



Telefónica

A la cabeza de una revolución interminable

Ya en ese entonces, en ese pasado que se remonta a casi 140 años, y sobre una geografía extensa y escarpada, se vislumbraba una tarea todavía lejana: conectar al país. Chile era un largo campo abrupto, donde recién se había dejado de hablar en leguas para marcar los kilómetros del ferrocarril. Había que buscar la manera de enlazarlo, cableándolo a través de desiertos y montañas. Era el comienzo de una revolución.

Sortear las dificultades y comunicarse comenzaba a ser imprescindible. Y fue en enero de 1880 cuando, en plena Guerra del Pacífico, la Compañía Chilena de Teléfonos de Edison realizó la primera llamada telefónica, en Val-

paraíso, desde la oficina de la empresa hasta la embajada de Estados Unidos.

Ese hecho cambiaría el rumbo. Ya no habría retorno. Había comenzado a fraguarse la historia detrás de Telefónica, la compañía de telecomunicaciones que ha transformado la vida de los habitantes del país. De una simple llamada, las operaciones técnicas permitirían, por ejemplo, al cuerpo de Bomberos –uno de los primeros clientes– coordinar mejor desde ese momento sus acciones de salvataje. Esta empresa, que luego se convertiría en la recordada CTC (“Compañía de Teléfonos de Chile”), acostumbraría a las personas a un legado de hitos tecnológicos que han revolucionado la forma

de relacionarse. Algo que viene desde los primeros avances, como cuando en 1930 el entonces Presidente Carlos Ibáñez inauguró la puesta en marcha del servicio telefónico entre Chile y España, mediante una conversación con el rey Alfonso XIII, hasta tener hoy y en nuestras manos un acceso inimaginado a la transformación digital.

En estos 140 años, y en cada uno de los logros que cautivan, ha sido la mano de la compañía la que ha guiado el destino de millones de personas.

“Más de cien años después de su creación, y coincidiendo con el retorno a la democracia, Telefónica España se transformaría en el controlador princi-



pal de CTC, cuando en febrero de 1990 adquiere la mayoría accionaria a través de su filial Telefónica Internacional Chile S.A. Telefónica iniciaba así su actividad en Chile, lo que representaría también su internacionalización, ya que ésta fue su primera operación fuera de España. Un hito que también representó el comienzo de un modelo marcado por una estrategia de crecimiento, modernización, desarrollo y expansión, el cual se mantiene hasta el día de hoy, de la mano del Grupo Telefónica, liderando una industria presente en todos los sectores y en el día a día de las personas”, relata Roberto Muñoz Laporte, Presidente y CEO de Movistar Chile.

El escenario con que la multinacional se encontraría era, precisamente, ver a Chile como un campo fértil. Estaba todo por hacer, porque el país mostraba décadas de atraso en comparación con el primer mundo. Hasta ese instante, el panorama común para cualquier persona que quisiera tener un teléfono era inscribirse en una lista y esperar que con el tiempo le asignaran un aparato fijo.

Desplegando su experiencia acumulada en España, donde la compañía había surgido en 1924, Telefónica haría en Chile el primer gran plan de conexión para el territorio. Más de un millón de líneas que permitirían el acceso a la telefonía fija como y donde nunca había

sucedido en el país. En paralelo, en los primeros diez años de la empresa en Chile, intervendría en la competencia de la larga distancia, a través del multicarrier 188, que ofrecía la posibilidad para que el usuario escogiera entre distintas compañías la manera de realizar sus llamadas a otras regiones del país o a nivel internacional.

La masificación de la telefonía fija a todo Chile quedaría representada en un paisaje memorable. El hito se situaría al norte del país, en la comunidad de Cachiyuyo, una localidad rural de la Región de Atacama que por su geografía –ubicada junto a la carretera, pero sin línea telefónica– simbolizaría el esfuerzo por

acercar a las personas con sus afectos e intereses.

La historia de don Raimundo, un lugareño hablando con su hijo desde un teléfono público instalado en el pueblo de 220 habitantes, representaba la primera gran revolución impulsada por la compañía con la telefonía fija. Estar cerca, a pesar de la distancia, ahora era posible.



Cachiyuyo sería el símbolo de los primeros diez años de Telefónica, enfocada en la apertura del acceso a la telefonía para los chilenos, quienes, hasta entonces, solían notar la falta de una buena comunicación ante alguna emergencia.

Una vez consolidada esta faceta estratégica, la empresa centraría sus esfuerzos en un segundo hito, en ese entonces, de alcance insospechado. Porque a esta revolución no le bastaba solo con conectar. Lo que quería era estar presente, libre y en cualquier lugar.

Fue de esta manera en que Telefónica se abocaría, en la primera década de este siglo, al desarrollo tecnológico de la telefonía móvil. Siempre ligado al compromiso por acercar a las personas, la compañía sería pionera en el despliegue de las condiciones técnicas para que millones de usuarios pudiesen paulatinamente tener acceso a la telefonía celular.

Lo que en un comienzo se asociaba sólo con un puñado de privilegiados capaces de hablar sin la limitación de estar conectado a un cable, iría progresivamente cambiando. Y así como la cara visible de la revolución de la telefonía fija había sido Cachiyuyo y don Raimundo, ahora sería otro chileno, Faúndez, el



personaje que encarnaría este nuevo acceso al mundo móvil.

La primera red comercial de telefonía celular, que este 2019 cumple 30 años, la había lanzado CTC en diciembre

de 1989. En ese entonces, las cifras hablaban de no más de cinco mil usuarios, en un servicio que durante los años '90 comenzó su crecimiento de manera incipiente y que siguió con los mensajes de texto o SMS.

Cuando Chile llegó a adoptar en 1999 el sistema Calling Party Pays (Quién llama paga), el mercado se abriría, al generar un modelo prepago que entregaría acceso al celular a esos millones de chilenos que no tenían para pagar una cuenta mensual.

La imagen, icónica, sería inolvidable. En un ascensor repleto suena un teléfono. Entre los hombres de cuello y corbata –que simbolizan el restringido acceso a un servicio de alto costo– un gáster llamado Faúndez contesta su celular y ofrece sus servicios, universalizando un medio de comunicación hasta entonces reservado a unos pocos.

El móvil no sólo provocaría una experiencia distinta. Habría en él un cambio de uso desde la llamada tradicional hasta saberse conectado, en todo momento y lugar. A fines de la década ocurriría un





fenómeno irreversible: en el mundo ya hay más celulares que personas. Y Chile es, por cierto, también el mundo.

Después de 30 años, la revolución está en su máximo esplendor. Pero aún es sólo el comienzo.



La tecnología cada vez se hacía más presente en el país. La masificación de la televisión por cable es un ejemplo. Conocida hoy por los chilenos como Movistar TV, tiene sus orígenes a finales de los '80, cuando Telefónica se unió a TV Cable Intercom, la primera cableoperadora de Chile. La apuesta de Movistar por la televisión la posiciona hoy como una de las empresas líderes del mercado, y no solo en su formato tradicional, sino que también en la transformación de este servicio hacia las nuevas formas de ver televisión, a través de la plataforma Movistar Play, que ofrece TV en vivo por internet y desarrolla contenidos originales de primer nivel, masificados gracias al internet.

Tras la televisión por cable, fue justamente la llegada del internet la siguiente revolución que Telefónica vislumbró, a mediados de los '90. Esta tecnología llevó al país a los niveles de adopción más altos de Sudamérica, y tuvo su origen en un convenio suscrito con REUNA, que permitió el surgimiento de la empresa

Telefónica y el nuevo desafío

→ **“Cuando asumí la cartera de Educación, en 2002, había un esfuerzo del Gobierno y los privados por mejorar el acceso a internet de los estudiantes de menores ingresos. Habíamos entregado computadores y programas para muchos colegios, pero la descarga era tan lenta que los chicos se aburrían. La gran deuda estaba en encontrar ayuda para que las velocidades de conexión fueran más altas. El llamado lo recogió Telefónica, que desde un comienzo nos ayudó mucho en implementar acciones que permitieran una mejor conexión de banda ancha. Fue un gran apoyo para fortalecer esta iniciativa llamada Enlaces, que contribuyó en el crecimiento enorme de la alfabetización digital en la que estábamos empeñados. En el presente, el papel de Telefónica sigue siendo relevante en estas discusiones. La empresa ha publicado el Manifiesto por un nuevo Pacto Digital, que impulsa el debate para que las sociedades se apoyen**

en la digitalización, minimizando los riesgos. Sobre este punto, he tenido la suerte de exponer en el Seminario Pacto Digital algunas propuestas sobre la base de mi experiencia en el tema. Entre otras, planteé la idea de incorporar en Educación Media un curso de Ciencias de la Computación. Es imprescindible disponer de una infraestructura de comunicaciones más potente que la actual, expandir la fibra óptica y llegar a lo que se denomina la ‘última milla’. Se deberá aprovechar mejor la capacidad de las redes de transmisión de banda ancha y la velocidad que utilizan los observatorios astronómicos. Estas redes deben beneficiar el sistema educacional y a los centros de investigación científica tecnológica. Es un desafío que, estoy seguro, liderará Telefónica, congregando a stakeholders para poder coordinar acciones en ese terreno” (Sergio Bitar, exministro de Educación del Gobierno de Chile).



← **Telefónica**, a través de su marca Movistar Chile, es pionera en el impulso de políticas nacionales para introducir las tecnologías de la información en las escuelas de Chile.

CTC Internet. Mientras que, en los años 2000, la compañía continuaría revolucionando la red virtual mediante Terra.cl, uno de los medios digitales más populares y que marcaría toda una época.

Sin embargo, Telefónica sabía que su compromiso no sólo era con la tecnología, sino que también con las personas y con el impulso a una sociedad creativa que pudiera reducir las brechas digitales.

Así, el internet que ya despertaba con fuerza en ese momento, se transformó en un desafío clave para la compañía, a través de distintos proyectos con el Ministerio de Educación como el Proyecto Enlaces, Internet Educativa 2000 y el programa Aulas Unidas.

De esta manera, Telefónica sería pionera en el impulso de una política nacional para introducir las tecnologías de la información en Chile y en las escuelas, de la mano con el desarrollo tecnológico que posibilitaría el acceso a internet primero desde los hogares, para luego encontrarlo, literalmente, en la palma de la mano.

Hoy este trabajo continúa desarrollándose desde Movistar Chile, a través de su Fundación Telefónica, creada en 1999 con el objetivo de fomentar el arte, la cultura y la alfabetización digital en el país, una misión que en el presente ha tomado aún más fuerza. A través de ella, se han desarrollado múltiples programas que han reforzado esos objetivos globales, como ProFuturo, capacitando a miles de docentes del país.

1989

Lanzamiento de telefonía móvil.

CTC busca duplicar el número de líneas existentes, incrementar la red digital y automatizar la totalidad de su parque telefónico.

1990

Telefónica España se transforma en el controlador principal de CTC,

tras comprar la mayoría accionaria de esta compañía a través de su filial Telefónica Internacional Chile S.A.

1999

La compañía lanza la Fundación Telefónica Chile,

para fomentar la cultura y educación digital. Se adopta el Calling Party Pays, que genera el prepago (a diferencia del contrato). Telefónica Móvil duplica el número de clientes durante ese año, alcanzando 1.150.000.

**2000
2010**

Auge del prepago de la telefonía móvil.

Crecimiento a millones de clientes. Se pasa desde una comunicación masiva a personal. A mediados de 2004, los clientes totales del país alcanzan los 8.373.000, convirtiendo a Chile en el país con la mayor penetración de telefonía celular en Latinoamérica.

2005

Telefónica despliega tres mil kilómetros de fibra óptica en la Patagonia

y 300 kilómetros de señales de microondas, para que los habitantes de Punta Arenas y Tierra del Fuego puedan navegar por internet banda ancha. Ocurre la fusión de Telefónica Móviles y Bellsouth.

2008

Es el lanzamiento de la Oferta Pública de Acciones,

proceso en el cual Telefónica se consolidó como principal accionista de su operadora fija con más del 99 por ciento de las acciones.

Por otra parte, junto al Ministerio de Educación y el Plan Nacional de Lenguaje Digital, la empresa a través de la Fundación, se sumó a la malla curricular de los colegios públicos y subvencionados de Chile, mediante una amplia oferta de cursos online para docentes y estudiantes. Y, para enfrentar la creciente demanda por trabajadores con nuevos perfiles digitales, la empresa presentó junto al SENCE el Tercer Ciclo de Cursos Gratuitos en Línea, para que las personas puedan desarrollar las competencias de la “nueva empleabilidad”.

El despliegue de internet, gracias al desarrollo de las tecnologías, ha posibilitado una nueva forma de entender la comunicación. Porque, como ha manifestado públicamente Movistar Chile, “la vida digital es más vida” y al estar co-

nectado con más personas, se puede aprender mucho más y resolver en minutos cosas que antes tomaban días.

Es precisamente este desarrollo el que pone al mundo de cara a la transformación digital, escenario en el que ya vivimos y que se despliega cada vez con más celeridad y asombro.

“Estamos viviendo un momento histórico para el desarrollo de la humanidad: ésta no es una época de cambios, sino que un cambio de época; de una revolución que está transformando nuestras sociedades a una velocidad nunca antes vista. Es el nuevo paradigma económico, político y social”, dice Roberto Muñoz, Presidente de Movistar Chile.

Desde el mundo de las telecomunicaciones y la tecnología, Movistar entiende estos cambios como el camino para que gran parte de los procesos, experiencias y acciones que antes eran físicas, hoy estén siendo completamente digitales, para los gobiernos, las empresas y, especialmente, para las personas.

Con el desarrollo de la Inteligencia Artificial, del Internet de las Cosas, de

la consolidación y gestión de los datos a través de la Big Data, la sociedad está inmersa en diversos progresos tecnológicos que prometen hacer una vida más sencilla e inteligente, contribuyendo así a su progreso.

El caso de Chile es paradigmático en el contexto de Latinoamérica. En la década de los ‘90, nuestro país no sólo remontaría las brechas en el área de las telecomunicaciones, sino que comenzaría a posicionarse a la vanguardia en la región en el tema, lo que ha permitido que en la actualidad cuente con uno de los mejores ecosistemas en torno a la tecnología. De hecho, hoy es uno de los países con mayor consumo de internet móvil, superando a naciones líderes como Alemania, Reino Unido, EE.UU. o Corea del Sur. Y en el mundo fijo, el país supera las velocidades promedio existentes en países desarrollados, por ejemplo, Finlandia o el Reino Unido.

“Por casos como el nuestro, en el Grupo Telefónica estamos totalmente conscientes de que la innovación es decisiva para generar oportunidades y mejorar la vida de las personas, a una es-

En 2017, Movistar Chile lanza la iniciativa “Renacer Digital”, de la mano de Fundación Telefónica, la cual ha **capacitado a miles de adultos mayores a nivel nacional**, donde voluntarios de la compañía enseñan las funcionalidades claves de un smartphone.



2009

Movistar Chile entrega primera cobertura móvil a varias localidades de la Provincia de Última Esperanza, como Villa Tehuelches, Río Verde y Puerto Natales, gracias a la construcción de una red de fibra óptica. Además, esta inversión y despliegue entregó conectividad al poblado austral de Cerro Castillo en la comuna de Torres del Paine, región de Magallanes.

2014

Fue el lanzamiento de Movistar Play en Chile, plataforma de OTT pionera entre las compañías tecnológicas del país.

2017

El despliegue de Banda 700 MHz conecta 366 nuevas localidades, 158 nuevas escuelas y 2 nuevas rutas terrestres a nivel nacional con conectividad de telefonía móvil y datos, servicio entregado por la compañía.

2018

El proyecto de fibra óptica al hogar permite transformar nuevas ciudades “100% fibra”, como Ovalle, Linares, Valdivia, Tocopilla o Punta Arenas, las que están modernizando su conectividad y haciendo que más zonas de Chile se acerquen a la vida digital.

2019

Llega Movistar Play Full, servicio que permite que todos los clientes de la compañía, sin la necesidad de poseer tarjetas de crédito, accedan a canales de TV en vivo, a más de diez mil títulos VOD y a series originales de Movistar, cambiando la forma de ver televisión.

2019

Gracias al Plan Nacional de Lenguaje Digital, se formarán 25 mil docentes en áreas del pensamiento computacional y programación, beneficiando así a 200 mil estudiantes del país.



↑ **Ricardo Lagos**, expresidente de la República de Chile; **Trinidad Jiménez**, directora de Asuntos Públicos de Telefónica y exministra de Relaciones Exteriores de España; y **Roberto Muñoz Laporte**, Presidente y CEO de Movistar Chile, durante la presentación del "Manifiesto Digital" de la compañía, en la casa central de la Universidad de Chile, en 2019.

cala y rapidez sin precedentes en nuestra historia. No obstante, sabemos que ha llegado el momento de reflexionar sobre 'el futuro', que ya es una realidad, y prepararnos –antes que reaccionar– a los posibles riesgos que esta transformación genere", puntualiza Roberto Muñoz.



Y, claro, el futuro es apenas un decir, un presente apenas disfrazado. La necesidad de un proceso de digitalización centrado en las personas, que garantice sus derechos digitales y convoque la responsabilidad del mundo público y privado, es una consigna en que Telefónica está empeñada como gran desafío.

Esto y más es lo que profundiza el "Manifiesto por un nuevo Pacto Digital", un documento pionero que invita a la reflexión de todo el ecosistema público y privado que está siendo impactado por la revolución digital. En el manifiesto se sugieren las claves que deberían seguir las

políticas privadas y públicas de las democracias en la era digital, asegurando que los beneficios de la digitalización lleguen a todas las personas. Por lo mismo, dentro de esa tarea está la manera en que se integra esta tecnología en la sociedad para seguir buscando un mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Este Manifiesto tuvo una alta visibilidad en el país. En 2019 y en la casa central de la Universidad de Chile, comentaron el contenido y desafíos del mismo, entre otros importantes exponentes del mundo privado y público, el empresario Alfonso Swett, Presidente de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), y el expresidente de la República de Chile Ricardo Lagos, actual líder de la Fundación Democracia y Desarrollo, y reconocido en 2018 como "Amigo de la Marca España", en el marco de la Cena Anual de la Cámara Oficial Española de Comercio de Chile.

"En muchas de las transformaciones de la sociedad nuestra empresa ha estado presente, lo que es un privilegio y también

un desafío, que debemos cumplir con responsabilidad. Somos habilitadores de la digitalización en nuestro país, y hemos aportado a que, por ejemplo, hoy los chilenos pasen más de cinco horas conectados a su celular, pero no sólo por entretención, sino que también para mejorar su calidad de vida: realizar trámites bancarios de manera simple; solicitar comida o compras a un solo clic; generar reuniones y videollamadas laborales en instantes, o agendar consultas médicas de manera accesible. Y junto con las personas, las empresas también están incorporando la digitalización y haciendo más efectivos sus procesos, con el objetivo de que desarrollen aquellas funciones que requieran de mayor valor y habilidades especializadas", concluye el Presidente de Movistar Chile, Roberto Muñoz.

En el Grupo Telefónica, que hoy opera en el país con la marca Movistar, el desafío en los próximos años seguirá apuntando a dos caminos que convergen: el valor social de las telecomunicaciones y el trabajo colaborativo con la comunidad.





Conectando a los chilenos en todo momento

→ **Movistar Chile fue pionero en apoyar la conectividad** de las comunidades afectadas por catástrofes naturales. Desde el terremoto de Tocopilla en 2007, todos los clientes de la compañía y la comunidad han recibido diversos beneficios, como la habilitación de las líneas de telefonía fija, incluidas las suspendidas por morosidad. También se han implementado otras acciones, como la interrupción de los envíos de cuentas telefónicas; la liberación de los teléfonos públicos permitiendo llamadas gratuitas desde el territorio afectado; o la habilitación de infocentros, con telefonía, internet y televisión gratuita, en los albergues de damnificados. Gracias al trabajo del Comité de Emergencias y Plan de Actuación ante Desastres de Movistar, tras el terremoto registrado en la zona centro norte del país en septiembre de 2015, la infraestructura de las telecomunicaciones mantuvo su continuidad operacional de manera prácticamente ininterrumpida en la gran mayoría de las localidades afectadas. En julio de 2019, la empresa se integró a la firma de la alianza público-privada ARISE, encabezada por Red Chilena de Pacto Global, que busca potenciar el compromiso de las organizaciones en torno al mejoramiento de la Gestión del Riesgo ante desastres.