



## TELECOMUNICACIONES

# Cable & Wireless pone a Panamá en la vanguardia

Panamá se ha constituido en un “hub” de las telecomunicaciones, tanto por las conexiones que el país tiene con el exterior como por el desarrollo del mercado interno. Esto no debe extrañar porque la economía del país descansa en los servicios, entre ellos los bancarios y seguros, a tal punto que es un centro financiero internacional.

**Cable & Wireless Panamá,** a la vanguardia de las tecnologías de la información y comunicación, pone a disposición de empresas e instituciones un Centro de Datos Internacionales diseñado, construido y administrado a niveles de primer mundo.

Además la actividad comercial, como la Zona Libre de Colón, que se deriva del paso de 14.000 buques por año por el Canal y la intensa tarea de los puertos sobre el Atlántico y el Pacífico, dinamizan las telecomunicaciones. Y por si fuera poco el principal aeropuerto, Tocumen, por donde pasan más de dos millones de personas, registra casi 43.000 operaciones aéreas por año. El desarrollo de las telecomunicaciones permitió que Panamá tenga una nueva actividad de servicios: los call centers.

Panamá se caracteriza por contar con uno de los servicios de telecomunicaciones de mayores conexiones mundiales y, simultáneamente, de excepcional calidad. Fibra óptica, banda ancha, tecnología digital, conexión a Internet y telefonía celular son términos que se emplean todos los días. Esos conceptos son hoy en día los que sustentan el desarrollo de los países. Sin embargo no siempre se tuvo este escenario. En la década de 1990 el sistema telefónico estaba al borde del colapso. A mediados de la década, más concretamente en 1995, conseguir una línea telefónica era casi una “misión imposible”.

Quienes perseveraban en el intento lo lograban luego de una espera que podía estirarse a 120 días. ¿Y ahora? Sólo tres días de demora. No fue extraño entonces que en los años ‘90 el gobierno decidiera la privatización del servicio y una de las empresas que decidió arriesgarse y ser un “player” del mercado fue la británica Cable & Wireless. Las principales operaciones de esta empresa están en el Reino Unido, Europa Continental, Asia, Medio Oriente, El Caribe y Panamá. Tiene clientes en 80 países y sus soluciones han sido adoptadas por más de dos tercios de las empresas que figuran en el famoso ranking de Fortune. En Panamá cuenta con una fuerza de trabajo de más de 1.800 personas, de las cuales el 98 por ciento son panameñas.

Gran parte de la conectividad de avanzada de las telecomunicaciones de Panamá con el resto del mundo se debe a Cable & Wireless Panamá. La empresa diseñó y construyó un anillo transístmico de conexión e interconexión de cables internacionales que une estaciones de cables submarinos en las costas del Atlántico y del Pacífico, lo que a su vez



Christopher Hetherington, el CEO de C & W: “Damos servicios de primera calidad.”

permite la conexión local en las principales áreas comerciales y de desarrollo en las zonas revertidas al Estado de Panamá. Cable & Wireless Panamá S.A., adicionalmente construyó estaciones de cables internacionales y a través de participación directa en consorcios internacionales gestionó que los cables Maya, Panamericano y ARCOS utilizaran estas instalaciones para conexión e intercambio de tráfico y capacidad de transporte. El proyecto global fue de tal envergadura que se lo llamó Cable-Hub Panamá. De esta forma la misma filosofía y modelo de transporte utilizado para posicionar a Panamá como punto de tránsito e intercambio de bienes a través de un centro multimodal de transporte -canal, puertos terminales, ferrocarril interoceánico, carretera- fue aplicado a las telecomunicaciones e intercambio de información (telefonía fija y móvil, enlaces de datos y tráfico de Internet).

Las ventajas geográficas de Panamá le han permitido convertirse en uno de los nodos de la red mundial de Cable & Wireless, punto de interconexión con el resto del mundo. Los otros tres nodos del planeta están localizados en la Costa Este y Oeste de Estados Unidos y el resto se encuentra en Inglaterra, las ciudades de Frankfurt en Alemania, Barcelona en España, París en Francia, Hong Kong y Japón. Los cables submarinos internacionales Maya y Panamericanos enlazan a Panamá con la red mundial de cables submarinos. En un futuro muy cercano el país se convertirá en un hub o centro donde converjan las telecomunicaciones internacionales y Cable & Wireless Panamá será el sistema nervioso de esta visión.

Para Cable & Wireless, Panamá representa un punto estratég-

**El Centro de Datos Internacionales de Cable & Wireless Panamá,** cuenta con características idénticas a las de los otros centros de datos de Cable & Wireless en el resto del mundo (Europa, Caribe, Asia) hasta un total de 46 centros. Esta dispersión geográfica y la conectividad a una red IP Tier 1 en cada uno de estos centros nos permite ofrecer de manera óptima servicios de hosting locales y globales así como servicios de Continuidad de operación de la plataforma tecnológica. (Disaster Recovery)

gico de la perspectiva de expandirse en la región del Caribe y Centro América, incluyendo también a Sur América. Como empresa global cuenta con un excelente historial, más de 125 años de experiencia y opera con presencia en el área del Pacífico, Reino Unido, Europa, Medio Oriente, el Caribe y Asia. Panamá y las conexiones de fibra óptica submarina.

La mejor infraestructura de América latina

- PAC SYSTEM, conecta Japón, California, México, Panamá, Saint Croix, Estados Unidos y Europa.
- SAC SYSTEM, conecta Panamá, Perú, Chile, Argentina, Brasil, Venezuela y Colombia.
- PAN AMERICAN SYSTEM, conecta Panamá, Colombia, Perú, Ecuador y Chile.
- MAYA 1, conecta Florida, México, Guatemala, Costa Rica, Panamá, Colombia, Puerto Rico, Gran Cayman y Jamaica.
- ARCOS, conecta a América Central y el Caribe.

La Columna Vertebral de las Telecomunicaciones en Panamá.



En el país hay más de 393.000 aparatos de telefonía básica y públicos, con una densidad de 12,2 aparatos cada 100 habitantes. En el mercado de la telefonía fija, Cable & Wireless Panamá captó el 77 por ciento en lo que respecta a comunicaciones de la larga distancia internacional, 86 por ciento en larga distancia nacional, y poco más del 50 por ciento en el segmento de la telefonía móvil.

Hay un antes y un después de que C&W se estableciera en el país, no sólo en la cantidad de líneas, sino también en la calidad del servicio. La evolución de los reportes de daños muestra que la tendencia ha bajado dramáticamente desde que la compañía comenzó a operar efectivamente. De 44.576 casos en enero de 1999 se bajó a 9.292 en enero de 2004.

**Cable & Wireless Panamá está en el país desde 1997**, después de haber ganado la licitación pública internacional realizada por la República gracias a que ofreció la mejor oferta. En ese entonces el Estado adjudicó a Cable & Wireless el 49 por ciento de las acciones de la estatal INTEL S.A. ya que presentó la mejor oferta: 652 millones de dólares. El Estado quedó con una participación del 49 por ciento y el 2 por ciento es propiedad de los trabajadores. Más tarde, pagó 73 millones de dólares por la concesión para operar en telefonía celular. La economía de Panamá recibió el aporte de 446 millones en concepto de sueldos y salarios, 843 millones por las compras a proveedores locales y 217 millones de impuestos. Cable & Wireless Panamá es en la actualidad la columna vertebral de las comunicaciones en Panamá.

**Con el reemplazo de la tecnología análoga por digital en 1997**, en las centrales telefónicas, desapareció la espera de tono que el cliente experimentaba con la antigua empresa INTEL. Durante los primeros años de iniciadas las operaciones en Panamá se logró concretar un proyecto de instalación de anillos de fibra óptica. Uno de estos incluyó al sector bancario, ubicado en el centro de la ciudad y otro en el área metropolitana. Esto permite brindar mayor velocidad en la

transmisión de datos y de información de los clientes de la empresa, además de estar en capacidad para ofrecer modernos servicios. Cable & Wireless Panamá viene incorporando las últimas tecnologías de vanguardia en el mercado para permitir la comunicación en banda ancha de información multimedia (telefonía, voz, audio, datos, video) desde casi todo el territorio nacional con conectividad directa a las redes internacionales. Son las iniciativas de esta empresa las que han potenciado a Panamá como para que varias firmas que operan en el segmento de "call center" se hayan establecido en el país, como es el caso de Dell en Howard. Entre la infraestructura que proveyó Cable & Wireless Panamá figura la instalación de unos 2.300 kilómetros de cables de fibra óptica y 3,600 kilómetros de cable de cobre. Con esto la empresa logró reducir las fallas en el sistema, mejorando la calidad del servicio.

"Nuestros servicios de telefonía fija tanto para el sector residencial como el comercial son de primera calidad -comenta Christopher Hetherington, el CEO de la empresa- y desde nuestros inicios en Panamá hemos garantizado su efectividad mediante la digitalización de todas las centrales telefónicas". A pesar de la tremenda experiencia y tan proactiva visión global, localmente el mercado de Panamá es un verdadero reto. La apertura del mercado se inició en enero de 2003 y los servicios de telecomunicaciones básicas de larga distancia nacional e internacional se lo disputan diversas empresas las cuales tienen acuerdos de interconexión con Cable & Wireless Panamá. Aun ante la apertura del mercado, ha quedado una especie de vacío jurídico debido a que a la fecha no existe aún una legislación sobre servicio y acceso universal que garantice la prestación y ampliación de los servicios de telecomunicaciones a los ciudadanos de menos recursos económicos y a los que viven en zonas de difícil acceso tanto en áreas rurales como suburbanas. Aunque se trata de una legislación que existe en las naciones donde se ha abierto el mercado, en Panamá ésta no ha sido aprobada y dicha responsabilidad aún es asumida por

Cable & Wireless Panamá, la cual tiene que absorber las pérdidas de cumplir con una responsabilidad que, tras la apertura del mercado, compete igualmente a los demás operadores. En el renglón de la telefonía pública las instalaciones han sobrepasado los 8.500 teléfonos comparados con 3.000 en 1997. De este total, unos 1.200 están ubicados en lugares de difícil acceso.

Explica Hetherington, "somos una empresa solidaria, razón por la cual seguimos prestando estos servicios como el plan de telefonía básica, telefonía pública rural, acceso gratuito a Internet en escuelas públicas, y llamadas de emergencia, aún sin la aprobación de la mencionada ley. Estamos seguros de que la pretendida ley garantizará el acceso a las telecomunicaciones, a las que tienen derecho todos los pobladores sin importar su condición social o económica".

**Potencial de Crecimiento:** Si bien el núcleo de las operaciones de la compañía está en la prestación de la telefonía fija, la empresa ahora se enfoca en las áreas con mayor potencial de crecimiento: Internet de banda ancha, el cual es mercadeado bajo la marca comercial Freedom.

**Cable & Wireless Panamá posee el ADSL más avanzado** en América latina conectado directamente a un Tier1, que es el nivel más alto de Internet. Esto reduce retrasos en la transmisión de información y datos, además de proporcionar mejor velocidad y calidad. El uso eficaz de varias aplicaciones como el envío de voz y video a través de la red de Internet y la red celular también es posible gracias al Tier1. Un proveedor con un Tier1, permite la conexión a cualquier continente a través de Internet, utilizando su propia red global y este es el caso de Cable & Wireless.

Otro factor que continua empujando el crecimiento de la empresa es la expansión del mercado celular que ha cautivado a los usuarios con la tecnología de avanzada y la caída de los precios de los equipos y servicios. En sólo cinco años, entre 1999 y 2003, el mercado creció al doble, de 410.000 a 835.000 aparatos y no sería extraño que en poco tiempo llegue al millón en un país que sólo tiene tres millones de habitantes. Al cierre del 2004, la empresa contaba con casi 600,000 subscriptores.

**Aunque la empresa afronta un competidor formidable**, Telefónica de España, Cable & Wireless Panamá, es el líder en el mercado de telefonía celular. No obstante, el enfoque en la calidad de productos, servicios, atractivas campañas y promociones y una nueva inversión en tecnología para mantener la calidad y expandir la cobertura, prometen continuar forjando dicho liderazgo.

En estos momentos los servicios de telefonía móvil celular funcionan bajo dos tecnologías, TDMA y GSM. En los últimos años ha ido aumentando la migración de clientes de la red TDMA a la red GSM. Es importante destacar que la tecnolo-

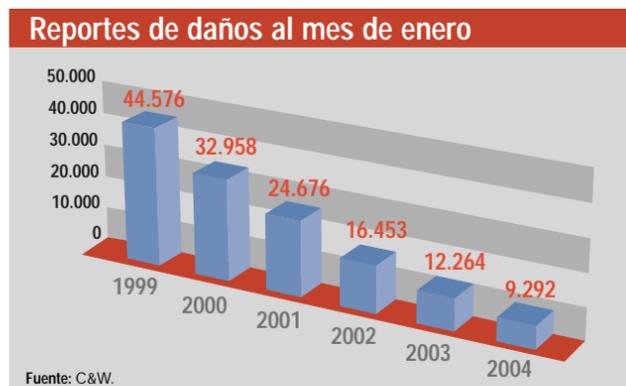


**Algunas de las múltiples ventajas que presenta la utilización del Centro de Datos Internacionales de Cable & Wireless Panamá:**

- Permite a empresas invertir el capital y concentrar la atención en el propio negocio, y no en la tecnología.
- Optimiza la estructura de costos y calidad de servicios de informática, al participar de las economías de escala y la eficiencia operacional del Centro.
- Permite a empresas lograr mejores resultados en la gestión comercial y de servicio a los clientes, gracias a la disponibilidad de las aplicaciones y la capacidad de procesar grandes volúmenes de transacciones.
- Acelera la capacidad de respuesta al mercado con la rápida implementación de aplicaciones de comercio electrónico, y acceso a soluciones de clase mundial.
- Finalmente, permite contar con la administración profesional de una poderosa plataforma de proceso y comunicaciones, basada en tecnología punta, en un entorno de máxima seguridad.

Contribución de C&W a la economía de Panamá	
- cifras en millones de dólares -	
RUBRO	MONTO
Compras locales	843
Gastos de personal	446
Impuestos	217
Dividendos	162
Tasa regulatoria	23
Concesión celular	73
Inversión en Intel SA	652
<b>TOTAL</b>	<b>2.416</b>

Fuente: C&W.



Fuente: C&W.



### Con el reemplazo de la tecnología

análoga por digital en 1997, en las centrales telefónicas, desapareció la espera de tono que el cliente experimentaba con la antigua empresa INTEL. Durante los primeros años de iniciadas las operaciones en Panamá se logró concretar un proyecto de instalación de anillos de fibra óptica.

gía GSM, que funciona a través de Cable & Wireless Panamá, es la más difundida en el mundo al ser utilizada por más del 80 por ciento de los operadores de telefonía celular. En ese sentido, mantiene acuerdos de interconexión con 124 operadores internacionales.

Ante los retos competitivos actuales y los que se aproximan en una industria tan dinámica como la de las telecomunicaciones, Cable & Wireless Panamá está preparada para afrontar los retos del cambio y seguir forjando la infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación que reforzarán la posición de Panamá como el “hub” de las telecomunicaciones del Continente.

### El Centro de Datos Internacionales (IDC) de Cable & Wireless Panamá

Las aplicaciones en Internet son cada vez más vitales para el desarrollo en el día a día de los procesos productivos internos de la empresa. Las relaciones con los clientes y también con otras empresas están basándose cada vez más en el acceso a la red. Con todos estos requerimientos críticos para una empresa, se necesita una infraestructura capaz de proporcionar el nivel de seguridad y las capacidades de crecimiento necesarias en una nueva economía basada en la red.

Un factor igualmente importante que aparece en este panorama, es la escasez de recursos tanto humanos como las limitaciones de tiempo para que una empresa acometa este

desarrollo. La escasez de recursos humanos, las limitaciones de tiempo (Time to Market) y la necesidad de que cada vez más las empresas se enfoquen en el núcleo de su negocio son una parte, más o menos importante, de la infraestructura de comunicaciones e informática de una empresa.

Para ayudar a resolver esta problemática, Cable & Wireless Panamá, con la experiencia adquirida de ofrecer a sus clientes plataformas críticas en disponibilidad y capacidad de comunicación, ha enfocado su negocio empresarial hacia resolver estos mismos problemas en el entorno de Internet.

El servicio Colocation de Cable & Wireless Panamá proporciona espacio, alimentación eléctrica y conectividad a Internet en una plataforma de International Data Center o Centro de Datos. Los Centros de Datos son infraestructuras ideadas específicamente para albergar sistemas informáticos con unas características críticas de seguridad, flexibilidad y escalabilidad de crecimiento.

Estratégicamente ubicado en el área del Canal de Panamá, el Centro de Datos de Cable & Wireless Panamá, permite a las empresas disponer del último estado de la tecnología y del entorno más apropiado para crecer sin límites en la red, con los más altos estándares de confiabilidad y seguridad. Las áreas patrimoniales y adyacentes a su ubicación son protegidas bajo el esquema de seguridad nacional, y por el Tratado de Neutralidad (adherido por más de 80 países). ♦