tumundo.cl)

f @tumundo\_cl    @tumundo\_cl    @tumundo\_cl





1. Aumentar la capacidad de procesamiento del CORE de la Región Metropolitana
2. Aumentar las capacidades de transporte dentro de la Región Metropolitana.
3. Implementar mejores prácticas de enrutamiento.

Lo anterior permitirá:

- Migrar procesamiento de clientes desde el Core de Concepción hasta el Core de Santiago, liberando capacidad en Concepción y dejando holgura suficiente en el Core de Santiago para afrontar el crecimiento de la demanda.
- Soportar el mayor tráfico esperado de la Región Metropolitana.
- Disminuir el uso de transporte de larga distancia entre ambos sitios, dejando holguras para aumento de demanda.
- Mejores tiempos de convergencia ante eventos en la red, mejorando el uptime de nuestros servicios.

Las medidas anteriores, son todas a corto plazo y se proyecta su habilitación durante la primera semana del mes de Abril.

Adicionalmente, nuestra compañía ha realizado importantes inversiones en equipamiento de alta gama, el cual será desplegado paulatinamente entre los meses de Abril a Agosto en toda nuestra zona de cobertura. Mediante este equipamiento, dispondremos de redes metro y de larga distancia con capacidades de transporte entre 400 G y 800 G, suficientes para cubrir nuestra demanda.

En relación a la continuidad Operacional consultada en el numeral 1.d, informamos que:

- Las sucursales se mantienen a pleno funcionamiento con la totalidad de su dotación, sin embargo para cuidar la integridad de nuestros funcionarios y la de nuestros clientes hemos dispuesto las medidas de prevención de transmisión que indica la autoridad sanitaria y la Gerencia General. Estas son:
  - Marcación de la zona de atención de clientes a 1 metro del ejecutivo
  - Provisión de alcohol Gel, jabón, mascarillas y guantes.
  - Mientras la autoridad no indique lo contrario las sucursales funcionan en horario de 09:30 a 18:00 horas de lunes a viernes.
  - Las sucursales reciben con normalidad pagos de servicios y requerimientos técnicos/comerciales de nuestros clientes.
  - Contamos con una dotación de 124 ejecutivos de sucursal para atender a nuestros clientes.

[www.tumundo.cl](http://www.tumundo.cl)

f @tumundo\_cl    @tumundo\_cl    @tumundo\_cl





- El Contact Center de la compañía ha sido reorganizado en sus turnos, de manera de desarrollar sus turnos en formato teletrabajo, de manera de mantener la continuidad en la atención a nuestros clientes en todos los medios (telefónico comercial, soporte, RRSS, reclamos)
- El área de planta externa ha dispuesto de turnos de personal en terreno las 24 hrs día, para garantizar la continuidad de servicio en todas las sucursales de nuestra compañía; esto comprendiendo desde la Región Metropolitana hasta la Región de los Ríos, totalizando al día hoy un contingente de 110 técnicos (comprendidos técnicos de mantenimiento de capilaridad, mantenimiento de enlaces, y sus respectivos supervisores de terreno, además de sus respectivas Jefaturas de Área y Coordinadores de Soporte Remoto).
- El área de mantención se rige bajo un protocolo de atención de fallas masivas donde participa personal de Soporte Técnico Remoto que recibe y contiene los reclamos de clientes, Monitoreo de Redes, Enlaces y Calidad de Servicio por parte del Área NOC, apoyo de la coordinación técnica propia de Mantención y estrecha cooperación con el área de Operaciones (Instalaciones y Reparaciones en domicilios, también apegadas a un régimen de turno en caso de fallas masivas).
- Asimismo, estas dos últimas áreas también adoptaron medidas de prevención ante la situación de riesgo sanitario actual ante el COVID-19:
  - Se entregaron Kits de Higiene Preventivo (Mascarillas, Alcohol Gel) para personal de Casa Matriz y de terreno. Asimismo se dictaron charlas informativas abordando medidas de autocuidado y prevención, además de reforzar el autocuidado personal y con sus pares de trabajo.
  - Se acotó la cantidad de funcionarios en casa matriz, dando la opción al personal de adoptar la modalidad de teletrabajo, y se solicitó al personal de terreno no acudir a las dependencias a menos que sea estrictamente necesario. Igualmente se les indicó mantenerse alejado de lugares de posible riesgo de contagio.

Para finalizar, en lo que respecta al numera 1.e, señalamos que contamos con la siguiente dotación:

[www.tumundo.cl](http://www.tumundo.cl)

f@tumundo\_cl @tumundo\_cl @tumundo\_cl





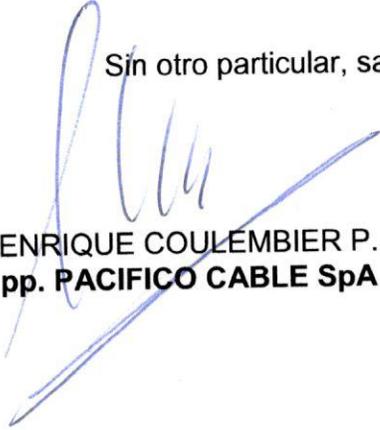
• **Planta Externa:**

CARGO	CANTIDAD PERSONAL
Supervisor Mantenición	5
Supervisor Operativo De Mantenición	1
Técnico Fibra Óptica	5
Técnico Mantenición Planta Externa	61
Técnico Polifuncional	6

• **Mantenición:**

CARGO	CANTIDAD PERSONAL
Fusionador	18
Liniero	21
Supervisor	2
Jefe Mantenición enlaces	1

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

  
ENRIQUE COULEMBIER P.  
pp. PACIFICO CABLE SpA

