| Resultado de consulta ciudadana | |
|---|---|
| Modificación del Decreto Supremo N.° 150, de 2019, que regula la organización, funcionamiento y mecanismo de licitación pública del Organismo Técnico Independiente de la Ley N.° 21.046, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a Internet | |
| Correo electrónico | [redacted] |
| Nombre | [redacted] |
| Empresa o institución (si aplica) | NA |
| Cargo (si aplica) | NA |
| Artículo N°1 | Creo que es importante que el OTI siga siendo independiente, porque así las redes de Chile pueden ser medidas por alguien neutral.<br><br>También considero que las mediciones instantáneas deberían mantenerse, pero solo como una referencia para que uno, como cliente, pueda saber si algo podría estar fallando en el servicio. Una sola medición no se puede tomar como una prueba definitiva.<br><br>Si el resultado muestra un posible problema, debería servir para que el operador revise el caso e incluso haga una visita técnica si es necesario con el uso de las mediciones individuales. De esta manera se podría confirmar si la falla está en la red del operador, en la instalación de mi casa o donde vivo o trabajo y en alguno de mis dispositivos. Como usuario, lo que realmente me interesa es saber por qué siento que el servicio no funciona bien y que me ayuden a solucionarlo. |
| Artículo N°2 | Tener un sistema que mida la calidad del servicio puede ser muy útil para todos. A nosotros, como usuarios, nos permitiría saber mejor qué servicio estamos recibiendo y comparar entre los diferentes operadores con información clara y transparente.<br><br>También ayudaría a encontrar problemas que algunas veces el operador no logra ver desde sus propios sistemas. Incluso serviría para saber si la falla está realmente en la red o si el problema está en el celular, el computador, el router o algún otro equipo del usuario. Al final, esto sería bueno tanto para el cliente como para el operador.<br><br>Por supuesto, un sistema así cuesta dinero, porque necesita equipos, almacenamiento, soporte, seguridad, protección de los datos y conexión con los sistemas de los operadores. Sin embargo, si se utiliza para mejorar el servicio, una queja del usuario podría convertirse en una oportunidad para encontrar y solucionar problemas, en lugar de generar discusiones entre las partes.<br><br>Creo que los beneficios son mayores que los costos, especialmente si ya existe una infraestructura instalada para hacer estas mediciones. Al final, lo más importante es construir una mejor relación entre el cliente y el operador, basada en entender qué está pasando de cada lado y trabajar juntos para encontrar una solución. |

| | |
|---|---|
| Artículo N°3 | Revisaría:<br><br>a) Permitir arquitecturas físicas, virtuales, cloud e híbridas aprovechando que ya existe una infraestructura operativa y montada en territorio Chileno<br><br>b) Extender el período de designación del OTI a un plazo de entre ocho y diez años. Esto permitiría amortizar la inversión en infraestructura durante un período más amplio, reducir el costo anual para la industria y mantener la continuidad y comparabilidad de los datos que se vienen recopilando desde 2025<br><br>f) Reducir los informes, reuniones y sesiones de comités a aquellos que sean realmente necesarios para el seguimiento técnico, evitando duplicar actividades o instancias que cumplen una misma finalidad. |
| Artículo N°4 | En este punto considero conveniente mantener el requisito de que la infraestructura principal y su respaldo se encuentren separados geográficamente por una distancia superior a 200 kilómetros.<br><br>Se entiende que el OTI y operadores ya realizaron la inversión y cuentan actualmente con este despliegue en operación. Por lo tanto, eliminar este requisito no generaría un ahorro significativo para el sistema ni para los ISP. Por el contrario, podría ocasionar nuevos costos de migración o adecuación y dejar sin aprovechar una infraestructura que ya se encuentra instalada.<br><br>Además, teniendo en cuenta la alta actividad sísmica de Chile, la separación geográfica constituye una medida importante de seguridad y continuidad operativa. Mantener los sistemas y la información respaldada en lugares suficientemente distantes reduce el riesgo de que un mismo terremoto, corte de energía o falla de conectividad afecte simultáneamente la infraestructura principal y la de respaldo.<br><br>Se podrían permitir actualizaciones tecnológicas o la incorporación de nuevas soluciones, siempre que estas no reduzcan la separación geográfica ni los niveles actuales de disponibilidad, seguridad y recuperación ante desastres. Cualquier modernización debería aprovechar la infraestructura existente y mantener o mejorar la resiliencia que actualmente ofrece el sistema. |
| Artículo N°5 | Mantener las mediciones individuales bajo la responsabilidad del OTI ofrece uniformidad metodológica, independencia, trazabilidad y comparabilidad.<br><br>Permitir que cada ISP elija libremente una empresa diferente podría reducir costos y fomentar innovación, pero también generaría fragmentación, diferencias metodológicas, dificultades de interoperabilidad y posibles conflictos de interés.<br><br>Se recomienda mantener al OTI como integrador, validador y emisor del reporte oficial. Si se permite la participación de otras empresas, estas deberían encontrarse previamente homologadas, utilizar un protocolo común, entregar íntegramente los datos al OTI y estar sujetas a auditorías. El ISP no debería tener capacidad para modificar algoritmos, excluir resultados o intervenir en su validación. Es evidente que en países de la región a pesar de que esta abierta la selección de distintos proveedores para mediciones de regulación, los operadores escogen solo a uno para mantener un solo estándar de implementación, un solo sistema lo cual se traduce en neutralidad. |

| | |
|---|---|
| Artículo N°6 | Es importante diferenciar entre la incorporación de nuevas tecnologías y la responsabilidad sobre la operación. El OTI se supone que actualmente ha integrado dentro de su plataforma de soluciones o componentes tecnológicos desarrollados por proveedores especializados. Esto permite modernizar el sistema y aprovechar herramientas especializadas sin modificar su estructura de responsabilidad ya que hay desarrollos hechos y consolidados.<br><br>Sin embargo, considero necesario que la operación, la custodia y validación de los datos y la elaboración de los reportes este bajo la responsabilidad del OTI.<br><br>Delegar la operación completa a un tercero externo podría interrumpir la cadena de custodia que actualmente respalda la validez de las mediciones y generar dudas sobre quién asumiría la responsabilidad final frente a un reclamo, una auditoría o una eventual falla del sistema. |
| Artículo N°7 | De acuerdo en que el OTI pueda integrar las mediciones de calidad de servicio y de neutralidad de red. Actualmente, los ISP deben gestionar sus indicadores de neutralidad conforme al Decreto Supremo N.º 368, mientras que el OTI realiza de manera independiente las mediciones de calidad de servicio establecidas en la Ley N.º 21.046. Esto es que actualmente se mantienen dos sistemas paralelos que comparten variables técnicas, como velocidad, latencia y disponibilidad, pero que funcionan con infraestructuras, protocolos y procesos de reporte separados.<br><br>Consolidar ambas mediciones bajo la gestión del OTI permitiría aprovechar la infraestructura ya instalada por el OTI que es única para todos los operadores y no diversificada como lo es ahora; unificar los criterios técnicos y evitar que los ISP deban duplicar mediciones, integraciones y reportes. Al mismo tiempo, la Subteñ contaría con una fuente única, independiente y validada para analizar tanto la calidad del servicio como el cumplimiento de las obligaciones de neutralidad de red.<br><br>Esta integración no partiría de cero. La Resolución Exenta N.º 1.413 de 2024 ya avanzó en esta dirección al dejar sin efecto determinadas disposiciones del antiguo protocolo de neutralidad de 2011, favoreciendo su convergencia con el estándar de calidad establecido por la Ley N.º 21.046. Asimismo, existen referencias internacionales que demuestran que una misma plataforma puede medir parámetros de calidad, como velocidad y latencia, y detectar posibles prácticas de bloqueo o ralentización de aplicaciones bajo una metodología común. En la región hay países que lo manejan bajo una misma plataforma. |
| Artículo N°8 | Sí, considero adecuado precisar que el OTI pueda ejecutar, administrar o integrar mediciones de calidad de servicio y neutralidad de red cuando una norma técnica o reglamentaria así lo disponga.<br><br>Esto permitiría reducir duplicidades, mejorar la consistencia de los resultados y fortalecer la fiscalización. La ampliación deberá implementarse manteniendo la independencia del OTI, delimitando las responsabilidades de cada sistema y estableciendo protocolos de auditoría, seguridad y protección de datos.<br><br>La integración debe entenderse como una consolidación técnica y operativa, no como una alteración de las finalidades o efectos jurídicos de cada medición. |

| | |
|---|---|
| Artículo N°9 | En redes móviles, técnicamente no es adecuado evaluar el cumplimiento mediante una medición aislada o exigir una velocidad mínima absoluta en cualquier ubicación y condición.<br><br>El cumplimiento debería determinarse mediante mediciones estadísticamente representativas durante un período, diferenciadas por tecnología, zona de cobertura, horario, condiciones de movilidad y características del plan contratado.<br><br>La validación deberá considerar, entre otras variables, tecnología y banda utilizada, nivel y calidad de señal, ubicación, celda, carga de red, capacidad del terminal, sistema operativo, consumo simultáneo, CPU, memoria, entre otras y las cuales no todo esta bajo el control del operador.<br><br>La medición instantánea debería funcionar como alerta o herramienta diagnóstica. Para efectos de compensación debería utilizarse un reporte promedio validado por el OTI, basado en múltiples mediciones y acompañado de los datos ambientales, los que entreguen los sistema operativos, necesarios para determinar que hay algún tipo de incumplimiento y atribuible al operador en una zona.<br><br>No debería llamarse a una compensación sino a un período de evaluación validado de funcionamiento defectuoso que tendrá que llevar a un plan de mejora en la zona que presumiblemente no esta cumpliendo. Una medición individual puede iniciar un reclamo o una fiscalización, pero no debería constituir por sí sola fundamento suficiente para imponer una sanción administrativa. Un plan de mejoras lleva a bordo un periodo de evaluación para identificar causas y salidas con el objetivo de mejorar las condiciones de servicio ya que a diferencia de un entorno fijo, las condiciones en movilidad tienen mas aristas con retos mas complejos de solucionar. |
| Artículo N°10 | Considera razonable establecer un tratamiento diferenciado para el tramo internacional, dado que una parte importante de su desempeño depende de redes, proveedores de tránsito, servidores y plataformas que se encuentran fuera del control del ISP.<br><br>No se propone eliminar su medición. Debería mantenerse como indicador de información y transparencia, pero solo de carácter informativo.<br><br>La obligación principal debería concentrarse en el segmento gestionado por el ISP y en mediciones nacionales hacia PIT, CDN y servidores controlados. Los resultados internacionales podrían utilizarse para identificar problemas de interconexión o tránsito atribuibles, pero no deberían generar automáticamente consecuencias por el no cumplimiento de alguno de sus indicadores |

| | |
|---|---|
| Artículo N°11 | a) Procedimiento de licitación del OTI: Simplificar la documentación relacionada con antecedentes que ya hayan sido acreditados en procesos anteriores y que continúen vigentes, sin reducir los criterios técnicos utilizados para evaluar las propuestas.<br><br>Las bases del próximo proceso también deberían valorar expresamente la continuidad de las series históricas de mediciones recopiladas desde 2025. Un eventual cambio de la entidad encargada de operar el OTI podría generar diferencias metodológicas que afecten la comparación de los datos a lo largo del tiempo. Por esta razón, se debería evaluar la capacidad de cada proponente para mantener dicha continuidad, así como su experiencia comprobable en la operación permanente de sistemas de medición de calidad de servicio con una escala similar a la del mercado chileno.<br><br>b) Implementación del OTI y de las mediciones individuales: establecer plantillas únicas de reporte, protocolos de integración, cronogramas y canales claros de coordinación con los ISP. Esto permitiría reducir los tiempos administrativos necesarios para implementar nuevas mediciones y evitar solicitudes repetidas de información.<br><br>c) Organización de las mediciones: Consolidar en un solo flujo de información las mediciones de calidad de servicio y las mediciones individuales. En caso de aprobarse lo planteado en las respuestas 7 y 8, este mismo flujo debería incorporar las mediciones de neutralidad de red, evitando que los ISP deban realizar integraciones o reportes separados para información que comparte variables técnicas.<br><br>d) Funcionamiento de los comités: Reducir la frecuencia de las reuniones destinadas únicamente a asuntos administrativos y concentrar las sesiones en decisiones técnicas relevantes, cambios metodológicos, incidentes importantes y seguimiento de los compromisos que realmente requieran la participación de sus integrantes.<br><br>Estas simplificaciones deben aplicarse sobre los procedimientos y no sobre la calidad técnica del sistema. En ningún caso se recomienda disminuir los requisitos de experiencia, capacidad operativa, seguridad, continuidad y confiabilidad exigidos al OTI, pues estos |
| Artículo N°12 | Se propone incorporar:<br><br>a) Un piloto específico antes de aplicar plenamente la velocidad mínima garantizada a redes móviles, la cual mas allá de aplicarse como velocidades mínimas, lo que debe determinarse es el comportamiento adecuado en los diferentes ámbitos geográficos Chilenos.<br><br>b) Un proceso escalonado de cumplimiento: detección, validación, notificación, diagnóstico, corrección, verificación y, cuando corresponda, compensación o procedimiento sancionatorio. Mas enfocado a que los operadores creen planes de mejora en las regiones donde la calidad no llegué a un mínimo.<br><br>c) Publicación agregada y anonimizada de resultados por medio de una web publica a los ciudadanos chilenos.<br><br>d) Revisión periódica de umbrales y metodologías según la evolución tecnológica. |

| | |
|---|---|
| ¿Desea agregar alguna observación o comentario adicional? | La combinación de un OTI independiente, tecnologías especializadas, una infraestructura flexible y segura, y reglas claras para validar las mediciones permitirá consolidar un sistema más moderno, útil, confiable y costo-efectivo. El objetivo final debe ser generar un beneficio compartido entre los ISP y los usuarios, mediante información transparente que permita identificar los problemas y mejorar continuamente la calidad del servicio.<br><br>Las fallas detectadas deberían convertirse en oportunidades de análisis y mejora, entendiendo que la experiencia final del usuario puede estar afectada por diferentes factores: la red del operador, las condiciones de la conexión, los equipos y dispositivos utilizados por el usuario o su red interna. Por esta razón, es fundamental contar con mediciones objetivas que permitan establecer el origen real de cada problema y definir las acciones correspondientes.<br><br>Cada parte debe asumir claramente la responsabilidad que le corresponda, mientras que el OTI y la Subsecretaría deben garantizar que las mediciones sean confiables, transparentes y correctamente aplicadas. De esta manera, se podrá construir una relación más equilibrada entre usuarios y operadores, basada en información verificable, colaboración y mejora continua. |