

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones



ACCIÓN 2

Durante 2025 se consolidó el proceso concursal del proyecto Conectividad para la Educación 2030, alcanzando un total de 69 zonas adjudicadas (54 del primer llamado, 2 del segundo, 8 del tercero, 4 del cuarto y 1 del quinto). En marzo de 2025 se adjudicó el cuarto llamado, cuya entrada en servicio se proyecta para el segundo semestre de 2026, beneficiando aproximadamente a 480 establecimientos educacionales. Asimismo, el quinto llamado (zona 67, Magallanes) fue adjudicado y cuenta con decreto totalmente tramitado y entregado al operador, permitiendo avanzar en la ampliación de cobertura para establecimientos del país.

ACCIÓN 3

Durante 2025 se completó la tramitación de los decretos de concesión del proyecto Fibra Óptica Última Milla Región de Los Lagos, incluyendo toma de razón por la Contraloría General de la República y su publicación en el Diario Oficial. Asimismo, se avanzó en la revisión y entrega de los Informes de Ingeniería de Detalle por parte de las empresas adjudicatarias, como etapa previa al inicio de obras. El proyecto contempla cobertura para 172 localidades de la región. Las beneficiarias del primer llamado son Sílca Networks (3 zonas) y Pacífico Cable (2 zonas), proyectándose el inicio de servicio durante 2026.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Durante 2025, SUBTEL avanzó en la reducción de la brecha digital mediante el fortalecimiento de infraestructura, la consolidación de proyectos estratégicos y la ampliación de cobertura en zonas con menores niveles de conectividad. La entrada en servicio de las macrozonas pendientes del proyecto Fibra Óptica Nacional permitió completar el despliegue de infraestructura de transporte digital en el extremo norte del país. Con ello, se fortalecen las condiciones para que distintos operadores puedan ofrecer servicios en igualdad de condiciones, ampliando las oportunidades de conectividad en regiones que históricamente han enfrentado mayores desafíos geográficos.

En el ámbito educativo, la consolidación del proceso concursal del proyecto Conectividad para la Educación 2030 permitió ampliar a 69 las zonas adjudicadas a nivel nacional. Este avance facilita que más establecimientos educacionales cuenten con acceso a internet de calidad, contribuyendo a reducir brechas en el acceso a herramientas digitales y apoyando el desarrollo de habilidades en estudiantes y comunidades educativas.

Asimismo, el avance del proyecto Fibra Óptica Última Milla en la Región de Los Lagos, con la tramitación completa de sus decretos de concesión y la revisión de los Informes de Ingeniería de Detalle, permitió dar pasos concretos hacia el inicio de obras que beneficiarán a 172 localidades. Este tipo de iniciativas acerca la conectividad directamente a las comunidades, especialmente en sectores rurales o aislados. En conjunto, estas acciones permiten ampliar la infraestructura disponible, extender la cobertura a más territorios y avanzar en proyectos que buscan mejorar el acceso a internet en distintas regiones del país, contribuyendo de manera concreta a disminuir brechas de conectividad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Impulsar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones, con perspectiva de género según corresponda, estableciendo mecanismos que faciliten tanto la adquisición de estos servicios, en sectores aislados, excluidos y vulnerables del país, como asimismo la entrada de nuevos operadores de servicios.

ACCIÓN 1

En agosto de 2025, SUBTEL presentó la plataforma ciudadana Registro Nacional de Conectividad, herramienta que permite a las personas conocer, a través de un mapa interactivo, qué empresas ofrecen servicios de internet en su sector y cuál es la oferta disponible. Esta iniciativa facilita la toma de decisiones informadas al momento de contratar servicios. Asimismo, la plataforma permite a SUBTEL identificar zonas con menor oferta o cobertura, apoyando la focalización de políticas públicas y el despliegue de infraestructura en sectores prioritarios del país.

NUBE DE PALABRAS



ACCIÓN 2

En febrero de 2025, SUBTEL aprobó la Resolución Exenta N° 354, que oficializa el protocolo para la recepción de obras e instalaciones de alta velocidad (5G o superior), estableciendo criterios técnicos para su verificación y puesta en servicio. Esta medida fortalece la certeza regulatoria y facilita el despliegue de nuevas redes. A junio de 2025, las redes 5G superaron los 8,2 millones de usuarios en el país, consolidando su expansión. Asimismo, durante el año se informó que la infraestructura 5G y de fibra óptica se encuentra presente en casi todas las comunas del país, ampliando las alternativas de acceso a servicios de alta velocidad.

ACCIÓN 3

En agosto de 2025 entró en vigencia la Resolución Exenta N° 286, que modifica la normativa sobre servicios complementarios al servicio público telefónico y redefine su clasificación. La regulación establece nuevos prefijos para identificar el tipo de llamada comercial y entregar mayor transparencia a las personas. El prefijo 600 se asigna a llamadas comerciales solicitadas o provenientes de empresas con las que el usuario mantiene una relación contractual vigente, mientras que el prefijo 809 identifica llamadas comerciales no solicitadas, realizadas de manera automatizada o masiva sin autorización previa. Esta medida fortalece la información a los usuarios y facilita la identificación de comunicaciones comerciales.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Durante 2025, SUBTEL impulsó medidas orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones y mejorar las condiciones para su contratación.

El Registro Nacional de Conectividad permite a las personas conocer qué empresas ofrecen internet en su sector y comparar alternativas mediante un mapa interactivo. Esta herramienta mejora la transparencia del mercado y facilita decisiones informadas, especialmente en sectores donde la oferta puede ser limitada.

La aprobación del protocolo para la recepción de obras de alta velocidad (5G o superior) establece criterios técnicos claros para la puesta en servicio de nuevas redes, entregando mayor certeza regulatoria y favoreciendo el despliegue oportuno de infraestructura. La expansión sostenida de 5G y fibra óptica amplía las alternativas disponibles para la población en distintas comunas del país.

Por su parte, la normativa que establece prefijos diferenciados para llamadas comerciales mejora la identificación de comunicaciones solicitadas y no solicitadas, promoviendo mayor transparencia en el mercado y condiciones más claras para la contratación de servicios.

En conjunto, estas acciones contribuyen a fortalecer la información disponible para las personas, ampliar la oferta efectiva de servicios y generar un entorno más claro para el acceso a las telecomunicaciones.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Proteger y fortalecer los derechos de las usuarias y usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo, realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio.

ACCIÓN 1

Durante 2025, SUBTEL recibió 1.180 obras correspondientes a los concursos 5G (1° y 2°), y 373 recepciones de proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), en las líneas EERR, FON, TVD, WiFi y Pasos Fronterizos. Asimismo, fiscalizó 537 localidades rurales con servicios 2.6 GHz, 700 MHz y 5G, verificando parámetros de calidad de voz y datos. Complementariamente, implementó planes preventivos orientados a fortalecer la protección de los usuarios y asegurar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y de servicio por parte de las concesionarias.

NUBE DE PALABRAS



ACCIÓN 2

Durante 2025, SUBTEL recibió 20.867 reclamos con insistencia, de los cuales más del 90% fueron resueltos a favor de los usuarios, con un tiempo promedio de tramitación de 12 días hábiles. El 75% de los casos se concentró en materias de continuidad de servicio, condiciones contractuales e indemnizaciones asociadas a servicios de telefonía e internet. Adicionalmente, se realizaron actividades de capacitación a más de 4.400 usuarios a nivel nacional, orientadas a informar sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para su protección.

ACCIÓN 3

En 2025 entró en operación plena la normativa de Velocidad Mínima Garantizada (30 de mayo), tras una marcha blanca iniciada el 29 de enero, estableciendo que las concesionarias deben asegurar al menos el 95% de la velocidad contratada en horario alto y 98% en horario bajo para internet fijo. La fiscalización se realiza mediante una aplicación oficial administrada por el Organismo Técnico Independiente (OTI), que permite medir la velocidad y canalizar reclamos. SUBTEL difundió los resultados nacionales de medición, destacando el desempeño regional. A septiembre de 2025, la fibra óptica representó el 75,5% de las conexiones fijas (crecimiento anual de 9,3%) y la penetración de internet fija en hogares alcanzó 68,3% (Censo 2024).

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Durante 2025, SUBTEL desarrolló acciones concretas para proteger los derechos de las personas y asegurar que los servicios de telecomunicaciones funcionen con la calidad comprometida.

En primer lugar, se recepcionaron 1.180 obras del concurso 5G y 373 proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, verificando que la infraestructura comprometida por las empresas fuera efectivamente construida y cumpliera con las condiciones técnicas exigidas. Además, se fiscalizaron 537 localidades rurales para comprobar la calidad de los servicios de voz y datos. Estas medidas, junto con la aplicación de planes preventivos, permitieron fortalecer la supervisión del servicio, especialmente en zonas más alejadas.

En segundo lugar, SUBTEL tramitó 20.867 reclamos con insistencia, resolviendo más del 90% a favor de los usuarios en un promedio de 12 días hábiles. La mayoría de los casos se relacionó con problemas de continuidad del servicio, contratos e indemnizaciones en telefonía e internet. Asimismo, se capacitó a más de 4.400 personas en todo el país sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para ejercerlos. Finalmente, durante 2025 entró en plena operación la normativa de Velocidad Mínima Garantizada para internet fijo, que exige a las empresas asegurar al menos el 95% de la velocidad contratada en horario alto y 98% en horario bajo. Esta regulación incorpora una aplicación oficial para medir la velocidad y facilitar reclamos, entregando a las personas una herramienta directa para verificar el cumplimiento de lo contratado.

En conjunto, estas acciones fortalecen el rol fiscalizador y regulador de SUBTEL, promoviendo mayor transparencia, mejor calidad de servicio y una protección más efectiva para la ciudadanía.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Liderar y fortalecer un ecosistema integrado de telecomunicaciones que incluya a personas, organizaciones, instituciones públicas y empresas de servicios de telecomunicaciones, articulando el desarrollo de iniciativas que propicien la participación activa del Estado, mediante la realización de acciones que permitan que toda la ciudadanía cuente y acceda a los servicios de telecomunicaciones, avanzando hacia un país conectado de forma inclusiva y sustentable.

ACCIÓN 1

En marzo de 2025, la Contraloría General de la República tomó razón del Decreto Supremo N° 176 de 2023, que aprueba el Plan de Gestión y Mantenimiento de Líneas Aéreas y Subterráneas de Telecomunicaciones, reglamento asociado a la Ley N° 21.172. El instrumento fue publicado el 21 de marzo y entró en vigencia el 21 de septiembre de 2025. Este Plan establece las condiciones para la instalación, identificación, mantenimiento, ordenación, traslado y retiro de líneas y elementos de redes de telecomunicaciones. Su implementación permite exigir a los operadores la identificación y ordenamiento de sus redes, así como el retiro de cables en desuso, contribuyendo a mejorar la seguridad y el entorno urbano, sin implicar medidas de soterramiento generalizado.

NUBE DE PALABRAS



ACCIÓN 2

En febrero de 2025 se presentó una nueva herramienta de conectividad para apoyar situaciones de emergencia: 16 carros móviles con autonomía energética de hasta dos días y capacidad para entregar servicios de voz, datos y mensajería. Estos equipos forman parte de las contraprestaciones del último Concurso 5G, adjudicado a ClaroVTR. Asimismo, se fortaleció el protocolo de coordinación entre SUBTEL, SENAPRED y CONAF, que contempla monitoreo permanente de redes, activación del Roaming Automático Nacional (RAN) en zonas afectadas y despliegue de infraestructura móvil de respaldo. El Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) se mantiene como mecanismo de difusión masiva georreferenciada, sin generar saturación de las redes.

ACCIÓN 3

En julio de 2025, SEGEGOB, SUBTEL y SENAMA firmaron un convenio de colaboración para promover la inclusión digital de las personas mayores. Este acuerdo permite avanzar en una Estrategia Nacional orientada a entregar herramientas para el uso seguro y provechoso de la conectividad digital. Entre las acciones contempladas se incluyen talleres de alfabetización digital, el desarrollo de una guía metodológica de orientación y la evaluación de futuros mecanismos de apoyo para facilitar la contratación de servicios de internet. La iniciativa busca reducir barreras de acceso y fortalecer la autonomía digital de este grupo de la población.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Durante 2025, SUBTEL fortaleció el ecosistema de telecomunicaciones mediante la implementación de nuevas reglas, la coordinación interinstitucional y acciones orientadas a integrar a más personas al entorno digital.

La entrada en vigencia del Plan de Gestión y Mantenimiento de Líneas Aéreas y Subterráneas estableció condiciones claras para la instalación, ordenación y retiro de cables, haciendo exigible a los operadores el cumplimiento de estándares técnicos. Esto contribuye a una gestión más ordenada de la infraestructura y a una mejor convivencia entre servicios, municipios y comunidades.

En materia de emergencias, la incorporación de carros móviles con autonomía energética y la coordinación con SENAPRED y CONAF fortalecieron la capacidad de respuesta ante desastres, asegurando la continuidad de la conectividad como servicio esencial. El monitoreo de redes, la activación del Roaming Automático Nacional y el uso del SAE consolidan un modelo articulado entre Estado y empresas. Asimismo, el convenio con SEGEGOB y SENAMA para la inclusión digital de personas mayores refuerza la integración de distintos actores públicos para promover un uso más seguro y autónomo de la conectividad. En conjunto, estas acciones consolidan un ecosistema más coordinado, con reglas claras y mayor participación institucional.

