

PROGRAMA PRIMERA RESPUESTA

Plan de acción ante emergencias





¿Qué hacer si pierdo la señal en una **emergencia**?



Ante una eventual contingencia climática, incendio, sismo u otra emergencia, Entel entrega consejos para mejor uso de la conectividad.



MEDIDAS DE APOYO ante esta **emergencia**

Nuestros clientes son prioridad

Medidas para clientes con contrato móvil en la Región de **Penco, Tomé, Concepción, Laja, Santa Juana, Florida y Nacimiento (Región de BíoBío); y Ránquil y Quillón (Región del Ñuble)**, válidas por 7 días a contar del 18 de enero para nuestros clientes personas y empresas.

- ✓ **Rreposición** de servicios para aquellos clientes con deuda
- ✓ **Suspensión de corte de servicio** por boletas impagadas



Antes de una emergencia



Verifica que tu celular cuente con las **alertas de emergencias SAE** para poder recibir los mensajes de alerta que entrega la autoridad.



Ante una contingencia climática, frentes de mal tiempo o incendios forestales, te recomendamos **cargar tus dispositivos móviles**.



Activa el modo “ahorro de energía” en tu equipo móvil, para extender la duración de la batería.



Si tienes una **batería externa**, manténla cargada.



Descarga información que te sea de utilidad, como mapas, u otros contenidos que puedas usar sin conexión a internet.



Durante una emergencia



Para mantener las redes móviles disponibles para las emergencias o ante problemas de señal, **utiliza mensajes de textos** o mensajería instantánea.



En caso de no tener señal, tu celular puede **conectarse a otras redes para llamadas de emergencia**, como 131, 132, 133.



Desconecta decodificadores y router en **caso de cortes de energía o bajas de voltaje**, para evitar daños de sobrecarga.



Para mantener las redes móviles disponibles, **prioriza la conexión WiFi** si es posible.



Disminuye el uso de dispositivos conectados.



Infórmate por los medios oficiales de Entel y de los organismos como Senapred, Conaf, Bomberos y/o Carabineros.



Roaming nacional de emergencia

¿Cómo se usa el roaming de emergencia?

Al ubicarse en zona de cobertura del sitio de la otra compañía, a través de la configuración del teléfono, se debe seleccionar manualmente la red deseada.

Una vez registrado en roaming, el usuario podrá llamar, navegar y enviar SMS sin inconvenientes, con costo equivalente al uso de red de su propia compañía, sin cargos adicionales.





- **Android:** accede a **Ajustes** – pulsa sobre la opción **Más** – ingresa a **Redes móviles** – selecciona Operadoras de red – desactiva la opción **Automático** – selecciona **Operador de red**.



- **iOS:** accede a **Configuración** – pulsa sobre la opción **Datos Celulares** – pulsa sobre **Selección de red** – desactiva la opción **Automático** – selecciona **Operador de red**.



- Al volver a la zona de cobertura de su compañía, el cliente puede volver a **llamar, navegar y enviar SMS sin problemas** desde su red de origen.



- Junto a lo anterior, estamos **reforzando constantemente el trabajo de cuadrillas en terreno e implementando planes de contingencia para proteger la infraestructura de redes** expuesta al fuego de los incendios y entregar nuevamente servicio en el menor tiempo posible.





¿Qué es el plan Primera Respuesta Entel?

Primera Respuesta Entel es un plan de acción que articula **capacidad operativa, conectividad y trabajo territorial**, para responder, acompañar, y ahora también, anticipar apoyos para las personas ante situaciones de emergencia que impacten la continuidad operativa de la compañía.

Inspirado en el origen de Entel —creada tras el terremoto de 1960 para reconectar a un país golpeado— el plan proyecta hoy esa vocación de servicio en un nuevo escenario: uno en que los incendios, aluviones, tornados y otras catástrofes naturales son cada vez más frecuentes y disruptivas.

Este plan no es solo una red técnica. Es una red humana, desplegada desde la convicción de que la conectividad salva vidas cuando se combina con preparación, acción y presencia en terreno.



Primera Respuesta Entel se estructura en **tres líneas de acción:**



Prevención y
preparación
comunitaria



Respuesta a
emergencias



Apoyo y monitoreo
post evento



ETAPA 1

Prevención y preparación **comunitaria**

Antes de la emergencia, el Plan Primera Respuesta desplegará una estrategia de preparación en alianza con **Desafío Levantemos Chile** que combina:

- A. Seminario regional:** inspira, convoca y visibiliza el plan ante 500 representantes comunales.
- B. Talleres comunitarios:** capacitan directamente en comunas priorizadas, con foco en prevención, redes de apoyo y relacionamiento corporativo.

Esta etapa se basa en tres capacidades:

- Articulación territorial junto a Desafío Levantemos Chile
- Despliegue técnico y cobertura de Entel
- Organización local y empoderamiento comunitario

Todo con el camión Entel como símbolo y centro de acción móvil. Una red que anticipa, protege y organiza antes de que la emergencia ocurra. Amplificando el impacto y alcance de los objetivos del plan.



ETAPA 2

Respuesta a Emergencias

EJEMPLOS



Entrega de SIM Card a rescatistas



Participación activa en el territorio con autoridades



Coordinación acciones comunicacionales



Coordinación y gestión de apoyos a clientes



ETAPA 2

Respuesta a Emergencias

En el momento en que ocurre una emergencia, se activa el comité de emergencia y el plan de contingencia, desplegando la capacidad operativa de Entel para asegurar continuidad de servicio, atención a clientes afectados y soporte territorial.

El plan articula tres capacidades fundamentales en esta etapa:

- 1 **Capacidad técnica y de despliegue de Entel:** se enfoca en reestablecer conectividad, reforzar cobertura y activar rutas de acción rápida en zonas afectadas.
- 2 **Coordinación territorial:** se establecen vínculos operativos con autoridades para facilitar acceso, canalizar requerimientos y agilizar acciones de respuesta.
- 3 **Apoyo a clientes y comunidades afectadas:** incluye monitoreo del estado de la red, resolución prioritaria de incidencias, información activa y presencia física del equipo técnico y territorial.

El camión **Entel - Desafío Levantemos Chile** cumple un rol clave como centro de operaciones de emergencia, coordinación, conectividad y atención en terreno, facilitando la articulación con autoridades locales y regionales.

El compromiso de Entel está en poner a disposición una red robusta y de calidad para sus clientes. Sin embargo, cuando ocurra una emergencia estará presente para reconectar, asistir y recuperar la comunicación donde más se necesita.



ETAPA 3

Apoyo y monitoreo post - emergencia

Una vez superada la emergencia, **Entel activa una fase de seguimiento y acompañamiento territorial** orientada particularmente a la recuperación de la conectividad.

Esta etapa se basa en:

- ✓ **Asegurar la continuidad operativa de la red**, resolviendo afectaciones pendientes y reforzando la conectividad en su totalidad.
- ✓ **Atención de casos particulares** con comunidades y grupos de interés afectados.
- ✓ **Despliegue de acciones de apoyo:** coordinación con autoridades locales y nacionales.
- ✓ **Evaluación de impacto**, identificación de aprendizajes y generación de capacidades para enfrentar futuros eventos.



Esta fase no busca solo cerrar un ciclo, sino **mantener y fortalecer los vínculos creados durante la emergencia**, consolidando aprendizajes y reforzando una red resiliente, preparada para anticiparse y **responder cada vez que se requiera de mejor forma**.



Desafío
Levantemos Chile

PROGRAMA PRIMERA RESPUESTA

Plan de acción ante emergencias



NÚMEROS DE EMERGENCIA

SERVICIO DE ASISTENCIA
MÉDICA DE URGENCIA (SAMU):

131

BOMBEROS
DE CHILE:

132

CARABINEROS
DE CHILE:

133

POLICÍA DE
INVESTIGACIONES (PDI):

134

