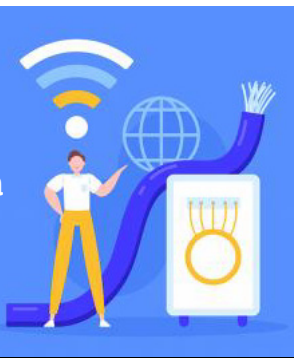
Día de las Telecomunicaciones

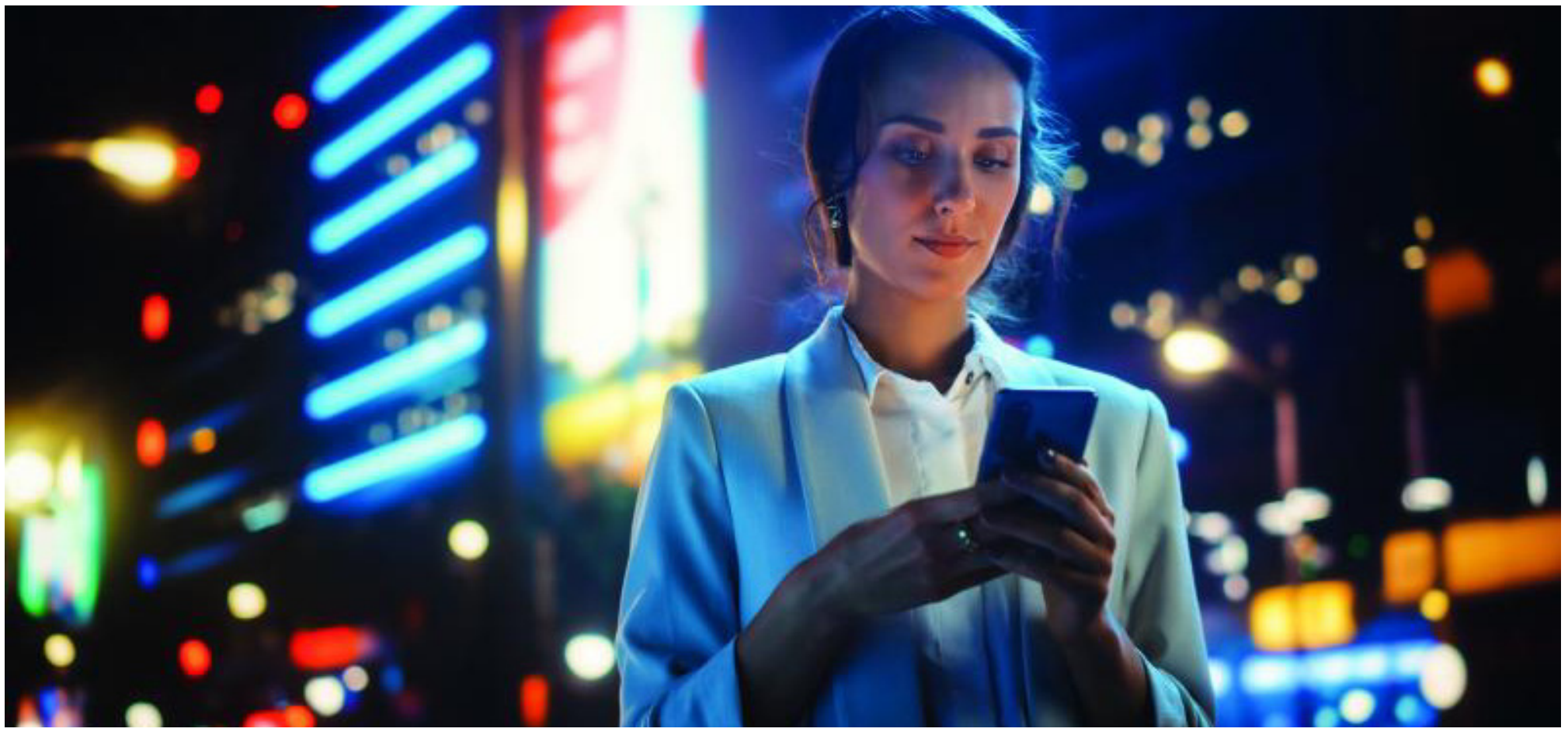
52,9%

de las conexiones fijas totales a nivel país, corresponden a la tecnología de fibra óptica, de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por la Subtel durante el año 2022.



La digitalización llegando cada vez a más rincones de Chile

Tras años de inversión privada y regulación pública, Chile ha logrado escalar a un 63% de los hogares del país con conexión a Internet fija y, a septiembre de 2022, la penetración de internet móvil 3G+4G+5G alcanzó un 99%, de acuerdo a cifras proporcionadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel). Sin embargo y en esta efeméride de 17 de mayo en donde celebramos el Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, los desafíos en materia de conectividad siguen siendo enormes. El primero de ellos es la cobertura geográfica, en particular considerando las regiones (por ejemplo el sur del país) y en todo Chile; aquellas comunas de estratos socioeconómicos bajos y zonas rurales, donde la calidad de los servicios de conectividad es baja, generando un aumento de las brechas y desigualdades.



Día de las Telecomunicaciones

¿Cómo desarrollar más una sociedad digital que nos permita acelerar el crecimiento futuro de Chile?

Una columna de Pelayo Covarrubias, presidente de la Fundación País Digital.

A inicios de marzo se llevó a cabo en Barcelona el mayor evento tecnológico sobre conectividad en el mundo, el Mobile World Congress (MWC). Allí, Chile fue reconocido como el país con la red fija más rápida de Latinoamérica y la segunda más veloz en el planeta, tras Singapur.

El reconocimiento fue otorgado por Ookla, empresa estadounidense de análisis de velocidades de conexión a la red que opera Internet Speedtest, luego de 15 meses alternando el primer y segundo lugar global con Singapur, gracias a nuestro mercado altamente competitivo y una rápida migración a redes de fibra óptica.

Hoy, después de años de inversión privada y regulación pública, Chile ha logrado llegar a un 63% de los hogares del país con conexión a Internet fija y, a septiembre de 2022, la penetración de internet móvil 3G+4G+5G alcanzó 99%, según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel).

Precisamente, este 17 de mayo se celebra el Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, con la finalidad de sensibilizar a la comunidad mundial acerca de la brecha digital en algunas sociedades y economías del mundo en el uso de las Tecno-

logías de la Información y la Comunicación (TIC).

Si bien el estudio "Brecha en el uso de Internet: Desigualdad Digital", de Fundación País Digital (FPD), muestra algunas diferencias en la conectividad de la población urbana (81% de uso de internet) versus las zonas rurales (58% de su población usando Internet), y otras diferencias etarias y socioeconómicas, las cifras nos hablan de un gran posicionamiento del país en general a nivel internacional en materia de conectividad, con la digitalización llegando cada vez a más rincones de Chile.

Datos recientes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ubican a Chile en el noveno lugar entre los países donde sus habitantes más usan datos móviles, superado solo por países europeos. Un usuario por mes en Chile usa cerca de 17 GB de datos móviles, mientras que el promedio OCDE es de 9 GB. Esto refleja que no solo contamos con una infraestructura de redes de calidad, sino que, además, las personas están haciendo uso de la conectividad.

Los desafíos

Pero aún cuando hemos avanzado mucho en estas materias, en los próximos 10 años debemos empujar con fuerza y de forma colaborativa dos pilares fundamentales de un país digital: 1) conectividad de última milla en los lugares rurales más remotos de nuestra geografía, y 2) la alfabetización digital en el sentido de desarrollar nuevas habilidades y competencias en las personas, y así empujar el crecimiento económico del país, dotándolo de mejores ventajas competitivas que ayuden finalmente a mejorar la calidad de vida de las personas a través de una mayor inclusión en la sociedad del siglo 21.

Necesitamos seguir manteniendo y creando las condiciones necesarias para un despliegue fluido de redes, y continuar removiendo obstáculos para que el 5G y la infraestructura de alta velocidad siga llegando lo más rápido posible a las personas.

Además, es necesario formar ciudadanos digitales responsables que comprendan el funcionamiento y los principios que rigen el entorno digital y su rol en la vida cotidiana. Esto es, preparar a los ciudadanos, desde el aspecto cultural, para los retos de esta nueva era y lograr contar con un mercado laboral capacitado, lo que nos permitirá, además, no dejar personas rezagadas en el camino.

Articulación público-privada

Las proyecciones del Plan de Transformación Digital Chile 2035 del Senado —en donde el plan estratégico "Un País Digital" de FPD fue un elemento clave para su redacción— indican que hacia 2030 la tecnología 5G alcanzará al 100% de la población, mientras que la Fibra Óptica llegará al 100% en 2035.

Para ello, se requiere un esfuerzo en simultáneo y de colaboración por parte de instituciones públicas y privadas, impulsando la alfabetización digital y uso de aplicaciones tecnológicas para todo el país, con énfasis en los territorios más apartados, como el proyecto que estamos impulsando desde Fundación País Digital (FPD), "Conectando Territorios". Si somos capaces de tomar este enfoque, a través de la articulación de alianzas público-privadas, la academia y la sociedad civil, entonces estaremos mucho más cerca de lograr la brecha cero antes del 2035.

Para hacer frente a esta demanda, Chile está trabajando en los proyectos de Fibra Óptica Austral, Fibra Óptica Nacional y el Cable Transoceánico, con los que se busca potenciar la conectividad a lo largo del territorio. Además, el concurso público de redes 5G, que ya fue adjudicado, cuenta con un plazo de dos años para que las operadoras puedan desplegar más de nueve mil antenas a lo largo de Chile.

Nuevas posibilidades

La nueva red 5G abre un abanico de posibilidades a nuevas aplicaciones para una industria altamente conectada, ya que será mucho más rápida que la red 4G. Reduce la latencia en la transferencia de datos entre 10 a 50 veces, y multiplica hasta por 100 la cantidad de dispositivos conectados. Por ello, la llegada del 5G se traduce en una oportunidad para eficientar e innovar en procesos productivos en diversas industrias -entre ellas la minería-, ya que las empresas podrán acceder a nuevas aplicaciones basadas en Inteligencia Artificial y Machine Learning para optimizar y hacer más eficaces sus operaciones, impactando en la calidad de vida de las personas y el tiempo dedicado al trabajo.

Y por otra parte, la masificación de la fibra óptica nos va a permitir pasar a una verdadera sociedad del conocimiento a través del análisis permanente de datos y la Inteligencia Artificial. No cabe duda que, a través de su despliegue y uso, nuestro país podrá avanzar firme hacia el desarrollo, de la mano de un perfil cada vez más tecnológico y de referencia para los países de la región a través de más y mejores servicios digitales.

Según el estudio desarrollado junto a Accenture, Future Workforce (2020), al año 2030, Chile podría ganar US$13 mil millones en el PIB solamente por acortar las brechas entre el desarrollo tecnológico y la formación del capital humano.

Y es que Internet tiene un enorme potencial y puede ofrecer grandes oportunidades a la población. Debemos formar "ciudadanos digitales", concepto que la UNESCO ha acuñado haciendo referencia a que las escuelas y los docentes enseñen a comprender el funcionamiento y los principios que rigen el entorno digital, analizar el lugar y papel que las tecnologías ocupan en la sociedad, evaluar su incidencia en la vida cotidiana, entender su rol en la construcción del conocimiento y saber utilizarlas para la participación, así como la habilidad para navegar en contextos digitales complejos y comprender sus implicancias sociales, económicas, políticas, educativas y laborales.

Como sociedad debemos trabajar en potenciar con mucha más fuerza la inversión en adopción digital y capacidades innovadoras, tanto en el ámbito productivo como en la educación. Es fundamental avanzar en competencias digitales, en ciberseguridad, en la digitalización y modernización del Estado, en la economía de los datos y la IA, y en los desafíos regulatorios que implica acelerar el modelo productivo de empresas y pymes, de manera que podamos retomar con mucha fuerza las tasas de crecimiento económico del país.

LA CONEXIÓN HACE LA FUERZA

¡FELIZ DÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES!

Gracias a todos los que no paran y se la juegan día a día
por emparejar la cancha digital.
Nuestro compromiso es seguir democratizando juntos,
la conexión de todo Chile.

WOM

El Net Promoter Score (NPS) puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de un negocio

La continuidad operativa y el nivel de conectividad con los clientes resulta vital en los tiempos actuales, de acuerdo al análisis compartido por Netline, compañía chilena con más de 25 años innovando en el rubro de las telecomunicaciones.

Las tiendas oscuras tuvieron un gran auge durante los confinamientos del COVID-19, pero luego de la crisis sanitaria su progreso no se detiene y siguen creciendo fuertemente en línea con el avance del e-commerce. Pero la omnicanalidad trae también nuevos desafíos. Ya no se trata sólo de lograr una buena reputación a partir del producto o servicio ofrecido, sino que en la evaluación de una empresa o marca inciden otras características, como por ejemplo fluidez en las comunicaciones, velocidad de respuesta ante consultas o inquietudes de los clientes e incluso un buen servicio de postventa, que muchas veces se realiza o coordina vía online.

Es decir, actualmente la experiencia del cliente tiene una gran relevancia al momento de decidir por un producto o servicio. Hace 20 años, en medio del creciente valor que tomaba la palabra "inmediatez" en la sociedad en general, y también en los mercados, nació el indicador NPS, o Net Promoter Score, para medir la percepción que los clientes tienen de una empresa.

Según las palabras del Gerente General de Netline, Víctor Opazo Carvallo, hoy en día, para alcanzar un buen NPS y destacar en cualquier industria, la primera medida que una empresa debería tomar es asegurarse de contar con una conexión de Internet dedicada, simétrica e inalámbrica disponible las 24 horas del día. Este es el punto de partida para competir en el mercado y lograr una excelente reputación.

"No se trata sólo de estar siempre en línea para lograr, en tiempos normales, la satisfacción de una gran cantidad de clientes. La pandemia o incluso desastres naturales han demostrado que quienes mejor superan esas contingencias son las empresas que cuentan con un servicio de internet dedicado estable y de alta velocidad, que no interrumpen sus operaciones, y que pueden aprovechar rápidamente el fuerte auge de las ventas online, como ocurrió hace un par de años en medio de la pandemia", agrega el ejecutivo de Netline.

Por ende, contar con una buena conexión de internet empresarial sólida y confiable, hoy por hoy, es el insumo clave para lograr esa sinergia que se puede producir entre un buen NPS y por supuesto, gran fluidez en ventas online. En el mercado actual, esta conexión es el factor determinante que puede marcar la diferencia y ayudar a maximizar y lograr el éxito empresarial.

Netline es una empresa líder en el sector de las telecomunicaciones con más de 25 años de experiencia en innovación en Chile. Como parte de su enfoque en la satisfacción del cliente, la compañía ha logrado, en el tiempo, un NPS sostenido del 54%, una cifra notablemente alta para la industria de las telecomunicaciones. Su Gerente General, Víctor Opazo Carvallo, destaca "que los clientes de Netline, provenientes de diversas industrias, se benefician indirectamente del nivel de conectividad que la compañía les ofrece, lo que contribuye a sus propios altos NPS".

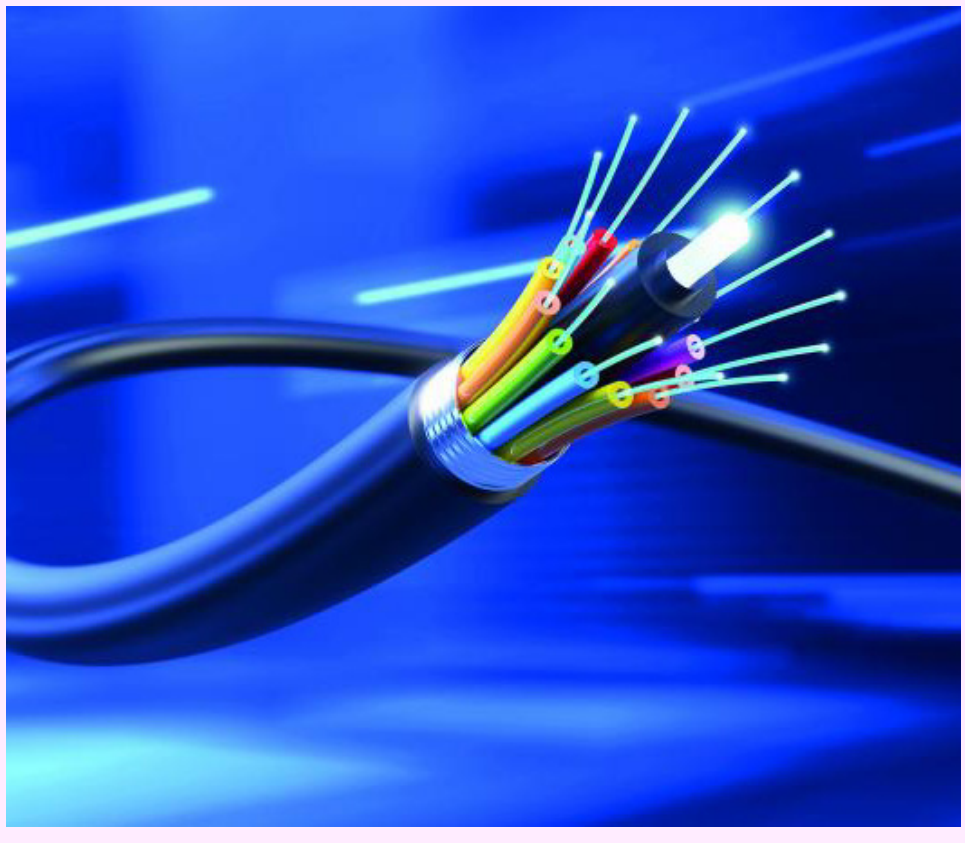
Un poco de historia

Netline es una compañía chilena con más de 25 años innovando en el rubro de las telecomunicaciones. Provee soluciones a una amplia base de clientes en diversos sectores, tales como: minería, agricultura, educación, comercio, construcción, hotelería, turismo, seguridad, entre otros, donde la confiabilidad y seguridad del servicio son de trascendental importancia.

El Holding cuenta con un equipo multidisciplinario de más de 100 colaboradores directos, dedicados a dar lo mejor de sí, en servicios para empresas de Internet, Telefonía Fija IP, IIoT y SMS mayorista. Actualmente posee un puntaje de satisfacción de clientes (Net Promoter Score, o NPS) de más de 54%, uno de los más altos de la industria, y busca ser la empresa que cambie la experiencia de servicio en las telecomunicaciones, al superar las expectativas de los usuarios. Para más información, visita: https://netline.net/

A lo largo y ancho del territorio

La importancia de la fibra óptica para la conectividad en nuestro país



La fibra óptica actualmente es la forma más eficiente de transmisión de información a través de un cable, ya que logra velocidades mucho más altas que los medios de transmisión inalámbricos y las alternativas cableadas como cables UTP, además de permitir enlaces confiables que alcanzan mayor distancia entre cada repetidor.

Nuestro país es muy extenso y esta tecnología permite conectar sobre todo zonas alejadas, por lo mismo, es importante disponer de infraestructura de fibra óptica para mejorar la conectividad a lo largo y ancho del territorio.

Dado que la pandemia influyó en la posibilidad de trabajar de forma remota, quedó en evidencia que las brechas en infraestructura, acceso y desarrollo de capacidades persisten y ha aumentado el sentido de urgencia de superarlas.

"Una mejor infraestructura conlleva mayor calidad y continuidad en los servicios de Internet, lo que aporta a cerrar las brechas de acceso, con un impacto positivo en diversas áreas. En los negocios, implicaría mayor acceso a entregar servicios mediados por plataformas digitales y a realizar transacciones comerciales sobre ellas, así como también mejorar la atención a los clientes, llegar a nuevos mercados y facilitar el trabajo de colaboradores, al tiempo que se mejora la comunicación con proveedores, banca, entre otros; en educación, cerrar la brecha digital es una deuda pendiente. En pleno siglo veintiuno contar con una mejor conectividad en hogares y establecimientos educacionales en todo el país, tanto en zonas rurales como urbanas, abre una ventana hacia el desarrollo de los territorios, al intercambio con otras culturas y al desarrollo de capacidades en niños y jóvenes que ya son requeridas tanto en el contexto social y laboral; en salud, el uso de las tecnologías es cada día más necesario, desde la realización de consultas en línea, comunicación con pacientes, monitoreo constante de tratamientos, realización de operaciones en forma remota, uso de simuladores para análisis de escenarios en pacientes críticos, son aplicaciones que podrían estar al alcance tanto en salud pública como privada, contando con una infraestructura que la soporte", explica Cristián Rojas Catalán, académico Disciplinar de la Escuela de Ingeniería de Universidad de Las Américas (UDLA).

Avances y desafíos

Según cifras de la OCDE, a principios de este año Chile se encuentra en los países con mayor tasa de crecimiento en fibra óptica, con un 35%. Además, la Subtel en el 2022 indicó que la fibra óptica es la tecnología fija más preferida, con un 52,9% de las conexiones fijas totales y es un hecho que las operadoras están invirtiendo en mejorar la calidad de sus redes para entregar un mejor servicio de conectividad a los consumidores. Ejemplo de ello es el servicio de fibra óptica en el último tramo que permite a los consumidores recibir el servicio directamente a través de fibra óptica en sus hogares, lo que reemplaza al ADSL.

No obstante, quedan enormes desafíos en materia de fibra óptica; el primero de ellos es la cobertura geográfica, en particular considerando las regiones (por ejemplo el sur del país) y en todo Chile, comunas de estratos socioeconómicos bajos y zonas rurales, donde la calidad de los servicios de conectividad es baja o inexistente, generando un aumento de brechas y desigualdades.