

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES

SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES

Abril 2016  
Amunátegui 139, fono 225888000  
<http://www.subtel.gob.cl/>

## Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	6
3. Resultados de la Gestión año 2015 .....	9
4. Desafíos para el año 2016 .....	33
5. Anexos .....	39
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	40
a) Definiciones Estratégicas.....	40
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	42
c) Principales Autoridades .....	42
Anexo 2: Recursos Humanos.....	43
Anexo 3: Recursos Financieros.....	52
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	57
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015 .....	62
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	67
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015. ....	68
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	73
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	74

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Durante 2015, una de las prioridades del trabajo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha sido ampliar la cobertura y calidad de los servicios de telecomunicaciones. Acciones que tienen como objetivo común contribuir a mejorar la calidad de vida de chilenas y chilenos y de esta forma, hacer de Chile un país más equitativo.

Concretamente, en diciembre de 2015 el número de usuarios de internet alcanzó una tasa de 76 usuarios cada 100 habitantes, equivalentes a 12,7 millones de internautas, de los cuales 1,2 millones se incorporaron por primera vez el año 2015. Este dato sitúa a Chile como el país con mayor desarrollo en Latinoamérica. Todo eso, producto de una notable expansión de dispositivos y redes de acceso, que al 2015 representan 13,1 millones de conexiones fijas y móviles a internet, con un crecimiento de 14% respecto de 2014.

También destaca el crecimiento de los accesos 4G, los que alcanzaron 2,2 millones de conexiones, equivalentes a un aumento anual de 307%. En esta área, Chile fue el primer país de Latinoamérica en desplegar 3 redes comerciales 4G a partir de 2014.

En materia de telefonía, las comunicaciones de voz del país alcanzaron 157 minutos mensuales por habitante, con una caída de 2,5% respecto de 2014, debido al uso intensivo de las comunicaciones vía internet. La tasa de abonados móviles en 2015 alcanzó una penetración de 128,2 clientes cada 100 habitantes, con 23,2 millones de suscriptores.

La penetración de líneas alcanzó a 19 accesos cada 100 habitantes. Ambos servicios se han mantenido relativamente constantes en los últimos 3 años. En telefonía fija, destaca el quiebre de la tendencia a la baja de tráfico local, que registró un alza de 0,5% respecto a 2014. Esto, como consecuencia del incremento de un 33,4% del tráfico fijo móvil en el mismo periodo. Las principales causas de este fenómeno es el fin de la larga distancia nacional, a partir de agosto de 2015 y la caída de los cargos de acceso fijo – móvil de un 59% en 2014.

Otro servicio que sigue expandiéndose es la TV de pago, la que alcanzó una tasa de conexión de 53,2% de los hogares, acumulando desde el 2014 un crecimiento de 4.4 puntos porcentuales, esto es, 220 mil nuevos hogares con servicio de televisión de cable.

## Subsecretaría de Telecomunicaciones

En el área de las telecomunicaciones, los principales ejes de nuestra gestión apuntan a disminuir la brecha digital y aumentar la conectividad, para que los beneficios de la sociedad de la información lleguen a todas las personas. Lo que buscamos es reducir las distancias entre los ciudadanos y las ciudadanas de nuestro país, poniendo la tecnología al servicio de las personas.

De esta forma, los ejes de nuestro trabajo son disminuir la brecha digital y potenciar la inclusión ciudadana; proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; aumentar la calidad de

servicio en las telecomunicaciones; impulsar la competencia en el mercado para el desarrollo de la sociedad de la información; y fomentar la innovación y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones. El objetivo que nos hemos planteado es coordinar, promover y fomentar el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, consolidando a este sector como motor para el desarrollo económico y social del país.

En concreto en el año 2015, relativo a cobertura y acceso, podemos destacar el proyecto “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, para implementar una red de 1.200 zonas públicas con acceso gratuito al servicio de Internet a lo largo del país; continuamos con el proyecto “Conectividad para la Educación”, como una iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación con la finalidad de conectar con internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país; se ejecutó el proyecto “Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández”; como parte del trabajo tendiente a lograr la portabilidad completa en el país, durante 2015 se implementó la etapa de portabilidad geográfica, la que permite a los usuarios de telefonía fija y de telefonía de voz sobre internet, portarse hacia cualquier empresa de telefonía fija o de voz sobre Internet, en cualquier parte del país; se continuo con la implementación de la TV digital; se elaboraron las Bases Específicas del concurso público del proyecto Fibra Óptica Austral en Los Lagos, Aysén y Magallanes como parte Plan Nacional de Infraestructura. En calidad de servicio y competencia destacamos; la elaboración del Reglamento de Calidad de Servicio, la dictación de la Ley N° 20.808 iniciativa que “Protege la Libre Elección en Servicios de Cable, Internet y Telefonía”, con esto cada propietario o arrendatario en condominio, tendrá libertad de elegir al o los proveedores de servicios de telecomunicaciones de su preferencia; se continuo con política en telecomunicaciones de transparentar el mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir los servicios y proveedores que mejor se ajusten a sus necesidades, publicando en sitio web un Ranking de Calidad de Servicio y realizando la Encuesta de Satisfacción de Usuarios; en el ámbito de fiscalización y defensa derechos de usuarios destacamos la fiscalización de neutralidad de internet abierta y no discriminatoria y la fiscalización de los servicios de telecomunicaciones de emergencia; ; continuamos con el despliegue de los proyectos de tecnología 4G de transmisión de datos en la banda de frecuencias 2,6 [GHz] y servicios de Internet móvil en la banda de 700 [MHz] y las contraprestaciones de servicios para localidades, rutas y escuelas según las bases de la licitación de espectro; con el fin de ampliar la participación ciudadana en las regiones, en el año 2015 la Subsecretaria de Telecomunicaciones constituyó sus primeros Consejos Regionales de la Sociedad Civil en las regiones de Coquimbo, Antofagasta, Maule y Biobío. En política espacial, el Consejo de Ministros para el Desarrollo Espacial, presidido por este Ministro avanzó en ratificar la Política Nacional Espacial para el período 2014 – 2020, entre cuyos temas prioritarios destaca, entre otras, la preparación de una propuesta para crear una Agenda Espacial, que sea integrada al proyecto de Ley que creará el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Para el año 2016, continuaremos con los proyectos y programas que permita cumplir los objetivos de nuestro Gobierno de aumentar el acceso y la cobertura de los servicios de telecomunicaciones para todos los habitantes de nuestro país, destacando la licitación y adjudicación y posterior implementación del proyecto “Fibra Óptica Austral”, con el cual se conectará la Patagonia Chilena; se elaborará un proyecto de ley con el objeto de modificar el Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones correspondiente al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; se supervisará el despliegue de 611 Zonas WiFi ChileGov, correspondiente al proyecto Servicios de

telecomunicaciones para Zonas WiFi, Fase 3, Fase 4 y Espacios Culturales, este último, orientado a brindar acceso a Internet gratuito en sectores donde tienen presencia asociaciones culturales que benefician a la población indígena; en conjunto con el Ministerio de Educación, se realizará el proceso de aumento de velocidad al 9.8% de los establecimientos educacionales beneficiados por el proyecto “Conectividad para la Educación”; se realizará el despliegue y entrada en operación comercial de la infraestructura para la prestación de servicios en la banda de frecuencia 700 Mhz por parte de los operadores adjudicatarios del mencionado concurso; se continuará con el trabajo para acercar las redes de alta capacidad a los usuarios finales, se trabajará en conjunto con el programa de industrias inteligentes presidido por la Corfo, se espera, durante este período, evaluar alternativas orientadas a implementar Fibra Óptica hasta la esquina en sectores vulnerables de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío; se realizará el cambio en la forma de marcar desde teléfonos celulares, con el objetivo de unificar todos los números (fijos y celulares), contando con 9 dígitos, este hito facilitará la implementación de la portabilidad completa, programada para septiembre de 2016; se continuará trabajando en la elaboración de las restantes resoluciones complementarias al Plan de Televisión digital; se desarrollará la normativa técnica tendiente a apoyar la portabilidad numérica, destaca el “Reglamento de Etiquetado para terminales móviles” cuyo objeto es que cada dispositivo móvil tenga un adhesivo que indique claramente las bandas de espectro que son compatibles con el equipo y qué servicios puede entregar; continuaremos con la fiscalización de la neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria, se ejecutara programa preventivo de fiscalización a las concesionarias, para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia; la ejecución del Plan de Fiscalización Preventivo de 2016 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, contempla la fiscalización de indicadores cuyos resultados puedan afectar la calidad de servicio; este año se concluirá la elaboración del texto del reglamento de la ley de libre elección de servicios de telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, sujeto a la toma de razón de la Contraloría General de la República, y además se definirá la norma técnica que establezca los detalles de la implementación; finalmente es importante destacar el proceso de asesoría técnica y de apoyo al el desarrollo de iniciativas y proyectos de servicio telecomunicaciones requeridas a nivel local y regional con recursos para su ejecución provistos por la entidad requirente, por intermedio de la celebración de un Convenio de Transferencia de Recursos.

  
  
**ANDRÉS GÓMEZ LOBO ECHENIQUE**  
**MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**  
**MINISTRO**  
**CHILE** 

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo centralizado dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, creado por D.L. N° 1.762 de 1977, que cumple su misión y los objetivos de política pública, a través de una estructura divisional funcional en la Región Metropolitana, cuenta con presencia en las 15 regiones del país a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones y seis macrozonas de fiscalización. La dotación de la Institución en el año 2015 alcanza a 245 funcionarios entre planta y contrata; 5 funcionarios en calidad de suplentes y 88 profesionales especialistas contratados en calidad de honorario a suma alzada.

La función principal de la Subsecretaría de Telecomunicaciones es proponer la política pública en materia de telecomunicaciones, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas técnicas. En su misión destacan los objetivos de reducir la brecha digital, resguardar a los usuarios y fomento la prestación de servicios de telecomunicaciones con altos estándares de calidad, como regulador activo reforzar el marco normativo e institucional, logrando que los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todos y todas quienes habitan el territorio nacional, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

Es en este contexto que la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha desarrollado su tarea cuyo norte es contribuir con el desarrollo del país e integración de sus todos habitantes, a través del uso de las telecomunicaciones y tecnología de información. A continuación se reseñan los principales logros institucionales durante el año 2015.

Respecto al objetivo de disminuir la brecha digital, podemos destacar el proyecto “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, para implementar una red de 1.200 zonas públicas con acceso gratuito al servicio de Internet a lo largo del país, fomentando la inclusión digital de la ciudadanía y otorgándoles acceso a nuevas tecnologías; se continuo con el proyecto “Conectividad para la Educación”, como una iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación con la finalidad de conectar con internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país; se recepcionaron las obras del proyecto, denominado “Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández”, con el objetivo de instalar, operar y explotar un servicio intermedio de telecomunicaciones, considerando al menos un Punto de Oferta de Servicio ubicado en dichos territorios insulares, aumentando el ancho de banda de los enlaces en al menos 28 [Mbps] para Isla de Pascua y 8 [Mbps] para el Archipiélago de Juan Fernández; se elaboraron las Bases Específicas del concurso público del proyecto Fibra Óptica Austral en Los Lagos, Aysén y Magallanes como parte Plan Nacional de Infraestructura; se continuo con el despliegue de los proyectos de tecnología 4G de transmisión de datos en la banda de frecuencias 2,6 [GHz] y servicios de Internet móvil en la banda de 700 [MHz].

En relación a la protección de los usuarios y fiscalización de los servicios de telecomunicaciones podemos destacar la difusión Ranking de Calidad de Servicio con el propósito de transparentar el

mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir servicios y proveedores que mejor se ajusten a sus necesidades; la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, encuesta que recoge de manera directa la experiencia de satisfacción del usuario con las empresas concesionarias del sector; se ejecutó un plan de fiscalización a la Ley de Neutralidad de Red en Internet y fiscalización de telecomunicaciones de emergencia; fiscalización al nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que amplía los servicios y tópicos a fiscalizar; destaca la atención de denuncias durante el año 2015, que de un total de 719 denuncias 648 fueron tramitadas dentro del año 2015 en un tiempo promedio de 23 días hábiles; finalmente en este ámbito debemos mencionar la defensa de los derechos de usuarios con un sentido ciudadano, al respecto es importante señalar que en el año 2015 se recibieron un total de 21.625 reclamos con insistencia, y se resolvieron un total de 18.468 en un tiempo promedio de 22,14 días hábiles.

En referencia al objetivo de profundizar la competencia y de reforzar el marco normativo e institucional podemos desatacar en el año 2015, el trabajo para lograr la portabilidad completa en el país, implementando la etapa de portabilidad geográfica, se licito la designación del Organismo Administrador de la Portabilidad numérica en Chile (OAP) por un nuevo periodo de 5 años; en abril de 2015, la Contraloría General de la República tomó razón del Plan de Televisión Digital, con lo que se dio inicio al proceso de implementación de la TV Digital en el país; en enero de 2015 se convirtió en la Ley N° 20.808 la iniciativa que “Protege la Libre Elección en Servicios de Cable, Internet y Telefonía, con esto cada propietario o arrendatario en condominio, tendrá libertad de elegir al o los proveedores de servicios de telecomunicaciones de su preferencia; se modificó la normativa para ampliar los alcances del reglamento de operador de infraestructura de manera de resolver conflictos existentes con la ley de torres; se publicaron los nuevos decretos tarifarios que regulan las tarifas de interconexión (cargos de acceso) y aquellas determinadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para el caso de Telefónica, CTR, VTR, RTC, Telsur, Telcoy y Fullcom; esto implicó una disminución en las tarifas de cargo de acceso en un orden de 4% y 33%, mientras que para el caso del tramo local, la disminución fluctuó entre un 60% y 18%; durante el año 2015, se continuó con el trámite legislativo del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en relación a la generación de un mercado secundario del espectro; el Reglamento Operadores Móviles Virtuales se mantiene en proceso de revisión, para su posterior ingreso a la Contraloría General de la República; respecto a la implementación de radios comunitarias, durante el año 2015 se dictó la Resolución Exenta N° 2.717 de 31 de marzo de 2015, que acogió las solicitudes, presentadas, y estableció los parámetros técnicos con los cuales las concesiones de mínima cobertura migraron al segmento especial del nuevo servicio de radiodifusión comunitaria ciudadana.

Finalmente, respecto a los principales desafíos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el año 2016 destacan: la continuación del despliegue del proyecto Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi ChileGob, fase 3, fase 4 y Espacios Culturales; despliegue y entrada en operación comercial de la infraestructura para la prestación de servicios en la banda de frecuencia 700 Mhz por parte de los operadores adjudicatarios del mencionado concurso; se realizará el proceso de aumento de velocidad a los establecimientos educacionales beneficiados por el proyecto “Conectividad para la Educación”; se espera lograr la implementación de la portabilidad telefónica completa, con esto, un usuario podrá portar un número hacia cualquier servicio; se llevara a cabo la licitación y correspondiente adjudicación y posteriormente la implementación del proyecto “Fibra Óptica Austral”,

con el cual se conectará la Patagonia Chilena; durante este período se espera evaluar alternativas orientadas a implementar Fibra Óptica hasta la esquina en sectores vulnerables de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío; se asesorará técnicamente y se apoyará el desarrollo de iniciativas y proyectos de servicio telecomunicaciones requeridas a nivel local y regional.; se fiscalizará la neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria, se ejecutara programa preventivo de fiscalización a las concesionarias, para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, en defensa de los derechos de usuarios para el año 2016 se estudiarán las alternativas para implementar iniciativas relacionadas con el Sello Subtel de Reclamos y el Sello Oferta Comercial Web, e intensificar las fiscalizaciones de manera de reducir los reclamos de segunda instancia, buscando una mejora en la calidad de servicio y condiciones de contratación con cada Operador; está planificado continuar con la implementación de la televisión digital, se espera iniciar el proceso de cambio tecnológico del servicio de televisión al nuevo formato digital, para los concesionarios que lo soliciten, incluido el cambio de banda de frecuencias a la banda UHF; adicionalmente se espera iniciar los nuevos concurso de radiodifusión televisiva digital y se continuará trabajando en la elaboración de las resoluciones complementarias al Plan de Televisión digital. En el tema regulatorio para el año 2016 destacamos la elaboración del texto del Reglamento de la Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones; se desarrollará una propuesta de modificación a la Ley General de Telecomunicaciones que permita en su Título V establecer criterios sobre qué tipo de concesionarias de servicio público telefónico deben ser sometidas a fijación tarifaria; se desarrollará una norma técnica que regulará el soporte en los terminales móviles de las distintas bandas de frecuencia disponibles en el país; se iniciará el trabajo legislativo con el objeto de avanzar hacia el proyecto de ley que modificará el Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones correspondiente al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

En temas institucionales y de participación destaca la continuación del trabajo en la implementación de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros para el Desarrollo Espacial; se continuará trabajando en la Agenda Digital 2014 -2020; se trabajará para retomar la discusión parlamentaria del proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones; se continuará trabajado en el análisis de antecedentes para la elaboración de una propuesta que introduzca cambios y mejoras al régimen concesional; con el objeto de extender la participación ciudadana en el área de las telecomunicaciones se ha propuesto para el año 2016, establecer nuevos Consejos de Sociedad Civil en diferentes regiones; en el tema internacional, destaca el ejercicio de la presidencia del Foro de Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) y otorgar un nuevo impulso a este Foro y además la organización de una reunión en nuestro país.

  
  
**Pedro Huichalaf Roa**  
**Subsecretario de Telecomunicaciones**



### **3. Resultados de la Gestión año 2015**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.**

A continuación se referencian los avances, logros y no logros del desempeño Institucional, en relación a la protección a los usuarios, acceso, competencia, fomento a la innovación y desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, durante el año 2015.

- **Concurso Público “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi” - WiFi ChileGob**

Durante el 2015 el Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones adjudicó los llamados a concurso público correspondientes a los proyectos; “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, Fase 4 para las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso Costa y Cordillera, Metropolitana Rural, Santiago Norte y Sur, Biobío Norte, Araucanía, Aysén y Magallanes y “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, Espacios Culturales, Isla de Pascua y Región Metropolitana, adjudicando en el periodo un total de 263 Zonas WiFi ChileGob que beneficiarán a 89 comunas.

Asimismo, durante los meses de septiembre y octubre del 2015 fueron tramitados y publicados en el Diario Oficial los decretos de concesión respectivos, para las regiones de: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana Santiago, Biobío Costa y Biobío Cordillera del proyecto de Servicios de telecomunicaciones para WiFi- fase 3.

Al 30 de diciembre de 2015, se encontraban operativas 612 Zonas WiFi ChileGob en 6 regiones del país, correspondientes a las Fases 1 y 2 del proyecto. Las 611 Zonas WiFi ChileGob correspondientes a las Fases 3 y 4, y WiFi Espacios Culturales serán implementadas durante los años 2016 y 2017, respectivamente.

- **Modificación a la Ley General de Telecomunicaciones**

Durante el 2015 se desarrolló un estudio, el cual uno de sus resultados es una propuesta de modificación a la Ley General de Telecomunicaciones que permita en su Título V establecer criterios sobre qué tipo de concesionarias de servicio público telefónico deben ser sometidas a fijación tarifaria, así como los servicios que pueden ser sujetos de dicha tarificación.

- **Fibra Óptica Austral Plan Nacional de Infraestructura**

Durante el año 2015, se elaboraron las bases específicas del concurso público y se desarrollaron mesas técnicas de trabajo entre la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y esta Subsecretaría, con el objeto de preparar este proceso de licitación.

- **Defensa Derechos de Usuarios**

En materia de defensa de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, durante el año 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones focalizó sus esfuerzos en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Por lo anterior, se gestionaron las consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las empresas de telecomunicaciones, tramitando un total de 18.468 reclamos con insistencia en un tiempo promedio de 32 días corridos –equivalentes a 22 días hábiles- del total de reclamos con insistencia tramitados, sobre el 80% fueron acogidos en favor de los usuarios. Además, se ejecutaron las siguientes acciones destinadas a informar y proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones:

- Fiscalización de la industria a nivel Nacional para comprobar en terreno (Sucursales de las Concesionarias Telefónicas) el cumplimiento de la normativa en materia de reclamos. Dichas fiscalizaciones se ejecutaron en las las ciudades de Arica, Iquique, La Serena, Copiapó, Vallenar, Antofagasta, Valparaíso y Rancagua fiscalizándose en las sucursales de las empresas Entel, Claro, Wom, VTR y Movistar.
- Difusión de los Derechos de los usuarios en materias de Telecomunicaciones que se han realizado a lo largo del país en eventos Gubernamentales como plazas ciudadanas, ferias, encuentros de consumidores e Infobus. etc., en 78 localidades del país llegando a más de 2.000 usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- En diciembre de 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones puso en marcha el servicio de atención telefónica ciudadana a través del número 800131313 a nivel nacional.
- Se continuó el Convenio de Cooperación entre la SUBTEL y el SERNAC, logrando contar con más de veinte funcionarios capacitados y especializados para orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac y aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica.

- **Calidad del Servicio.**

Durante 2015 se continuó con la elaboración de un Reglamento de Calidad de Servicio, analizando distintas fórmulas comparadas a nivel internacional que permitan generar indicadores de calidad de servicio y de la experiencia del usuario, incorporando modelos de benchmarking y estableciendo umbrales máximos y mínimos por servicio, como Internet, televisión y telefonía, según corresponda. En consistencia con lo anterior, además se continuó impulsando el proyecto de ley de la Velocidad Mínima Garantizada de Internet que se tramita en el Congreso.

- **Fiscalización al Nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones**

Durante el 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones continua con el proceso de fiscalización a diferentes tópicos de la nueva normativa relacionada con indemnizaciones y descuentos,

condiciones contractuales, información en sitios web de cada empresa, visitas a sucursales y centros de atención, etc. objeto de asegurar su cabal cumplimiento en resguardo de los ciudadanos y usuarios de servicios de telecomunicaciones.

- **Concurso para el servicio público de transmisión de datos en la banda 700 MHz**

En agosto de 2015, la Contraloría General de la República toma razón de los decretos de concesión de las empresas Telefónica Móviles Chile S.A., Will S.A. y Claro Servicios Empresariales S.A. Las adjudicatarias cuentan con un plazo máximo de 18 meses, para el inicio de los servicios en el marco de las contraprestaciones, a contar de la fecha de publicación de los decretos de concesión en el Diario Oficial, efectuada en septiembre 2015.

- **Concurso 2,6 Ghz**

Durante el año 2015, se inició el Servicio Público de Transmisión de Datos Fijo y/o Telefonía Móvil en las bandas de frecuencias 2,6 [GHz], que otorgará oferta de conectividad a 543 localidades aisladas a lo largo del país, de acuerdo a los plazos asociados a los decretos de concesión respectiva.

Como resultado de esta iniciativa, se adjudicaron los bloques de frecuencia A, B y C, a las empresas Claro Servicios Empresariales S.A. (Claro), Will S.A. (Entel) y Telefónica Móviles Chile S.A (Movistar), respectivamente, asignando 181 localidades obligatorias a cada concesionaria.

- **TV Digital**

En materia de Televisión Digital, durante el 2015 se publicó en el Diario Oficial el Decreto N°167 del 10.10.2014, Plan de Radiodifusión Televisiva, dictándose, además, diversas normas técnicas necesarias para la implementación de la televisión digital, tales como: Resolución Exenta N° 3518 de 28 de mayo de 2015, que fija norma técnica respecto al método de cálculo de la zona de servicio para televisión digital, Resolución Exenta N° 6659 de 29 de diciembre de 2015, que fija norma técnica para la presentación de proyectos y calendarización de presentación; y, la Resolución Exenta N° 3517 de 28 de mayo que fija norma técnica relativa a la numeración virtual de canales y procedimiento de asignación, iniciándose el debate respecto al Plan de Frecuencias.

- **Conectividad para la educación.**

A diciembre de 2015, 7.932 establecimientos educacionales cuentan con el servicio de internet gratuita y de calidad, favoreciendo a más de dos millones ochocientos mil alumnos a nivel nacional. Asimismo, durante el año 2015 se logró implementar un aumento de velocidad de la conexión para cerca del 10% del parque conectado, vale decir, 813 establecimientos, aumentando la velocidad promedio en 3,2 Mbps efectivos.

La vigencia de esta iniciativa fue extendida, en octubre de 2015, hasta el 31 de diciembre de 2018, por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- **Enlace satelital en Isla de Pascua y Juan Fernández.**

Con las respectivas recepciones de obras en septiembre de 2015, se inició el servicio intermedio de telecomunicaciones en Isla de Pascua, aumentando el ancho de banda de los enlaces, en tanto que en Isla Juan Fernández la operación se inauguró en octubre del mismo año.

El período de obligatoriedad de servicio, para ambos proyectos, finaliza en los meses de septiembre y octubre del año 2020, respectivamente.

- **Radios comunitarias ciudadanas**

Durante la implementación de la Ley 20.433, en el año 2015 se dictó la Resolución Exenta N° 2.717 de 31 de marzo de 2015, que acogió las solicitudes, presentadas al 15.11.2012, y estableció los parámetros técnicos con los cuales las concesiones de mínima cobertura migraron al segmento especial del nuevo servicio de radiodifusión comunitaria ciudadana, tramitándose 226 decretos.

- **Implementación de la Portabilidad Numérica**

Como parte del trabajo tendiente a lograr la portabilidad completa en el país, durante 2015 se implementó la etapa de portabilidad geográfica, la que permite a los usuarios de telefonía fija y de telefonía de voz sobre internet, portarse hacia cualquier empresa de telefonía fija o de voz sobre Internet, en cualquier parte del país.

De esta forma, la portabilidad geográfica, sumada al fin de la larga distancia nacional ejecutada durante el año 2014, permite que los usuarios de telefonía fija tengan las mismas facilidades de los usuarios de telefonía móvil, es decir, llamadas al mismo costo a nivel nacional, y desde noviembre de 2015, portabilidad también a nivel nacional.

En este contexto, en el curso del año 2015 correspondió relicitar la designación del Organismo Administrador de la Portabilidad numérica en Chile (OAP) por un nuevo período de 5 años, resultando ganador el actual OAP, correspondiente a la empresa Telcordia Technologies S.A.

- **Modificación Régimen Concesional.**

Durante el año 2015, se realizaron talleres de discusión sobre los posibles modelos de modificación al régimen concesional y se propuso una línea de acción para modificar el actual Régimen concesional chileno.

- **Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones**

En enero de 2015 se convirtió en la Ley N° 20.808, la iniciativa que “Protege la Libre Elección en Servicios de Cable, Internet y Telefonía”, prohibiéndose que empresas inmobiliarias y administradores de conjuntos habitacionales suscriban contratos de exclusividad con empresas de telecomunicaciones. Con esto, cada propietario o arrendatario tendrá libertad de elegir al o los proveedores de servicios de telecomunicaciones de su preferencia.

- **Nueva Institucionalidad de Telecomunicaciones**

Durante el 2015, se continuó con la tramitación legal del proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual se encuentra actualmente en discusión en el Senado en su segundo trámite constitucional.

- **Desarrollo Espacial y Digital**

Actualmente la responsabilidad por el desarrollo espacial de Chile se encuentra bajo la tutela de un Consejo de Ministros, presidido por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y cuya Secretaría Ejecutiva está a cargo del Subsecretario de Telecomunicaciones.

En el transcurso del año 2015, el Consejo de Ministros se reunió e implementó el funcionamiento de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros, tratando temas de alcance nacional.

A continuación se detallan algunas tareas realizadas;

- Definiciones para impulsar un proyecto de renovación del actual satélite óptico de observación de la tierra, operado actualmente por la Fuerza Aérea de Chile.
- Avance en la actualización de las demandas civiles nacionales respecto de imágenes satelitales y de enlaces de comunicaciones por satélite.
- Recepción de ofertas de gobiernos y empresas extranjeras con respecto a realización de proyectos satelitales de comunicaciones y especialmente una propuesta de la Unión Europea para firmar un Acuerdo de colaboración usando el Programa Europeo Copernicus de Observación de la Tierra, que permitiría el uso amplio, gratuito y abierto de imágenes y datos de la tierra para los fines que estime el Gobierno de Chile.
- Se implementó la Comisión Científica Técnica, asesora del Consejo de Ministros e integrada por 9 expertos nacionales de reconocida experiencia y conocimientos en el área de las ciencias del espacio y astronáutica, a quienes se les ha encomendado ad-honorem el estudio y solicitud de recomendaciones y opiniones respecto de los temas de responsabilidad del Consejo, y
- Se finalizó el estudio de un ante proyecto de creación de una Agencia Chilena del Espacio, ingresado en Julio de 2014 al Consejo de Ministros a través de la Ministra SEGPRES y entregado por los H Diputados Ricardo Rincón y Osvaldo Andrade. Para esto se recibieron las opiniones de los Ministerios integrantes del Consejo y las recomendaciones de los expertos asesores.

- **Gestión en temas Internacionales**

Durante el 2015 en materia internacional, la Subsecretaría de Telecomunicaciones tuvo una participación relevante en una serie siguientes de actividades destacando:

- XXV Reunión del CCP.II (CITEL)
- Visita Oficial a Japón por parte del Subsecretario, invitado por el Gobierno japonés.
- Reunión de Corresponsales y Grupos de Trabajo de REGULATEL.
- XXVI Reunión del CCP.I (CITEL)
- Misión Técnica a Brasil en el marco del proyecto “Apoyo técnico para la implementación de la TV Digital en Chile”.
- XXVI Reunión del CCP.II (CITEL)
- Reunión de LACIGF, Reunión Regional de Latinoamérica y El Caribe Preparatoria para el Foro de Gobernanza de Internet
- V Conferencia Ministerial sobre Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (eLAC)

- Congreso SET de Ingeniería Brasil, Reunión Comisiones Técnicas del FORO INTERNACIONAL ISDB-T.
- Reunión No. 54 de ICANN.
- Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones de la UIT.
- XXIX Asamblea Plenaria de REGULATEL.
- **Consejos de la Sociedad Civil**

Con el fin de ampliar la participación ciudadana en las regiones, en el año 2015 la Subsecretaría de Telecomunicaciones constituyó sus primeros Consejos Regionales de la Sociedad Civil en las regiones de Coquimbo, Antofagasta, Maule y Biobío.

Los Consejos de la Sociedad Civil de SUBTEL, son uno de los principales mecanismos de participación ciudadana de esta Subsecretaría, con los cuales se ha establecido un trabajo colaborativo en algunos ámbitos. Por ejemplo, por recomendación del Consejo se han realizado y esperan replicarse las siguientes acciones:

- Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas para empresas de cable operadores
- Someter a Consulta Pública el Plan de Radiodifusión Televisiva Digital
- Constituir Mesa de trabajo para Radios Comunitarias
- Constituir Mesa de trabajo de Televisión Comunitaria

## **3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

A continuación se detallan los logros y no logros de la gestión de la Institución asociados a la provisión de los productos estratégicos de SUBTEL, así como aspectos de interés de la ciudadanía.

### **Procesos Fiscalización, Denuncias y Atención de Reclamos.**

- **Implementación de la Portabilidad Numérica en Chile**

La portabilidad numérica es un elemento central en la política pública de telecomunicaciones en Chile en lo que respecta a competencia, transparencia y libertad de elección, que beneficia a millones de usuarios, hogares, microempresas y Pymes, que no tenían libertad para cambiar de compañía sin perder su número telefónico. No hay mejor impulso para la competencia que la libertad de los usuarios para elegir, sin barreras artificiales.

En virtud de la Ley N° 20.471 de 2010, en diciembre del 2011 se inició la implementación comercial de la portabilidad numérica, comenzando con la portabilidad para la telefonía fija en la región de Arica y Parinacota. Posteriormente en 2012 se ejecuta el lanzamiento de la portabilidad móvil para celulares y se implementa la portabilidad fija en todo el país.

Posteriormente en 2013, se da inicio a la portabilidad para la telefonía rural y para la telefonía de voz sobre internet y durante el año 2014, se ejecuta el proceso de la portabilidad de servicios de complementarios para las numeraciones comerciales iniciadas en los números 300, 700, 600 y 800, utilizadas principalmente en empresas.

Como parte del trabajo tendiente a lograr la portabilidad completa en el país, durante 2015 se implementó la etapa de portabilidad geográfica, la que permite a los usuarios de telefonía fija y de telefonía de voz sobre internet, portarse hacia cualquier empresa de telefonía fija o de voz sobre Internet, en cualquier parte del país.

De esta forma, la portabilidad geográfica, sumada al fin de la larga distancia nacional ejecutada durante el año 2014, permite que los usuarios de telefonía fija tengan las mismas facilidades de los usuarios de telefonía móvil, es decir, llamadas al mismo costo a nivel nacional, y desde noviembre de 2015, portabilidad también a nivel nacional.

A modo de referencia, es relevante precisar que desde el inicio de la portabilidad numérica a diciembre de 2015, las portaciones numéricas alcanzaron 5.340.560, de los cuales 4.806.152 corresponden a números móviles y 534.408 a números fijos.

- **Difusión Ranking de Calidad de Servicio**

Con el propósito de transparentar el mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir servicios y proveedores que mejor se ajusten a sus necesidades, se publica en sitio web un Ranking de Calidad de Servicio, que compone una serie de indicadores relevantes con el propósito de mejorar el servicio brindado y una relación precio/calidad adecuada para los usuarios.

Durante el año 2015, para los indicadores publicados en cada ámbito de interés, se aseguró mediante fiscalizaciones la completitud y calidad de la información proporcionada por las operadoras, así mismo se incorporó los resultados de indicadores obtenidos de iniciativas de

medición de calidad en servicios móviles, internet y de la satisfacción de usuarios desarrolladas por la Subtel.

El Ranking de Calidad del año 2015 contempló los siguientes aspectos:

- a) Resultado comparativo entre empresas del grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de telecomunicaciones que tienen contratado, basado en encuestas realizadas por consultoras expertas.
- b) Aplicación de mediciones en terreno a objeto de conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, comparada entre las empresas proveedoras.
- c) Comparación de velocidad de acceso a Internet lograda por los usuarios, con mediciones efectuadas por consultoras independientes y expertas.
- d) Ranking de reclamos con análisis comparativos de los resultados tipo benchmarking, entre empresas y por tipo de servicio.
- e) Resultado comparativo de mediciones relacionadas con índices de llamadas completadas y liberadas de cada empresa de telefonía móvil.
- f) Cargos cursados en el año 2015.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones desde el año 2011 a la fecha viene ejecutando mediciones de calidad de servicio a la red de telefonía pudiendo constatar que las empresas cumplen con los estándares de calidad definidos en la normativa de telecomunicaciones vigente.

Este ranking durante al año 2015, permitió a la Subsecretaria monitorear de manera constante los servicios que entregan las compañías de telecomunicaciones en relación a aspectos como: porcentajes de comunicaciones que se efectúan con éxito y comunicaciones que se logran mantener hasta que un usuario corta o libera la llamada (98%) o porcentaje de servicios como Internet Móvil por ejemplo tiempo de despliegue de una página web (en promedio 15 segundos); entre otros.

El Ranking de Calidad de Servicio se difundió a la opinión pública informando a la ciudadanía los resultados y comparaciones obtenidas durante las mediciones y datos obtenidos durante el año 2015.

- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios**

Esta encuesta recoge de manera directa la experiencia de satisfacción del usuario en los siguientes servicios de telecomunicaciones: telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija y televisión de pago.

Los resultados relevantes de esta encuesta se reflejan en el cuadro que se acompaña a continuación y los detalles pueden ser revisados en archivo que se adjunta como “anexo”.



<b>Periodo Primer Semestre 2015</b>	<b>Periodo Segundo Semestre 2015</b>
Internet Móvil es el servicio con la tasa más baja de satisfacción (38%) junto con Internet Fija (43%).	Internet Móvil es el servicio con la tasa más baja de satisfacción (41%) junto con Internet Fija (45%).
La Televisión de Pago y la Telefonía Móvil son los servicios mejor evaluados, con una satisfacción de 57% y 55% respectivamente.	La Televisión de Pago y la Telefonía Móvil son los servicios mejor evaluados, ambos con una satisfacción de 55%.
En Telefonía Móvil, las empresas Claro y Movistar presentaron las tasas de satisfacción más bajas con un 50% y 46% respectivamente. Esta misma situación se repite para el servicio de Internet Móvil, donde Movistar presenta un 34% de satisfacción y Claro un 26%.	En Telefonía Móvil, las empresas Claro y VTR presentaron las tasas de satisfacción más bajas con un 43% y 50% respectivamente. WOM presenta una baja significativa, pasando de un 69% de satisfacción el primer semestre a un 51% el segundo semestre. Para el servicio de Internet Móvil, Claro aparece nuevamente con la menor satisfacción con un 31% y la sigue Movistar con un 38%.
Para el caso del servicio de Internet Fija, las empresas Movistar y VTR presentan los indicadores de satisfacción más bajos con 41% y 43% respectivamente.	Para el caso del servicio de Internet Fija, las empresas Movistar y Claro presentan los indicadores de satisfacción más bajos con 43% y 44% respectivamente.
Finalmente, los usuarios encuestados declararon que los servicios de Internet Móvil e Internet Fija presentaron la mayor tasa de problemas en los últimos 12 meses con un 54% y 61% respectivamente	Finalmente, los usuarios encuestados declararon que los servicios de Internet Móvil e Internet Fija presentaron la mayor tasa de problemas en los últimos 12 meses con un 53% y 60% respectivamente. Destaca el alza en la tasa de problemas de VTR en Internet Móvil, pasando de un 49% el primer semestre a un 72% en la encuesta del segundo semestre.

- **Fiscalización a Ley de Neutralidad de Red en Internet:**

Durante el año 2015, se aplica un Plan preventivo de Fiscalización relacionado con esta materia, además de continuar con los controles permanentes en terreno a los proveedores de servicio de

acceso a Internet nacional e internacional, para asegurar el cumplimiento de la normativa. Entre estas fiscalizaciones destacan:

- Control de la publicación de indicadores de calidad de los servicios por parte de los proveedores de Internet, con mediciones técnicas basadas en los protocolos definidos en conformidad a la normativa vigente. Fiscalización al cumplimiento de la publicación de información de las características de los servicios de acceso a Internet e indicadores técnicos de proveedores de internet, en páginas web, con el propósito que el nivel de servicio que se entregue a los clientes /usuarios sea el adecuado
- Fiscalizaciones en terreno para verificar la veracidad de los datos y la metodología de cálculo de los indicadores publicados por los proveedores de internet, y comprobar la pertinencia de las Medidas de Gestión de Tráfico aplicadas. Además se efectuaron fiscalizaciones sobre reclamos de usuarios por disconformidad por el servicio de Internet.

Como resultado del proceso de fiscalización antes mencionado, la Subsecretaría de Telecomunicaciones emitió oficios de adecuación como de solicitud de información a las empresas involucradas a objeto de que se subsanen las observaciones encontradas generan los respectivos informes técnicos que fueron conducentes a un total de 5 cargos por incumplimiento a la normativa vigente.

- **Defensa Derechos de Usuarios: Telecomunicaciones con Sentido Ciudadano**

En materia de defensa de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, durante el año 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones focalizó sus esfuerzos en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Por lo anterior, se gestionaron las consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las empresas de telecomunicaciones.

Durante el año 2015 se recibieron un total de 21.625 reclamos con insistencia, de los cuales se resolvieron un total de 18.468 reclamos con insistencia propios del año 2015 en un tiempo promedio de 22,14 días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, se resolvieron 19.785 reclamos con insistencia de los cuales 18.468 corresponden a reclamaciones propias del año 2015 y 1.317 a reclamos pendientes de tramitación del año 2014.

Además, se ejecutaron las siguientes acciones destinadas a informar y proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones:

- Fiscalización de la industria a nivel nacional para comprobar en terreno el cumplimiento de la normativa en materia de reclamos. Específicamente, se fiscalizaron las disposiciones del Decreto Supremo N° 194 de 2012 que aprueba “Reglamento sobre tramitación y resolución de reclamos de servicios de telecomunicaciones” en lo que respecta a los requerimientos que deben cumplir las empresas de telecomunicaciones en cada una de sus sucursales en materia de procedimientos de atención, tramitación y resolución de reclamos así como en lo relacionado a la información que deben tener disponible en materia de derechos de los usuarios.

Las fiscalizaciones se ejecutaron en las ciudades de Arica, Iquique, La Serena, Copiapó, Vallenar, Antofagasta, Valparaíso y Rancagua fiscalizándose en las sucursales de las empresas Entel, Claro, Wom, VTR y Movistar.

- Difusión de los Derechos de los Usuarios en materias de Telecomunicaciones que se han realizado a lo largo del país en eventos gubernamentales como plazas ciudadanas, ferias, encuentros de consumidores e Infobus, etc., en 78 localidades del país llegando a más de 2.000 usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- En diciembre de 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones puso en marcha el servicio de atención telefónica ciudadana a través del número 800131313 a nivel nacional, el cual cumple la función de ser un canal de información y orientación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Con la puesta en marcha de este servicio, la Subsecretaría de Telecomunicaciones recibe, en promedio, alrededor de 400 llamadas diarias, consistentes en consultas sobre derechos de los usuarios, estado de tramitación de un reclamo, procedimientos de operación y plazos asociados.
- Durante el año 2015 se continuó el Convenio de Cooperación entre la SUBTEL y el SERNAC, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, logrando contar con más de veinte funcionarios capacitados y especializados para orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac y aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica.

- **Fiscalización Telecomunicaciones de Emergencia**

En el marco de la Ley N° 20.478, Sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones y el Decreto Supremo N° 60, que aprueba el Reglamento para la interoperación y difusión de la mensajería de alerta, declaración y resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones e información sobre fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones, durante el año 2015 se ejecutaron las siguientes acciones de fiscalización:

- Control de la Infraestructura crítica y sus planes de contingencia: Conforme a la normativa, la Subsecretaría de Telecomunicaciones se desarrolló un plan de resguardo de la infraestructura crítica (IC) de telecomunicaciones del país, para asegurar la continuidad de las comunicaciones en situaciones de emergencia, fallas eléctricas generalizadas u otras situaciones de catástrofe.

En el marco del Plan de Fiscalización del año 2015, se efectuó un riguroso proceso de fiscalización a un total de 271 sitios declarados bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel I. Ello con la finalidad de comprobar la autonomía energética de 48 horas de la infraestructura crítica definida y de sus planes preventivos y gestión de bitácoras, para asegurar la disponibilidad de estas instalaciones ante las emergencias. Específicamente, el proceso de fiscalización contempló la fiscalización preventiva a la infraestructura crítica de telecomunicaciones ubicada en las regiones III y IV, debido principalmente al aluvión que devastó gran parte de los centros urbanos y rurales de las mencionadas regiones en marzo de 2015 así como el terremoto que afectó la zona centro - norte del país en septiembre del año pasado.

La fiscalización preventiva ejecutada en las regiones antes indicadas así como las acciones de supervisión en terreno desarrolladas de forma posterior al terremoto e incendio, permitieron asegurar a la población el acceso a la información y orientación frente a la situación de emergencia evitando

que las comunicaciones telefónicas fijas y móviles (voz, datos, redes sociales) fueran interrumpidas interrupciones y/o se presentaran cortes del servicio telefónico.

- Fiscalización Interoperación de la plataforma de alerta de emergencia con redes móviles: Durante el año 2015, se efectuó un proceso de fiscalización a los enlaces de interconexión de los operadores móviles con el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) a objeto de asegurar su permanente operación así como a las disposiciones que deben cumplir equipos terminales móviles comercializados bajo el sello SAE. Lo anterior permitió corroborar que los enlaces de cada uno de los operadores móviles se encuentran operativos y correctamente integrados con el SAE.

- Fiscalización Gestión de Fallas Significativas: En esta materia, la normativa establece la obligación de las concesionarias de informar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los reportes relacionados con el estado de sus redes en situaciones de emergencia y establece las coordinaciones para el restablecimiento de los servicios.

Como resultado del proceso de fiscalización antes mencionado, la Subsecretaría de Telecomunicaciones emitió oficios de adecuación como requerimientos de información a las empresas involucradas, con el objeto que subsanaran las observaciones encontradas generando los respectivos informes técnicos, resultando un total de siete cargos por incumplimiento de la normativa vigente.

#### • **Procesos de Fiscalización de Servicios de Telecomunicaciones:**

Es tarea de la Subsecretaría de Telecomunicaciones el velar por el cumplimiento de la normativa sectorial vigente, para una correcta operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones. En cumplimiento de lo antes señalado, durante el año 2015 se ejecutaron recepciones de obras, en terreno, a más de 2.000 instalaciones asociadas servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva y servicios limitados ubicados en todo el país.

Especial mención, merecen las recepciones de las obras e instalaciones de las localidades obligatorias del concurso 2.6 y las fiscalizaciones ejecutadas en 131 localidades de las regiones V, VI, VII y IX donde se encuentran las obras e instalaciones asociadas al proyecto de conectividad WIFI del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Al respecto, hito relevante fue la recepción de las obras e instalaciones de los proyectos WIFI 2 y WIFI 3 más enlaces satelitales ubicados en Isla de Pascua e Isla Juan Fernández.

Todo lo anterior, con la finalidad de velar por el fiel cumplimiento de los objetivos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), fiscalizando en la fase de provisión de servicios que la instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones que fueron adjudicados a través de proyectos, cumplan en forma permanente, con la normativa técnica y bases del concurso a través del cual fueron adjudicados.

Adicionalmente y producto de la renovación de las concesiones de radios comunitarias en modalidad otorga, se ejecutó la recepción de las obras de más de 270 solicitudes distribuidas a lo largo del país.

Del mismo modo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones. Cabe mencionar que uno de los aspectos más sensibles y demandados por la

ciudadanía, fue la verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil, lo que implicó fiscalizar en terreno los niveles de radiaciones no ionizantes generadas por los sistemas radiantes no superaban el máximo establecido por la normativa respectiva.

A ello, se agregaron las denuncias y las solicitudes de fiscalización asociadas al servicio de radiodifusión sonora y televisiva producto de interferencias, radios operando en condición de ilegal y otros.

Específicamente, durante el año 2015, se recibieron un total de 719 denuncias asociadas a servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. De ellas, 648 fueron tramitadas dentro del año 2015 en un tiempo promedio de 23 días hábiles.

Los resultados obtenidos en los tiempos promedios de tramitación alcanzados el 2014 se explican por:

- Se aplica un “mejoramiento continuo” a las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que ha permitido un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a casos similares. Sumado a esto, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas.

- La consolidación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de Subtel con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción, Araucanía y Puerto Montt condición que impactó de forma significativa en los tiempos de tramitación.

También es importante destacar las mediciones en terreno de cobertura de la televisión análoga y digital (canales experimentales). Ello, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Televisión Digital que establece como requisito el evaluar la cobertura de cada canal de TV para ocupar dicha señal.

Finalmente, especial mención tiene la ejecución de las mediciones de calidad de servicio de la red de telefonía móvil en comunas de la Región Metropolitana ejecutadas el primer y segundo semestre de 2015. Esta actividad, permitió ejecutar el levantamiento de los datos en terreno a objeto de obtener información respecto de la calidad de servicio de la red de telefonía móvil en los que respecta a 2G, 3G, LTE, SMS, datos, banda ancha móvil, a través de mediciones fijas y móviles permitiendo sustentar uno de los capítulos del Ranking de Calidad de Servicio.

- **Fiscalización al Nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones**

El nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante el Decreto N°18 publicado en el Diario Oficial en el año 2014, tiene por finalidad otorgar mayor transparencia al mercado y velar por los derechos de los usuarios a la hora de adquirir algún servicio, estableciendo reglas claras y obligaciones a los proveedores de telecomunicaciones. Esta modificación sustituye al antiguo Reglamento de Servicio Público Telefónico que sólo regulaba el servicio público telefónico.

Además, incluye los servicios de Internet (mediciones de velocidad, calidad del servicio, medidas de gestión de tráfico, entre otra información de los servicios entregada por el proveedor), Televisión de Pago y Telefonía Móvil para contratos de postpago y prepago y servicios de valor agregado como el roaming internacional.

Con la entrada en vigencia de este nuevo Reglamento la Subsecretaría de Telecomunicaciones inicia un proceso de fiscalización que continua manteniendo durante el 2015, fiscalizando diferentes tópicos de la nueva normativa relacionada con indemnizaciones y descuentos, condiciones contractuales, información en sitios web de cada empresa, visitas a sucursales y centros de atención, etc. objeto de asegurar su cabal cumplimiento en resguardo de los ciudadanos y usuarios de servicios de telecomunicaciones.

### **Procesos Autorizatorios: Concesiones y Permisos de Servicios de Telecomunicaciones.**

- **Implementación de radios comunitarias:**

Durante el año 2015 se dictó la Resolución Exenta N° 2.717 de 31 de marzo de 2015, que acogió las solicitudes, presentadas al 15.11.2012, y estableció los parámetros técnicos con los cuales las concesiones de mínima cobertura migraron al segmento especial del nuevo servicio de radiodifusión comunitaria ciudadana, tramitándose 226 decretos.

- **Implementación de la televisión digital**

En materia de Televisión Digital, durante el 2015 se publicó en el Diario Oficial el Decreto N°167 del 10.10.2014, Plan de Radiodifusión Televisiva, dictándose, además, diversas normas técnicas necesarias para la implementación de la televisión digital, tales como: Resolución Exenta N° 3518 de 28 de mayo de 2015, que fija norma técnica respecto al método de cálculo de la zona de servicio para televisión digital, Resolución Exenta N° 6659 de 29 de diciembre de 2015, que fija norma técnica para la presentación de proyectos y calendarización de presentación; y, la Resolución Exenta N° 3517 de 28 de mayo que fija norma técnica relativa a la numeración virtual de canales y procedimiento de asignación, iniciándose el debate respecto al Plan de Frecuencias.

- **Concurso de 700 MHz**

Durante el 2014 se realizó concurso público para concesiones de frecuencia en la banda 700 Megahertz. Los Decretos fueron tomados de Razón por Contraloría General de la República el mes de agosto de 2015 y publicados en el Diario Oficial, por parte de las concesionarias, el mes de Septiembre del mismo año.

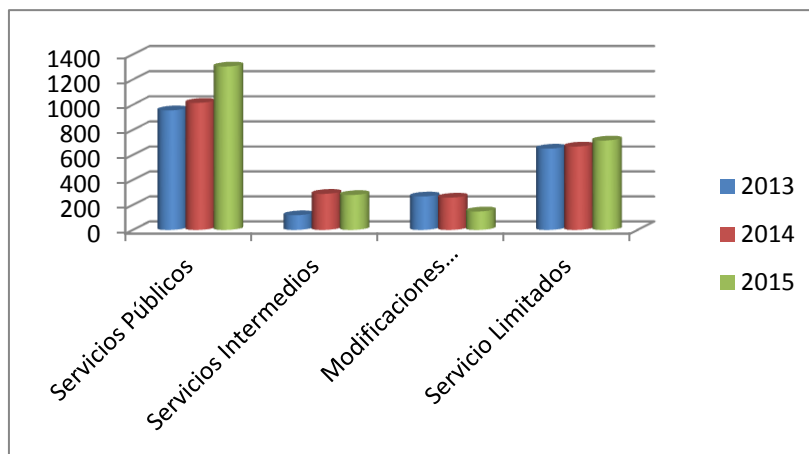
Se están tramitando las autorizaciones necesarias para que cada una de las concesionarias pueda cumplir con los compromisos de prestación de servicios adicionales, esto es servicio de voz e internet en 1281 localidades y 13 rutas, especificadas en las bases del concurso.

- **Perfeccionamiento de los procesos autorizatorios:**

Se perfeccionaron los procesos autorizatorios internos, incorporando los códigos de soporte, lo que incidirá en procesos más expeditos y una mejor calidad de datos a futuro, beneficiando con esta acción a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y al público en general.

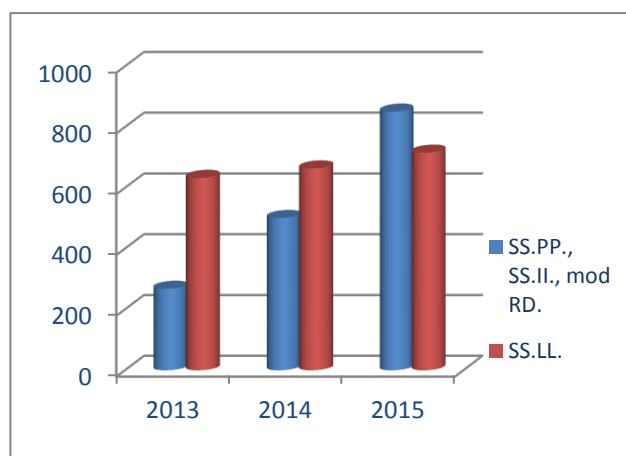
Gráficamente, la evolución de las solicitudes recibidas, se presenta en las siguientes figuras.

Año	Servicios Públicos	Servicios Intermedios	Modificaciones Radiodifusión	Servicio Limitados
2013	956	118	268	651
2014	1016	289	259	668
2015	1305	280	148	716

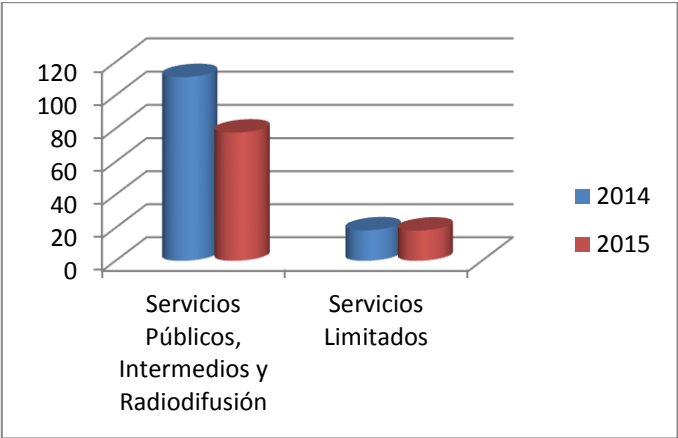


En tanto, la evolución de las solicitudes tramitadas, se grafica en la siguiente tabla y grafico.

Año	Servicios Públicos Intermedios y Radiodifusión	Servicio Limitados
2013	268	633
2014	501	664
2015	851	716



En términos de la “respuesta entregada” a los solicitantes de autorizaciones para servicios de telecomunicaciones, durante el año 2015 se han mejorado los tiempos de tramitación en relación al periodo 2014. Situación que se muestra en las siguientes figuras.



Año	Tiempos Promedio de Tramitación Solicitudes	
	Servicios Públicos, Intermedios y Radiodifusión	Servicios Limitados
2014	111	18.47
2015	77.61	18.16



## **Profundización de la competencia en el mercado: Normas legales y técnicas.**

### **• Implementación de la Portabilidad Numérica**

Como parte del trabajo tendiente a lograr la portabilidad completa<sup>1</sup> en el país, durante 2015 se implementó la etapa de portabilidad geográfica, en este contexto, correspondió re licitar la designación del Organismo Administrador de la Portabilidad numérica en Chile (OAP) por un nuevo periodo de 5 años, resultando ganador el actual administrador del OAP.

### **• TV Digital**

En abril de 2015, la Contraloría General de la República tomó razón del Plan de Televisión Digital, con lo que se dio inicio al proceso de implementación de la TV Digital en el país.

En el curso del año se definió la siguiente normativa técnica necesaria para iniciar el despliegue:

- Norma técnica relativa al detalle del método de cálculo de la zona de servicio para radiodifusión televisiva digital. Publicada en el D.O. de 5 de junio de 2015.
- Norma técnica relativa a la numeración virtual de canales del servicio de radiodifusión televisiva digital y su procedimiento de asignación. Publicada en el D.O de 12 de junio de 2015; y.
- Norma técnica que establece regulaciones relativas al detalle de los proyectos técnicos para la migración de tecnología analógica a digital del servicio de radiodifusión televisiva digital y la calendarización para su presentación. Publicada en el D.O. de 09 de enero de 2016.

### **• Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones**

En enero de 2015 se convirtió en la Ley N° 20.808 la iniciativa que “Protege la Libre Elección en Servicios de Cable, Internet y Telefonía”, prohibiéndose que empresas inmobiliarias y administradores de conjuntos habitacionales suscriban contratos de exclusividad con empresas de telecomunicaciones. Con esto, cada propietario o arrendatario tendrá libertad de elegir al o los proveedores de servicios de telecomunicaciones de su preferencia.

### **• Proveedores de Infraestructura**

Modificación de la normativa para ampliar los alcances del reglamento de operador de infraestructura de manera de resolver conflictos existentes con la ley de torres y a su vez ampliar la interpretación para permitir el desarrollo del Plan Nacional de Infraestructura de telecomunicaciones (PNIT).

### **• Publicación de las series e informes estadísticos**

Como forma de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados, se continuó con la elaboración y publicación de las series e informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realiza continuamente a través de medios electrónicos disponibles en el portal WEB de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

---

<sup>1</sup> Servicio que permitirá a los suscriptores del Servicio Público Telefónico portar su número de teléfono desde cualquier operadora de servicio público telefónico

- **Procesos de fijación tarifaria**

Durante el 2015 se publicaron los nuevos decretos tarifarios que regulan las tarifas de interconexión (cargos de acceso) y aquellas determinadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para el caso de Telefónica, CTR, VTR, RTC, Telsur, Telcoy y Fullcom. Estas presentaron disminución en las tarifas de cargo de acceso en un orden de 4% y 33%, mientras que para el caso del tramo local, la disminución fluctuó entre un 60% y 18%.

Adicionalmente, durante el año 2015 se ingresó a Contraloría General de la República los decretos tarifarios de CMET y de Nextel Trunking, para el control de legalidad de estos. Mientras que aún se encuentran en proceso los decretos tarifarios de Entelphone, Manquehue y Mobilink.

- **Instrucciones de Carácter General N° 4 (ICG4) del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)**

Con fecha 4 de junio de 2015, el TDLC dictó las ICG4, en las cuales resuelve modificar las Instrucciones de Carácter General N° 2, excluyendo de la aplicación de éstas a los planes grupales la diferenciación on net of net de las llamadas. Frente a dicha modificación, Subtel y otras concesionarias presentaron ante la Exma. Corte Suprema un Recurso de Reclamación, solicitando deje sin efecto las ICG4 recientemente dictadas por el TDLC o en su defecto establezca medidas de mitigación con el objeto de minimizar los riesgos sobre la libre competencia, de modo de resguardar el bienestar de todos los consumidores del mercado de la telefonía móvil del país.

Además, durante igual período se realizaron los respectivos alegatos, por lo que se espera que para este 2016 la Corte Suprema dicte el fallo correspondiente.

- **Mercado Secundario del Espectro**

Durante el 2015, se continuó con el trámite legislativo del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en relación a la generación de un mercado secundario del espectro. Actualmente se encuentra en la Cámara de Diputados en primer trámite constitucional.

- **Reglamento Operadores Móviles Virtuales**

Durante 2015 el borrador del Reglamento se mantiene en proceso de revisión, que posteriormente será ingresado a la Contraloría General de la República, para el correspondiente control previo de legalidad.

El Reglamento Operadores Móviles Virtuales (OMV), aplicable tanto a los operadores móviles de red como a los OMV, se espera tenga consecuencias positivas en el mercado de servicios móviles, en el sentido de mejorar las condiciones mayoristas con que los OMV acceden a las redes de los operadores tradicionales, favoreciendo las condiciones de competencia del mismo y en consecuencia, beneficiando finalmente a los consumidores.

## Reducción de la Brecha Digital: Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- **Concurso Público “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi” - WiFi ChileGob**

Con el objetivo de contribuir a reducir la brecha digital en aquellos lugares de Chile que poseen pocas alternativas de conectividad, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y conforme a las adjudicaciones que efectúa su Consejo, impulsó el proyecto “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, para implementar una red de 1.200 zonas públicas con acceso gratuito al servicio de Internet a lo largo del país, fomentando la inclusión digital de la ciudadanía y otorgándoles acceso a nuevas tecnologías.

La iniciativa dispone entre 2 y 4 Zonas WiFi ChileGob en cada localidad beneficiada, exentas de pago, con un radio aproximado de 100 metros de cobertura.. Las ubicaciones de las Zonas WiFi ChileGob se emplazan preferentemente en sectores de alta concurrencia de población o de significancia social.

Durante el 2015 el Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones adjudicó los llamados a concurso público correspondientes a los proyectos; “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, Fase 4 para las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso Costa y Cordillera, Metropolitana Rural, Santiago Norte y Sur, Biobío Norte, Araucanía, Aysén y Magallanes y “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, Espacios Culturales, Isla de Pascua y Región Metropolitana, adjudicando en el periodo un total de 263 Zonas WiFi ChileGob que beneficiarán a 89 comunas.

Asimismo, durante los meses de septiembre y octubre del 2015 fueron tramitados y publicados en el Diario Oficial los decretos de concesión respectivos, para las regiones de: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana Santiago, Biobío Costa y Biobío Cordillera del proyecto de Servicios de telecomunicaciones para WiFi- fase 3.

A la fecha se han realizado ya cinco llamados a concurso público, adjudicándose un total de 1.223 Zonas WiFi ChileGob que beneficiarán a 301 comunas en las 15 regiones de Chile.

Al 30 de diciembre de 2015, se encontraban operativas 612 Zonas WiFi ChileGob en 6 regiones del país, correspondientes a las Fases 1 y 2 del proyecto. Las 611 Zonas WiFi ChileGob correspondientes a las Fases 3 y 4, y WiFi Espacios Culturales serán implementadas durante los años 2016 y 2017, respectivamente.

El monto total del subsidio asignado en los cinco proyectos de Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi, asciende a un total de \$ 8.551.059.520 (ocho mil quinientos cincuenta y un millones, cincuenta y nueve mil quinientos veinte).

A continuación, se detalla el despliegue del proyecto y las fases de esta iniciativa:

AÑO IMPLEMENTACIÓN	PROYECTO	ZONAS	N° REGIONES	N° COMUNAS	N° LOCALIDADES	SUBSIDIO	ESTADO
		WIFI CHILEGOB					
2014-2015	WIFI Fase 1	196	3	49	49	\$ 965.487.309	En servicio
2015	WIFI Fase 2	416	3	91	104	\$ 2.254.545.371	En servicio
2016	WIFI, Fase 3	348	6	84	87	\$ 1.955.449.530	En implementación
2017	WIFI, Fase 4	225	11	76	76	\$ 2.562.864.884	Adjudicada
2016-2017	WIFI Fase 5 Espacios Culturales	38	2	13	28	\$ 812.712.426	Adjudicada
TOTAL		1223	25	301*	344	\$ 8.551.059.520	

(\*) El total de comunas considera algunas que se repiten en más de una Fase del proyecto.

- **Conectividad para la Educación**

A partir del año 2010, se creó el proyecto “Conectividad para la Educación”, como una iniciativa conjunta entre el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con la finalidad de conectar con internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país, impulsando así el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

Considerando la relevancia que tiene el acceso internet de los niños y jóvenes de nuestro país, y como puente de acceso a la sociedad del conocimiento; generando mayor inclusión a los servicios de telecomunicaciones, la vigencia de esta iniciativa fue nuevamente extendida, en octubre de 2015, hasta el 31 de diciembre de 2018, por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Gracias a esta iniciativa, a diciembre de 2015, contaban con este servicio 7.932 establecimientos educacionales, favoreciendo a más de dos millones ochocientos mil alumnos a nivel nacional. Asimismo, durante el año 2015 se logró implementar un aumento de velocidad de la conexión para cerca del 10% del parque conectado, vale decir, 813 establecimientos, aumentando la velocidad promedio en 3,2 Mbps efectivos.

El número de establecimientos y alumnos beneficiados con esta iniciativa, región por región, es el siguiente:

REGIÓN	EES CONECTADOS	Matrícula de Alumnos (*)
I TARAPACÁ	162	59.624
II ANTOFAGASTA	163	94.262
III ATACAMA	123	56.506
IV COQUIMBO	438	131.373
V VALPARAÍSO	881	275.228
VI O'HIGGINS	518	159.470
VII MAULE	657	187.305
VIII BIOBÍO	1.084	372.876
IX ARAUCANÍA	659	168.696
X LOS LAGOS	526	140.800
XI AYSÉN	56	20.640
XII MAGALLANES	67	28.485
RM	2.201	1.025.005
XIV LOS RÍOS	292	65.688
XV ARICA Y PARINACOTA	105	45.455
<b>TOTAL</b>	<b>7932</b>	<b>2.831.413</b>

(\*) Fuente: Ministerio de Educación año 2010.

- **Ampliación de enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández**

Este proyecto, denominado “Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández”, tiene por objetivo instalar, operar y explotar un servicio intermedio de telecomunicaciones, considerando al menos un Punto de Oferta de Servicio ubicado en dichos territorios insulares, aumentando el ancho de banda de los enlaces en al menos 28 [Mbps] para Isla de Pascua y 8 [Mbps] para el Archipiélago de Juan Fernández.

Este concurso público, fue adjudicado por el Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a fines de 2013, a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A, para Isla de Pascua, por un monto de subsidio que asciende a \$2.882.000.000 (dos mil ochocientos ochenta y dos millones de pesos), y una capacidad comprometida por la adjudicataria de 200 [Mbps]. En este mismo acto, fue adjudicada la empresa Telefónica Larga Distancia S.A, para la Isla de Juan Fernández, por un monto de subsidio que asciende a \$823.680.000 (ochocientos veintitrés seiscientos ochenta millones de pesos). La capacidad comprometida es de 8 [Mbps].

Con las respectivas recepciones de obras, en septiembre de 2015 se inició el servicio en Isla de Pascua, en tanto que en Isla Juan Fernández la operación se inauguró en octubre del mismo año.

El período de obligatoriedad de servicio, para ambos proyectos, finaliza en los meses de septiembre y octubre del año 2020, respectivamente.

- **Fibra Óptica Austral Plan Nacional de Infraestructura**

El objetivo de esta iniciativa es desplegar la Infraestructura Óptica para Telecomunicaciones y Troncales Regionales en Los Lagos, Aysén y Magallanes. El proyecto consiste en tendidos submarino y terrestre de fibra óptica (TRIOT), con Puntos de Operación e Interconexión de Infraestructura Óptica de Telecomunicaciones (POIIT) de acceso abierto y no discriminatorio, en la

zona más austral del país. Estas troncales permitirán soportar a todos los servicios de telecomunicaciones existentes en la zona e incorporar nuevos servicios de alta capacidad, de acceso y de aplicaciones a usuario final.

Durante el año 2015, se elaboraron las Bases Específicas del concurso público y se desarrollaron mesas técnicas de trabajo entre la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda y esta Subsecretaría, a fin de obtener la autorización por parte de esta institución, para la realización de esta licitación durante el período 2016, solicitando con ello una glosa presupuestaria que asegure para el financiamiento del proyecto, por un monto que asciende a MM\$ 62.280.000.

- **Concurso 2,6 Ghz**

A través del llamado a concurso público para asignar concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos Fijo y/o Telefonía Móvil en las bandas de frecuencias 2,6 [GHz], se exigió como contraprestación a las concesionarias, otorgar oferta de conectividad a 543 localidades aisladas a lo largo del país, con servicio de transmisión de datos.

Como resultado de esta iniciativa, se adjudicaron los bloques de frecuencia A, B y C, a las empresas Claro Servicios Empresariales S.A. (Claro), Will S.A. (Entel) y Telefónica Móviles Chile S.A (Movistar), respectivamente, asignando 181 localidades obligatorias a cada concesionaria.

Cabe señalar, que las adjudicatarias accedieron a un compromiso adicional, para implementar el servicio de telefonía móvil en las localidades obligatorias, donde sólo exigía servicio de transmisión de datos. En este sentido, las distintas concesionarias disponen actualmente de la siguiente oferta de servicio:

- Claro Servicios Empresariales S.A, dispone de servicio de transmisión de datos en tecnología satelital. Se estima que durante los próximos meses, inicien con oferta de servicio de telefonía móvil en tecnología 3G.
- Will S.A, dispone de servicio de transmisión de datos y telefonía móvil, en banda 900 [MHz] (3G) (ver detalles de compatibilidad de equipos en banda 900 [MHz] <http://www.entel.cl/conectando-chile/>).
- Telefónica Móviles Chile S.A., cuenta con 122 localidades con servicio de transmisión de datos y telefonía móvil en tecnología 3G y 58 con transmisión de datos Internet en tecnología satelital. En el caso de estas últimas, existe un compromiso de la empresa de implementar con ambos servicios durante los próximos meses.

Las adjudicatarias iniciaron servicio de transmisión de datos, en marzo del año 2015, de acuerdo a los plazos asociados a los decretos de concesión respectiva.

A continuación se detallan el número de localidades beneficiadas por región:

REGIÓN	LOCALIDADES BENEFICIADAS
ARICA PARINACOTA	4
TARAPACÁ	10
ANTOFAGASTA	N/A
ATACAMA	4
COQUIMBO	43
VALPARAÍSO	16
METROPOLITANA	5
O'HIGGINS	36
MAULE	51
BIO BIO	186
ARAUCANÍA	56
LOS LAGOS	95
LOS RÍOS	20
AYSÉN	11
MAGALLANES	6
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>

El concurso de la banda 2.6 GHz contempla importantes desafíos para las empresas postulantes, estableciendo mayores exigencias en cuanto a la calidad de servicio midiendo la cobertura real al interior de las casas y edificios en los principales centros urbanos del país favoreciendo que la estructura se comparta para facilitar el uso de las redes por terceros como operadores móviles virtuales, estimulando en despliegue de redes en regiones con la obligatoriedad de dar conectividad en 543 localidades extremas y/o aisladas que hoy no cuentan con conectividad en el plazo de dos años desde la publicación de los Decretos que otorgan las concesiones respectivas.

Por lo expuesto, durante el año 2015 la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha efectuado la recepción de las obras e instalaciones para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los respectivos Decretos de concesión. Dicha tarea se continuará durante el año 2016.

- **Proceso de Recepciones de Obras Banda 700 MHz**

En octubre del 2013, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, incorporó en el concurso público de servicios de Internet móvil en la banda de 700 [MHz], la obligación de las empresas adjudicatarias de otorgar oferta de servicios de telefonía móvil y transmisión de datos con acceso a Internet a 1.281 localidades a nivel nacional y dar conectividad a 13 rutas obligatorias que suman más de 850 kilómetros. Asimismo, estableció la obligación de suministrar el servicio público de transmisión de datos con acceso a Internet, exento de pago por dos años, en 503 Establecimientos Educativos Municipales y/o Subvencionados (EEMS), como también servicio de roaming nacional en la telefonía móvil.

En agosto de 2015, la Contraloría General de la República tomó razón de los decretos de concesión de las empresas Telefónica Móviles Chile S.A., Will S.A. y Claro Servicios Empresariales S.A. Las adjudicatarias cuentan con un plazo máximo de 18 meses, para el inicio de los servicios en el marco de las contraprestaciones, a contar de la fecha de publicación de los decretos de concesión en el Diario Oficial, efectuada en septiembre 2015.

Detalle del beneficio por región:

REGIÓN	LOCALIDADES BENEFICIADAS	ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES BENEFICIADOS	RUTAS BENEFICIADAS
ARICA PARINACOTA	35	9	1
TARAPACÁ	32	11	-
ANTOFAGASTA	17	-	4
ATACAMA	53	7	-
COQUIMBO	126	65	-
VALPARAÍSO	17	3	-
METROPOLITANA	24	5	-
O'HIGGINS	39	11	-
MAULE	112	25	-
BIOBIO	153	46	-
ARAUCANÍA	213	116	8
LOS LAGOS	245	127	-
LOS RÍOS	130	74	-
AYSÉN	55	3	-
MAGALLANES	30	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.281</b>	<b>503</b>	<b>13</b>

El uso de la banda 700 MHz, que vendrá a complementar la banda de 2.600 GHz, permitirá un óptimo despliegue de los servicios de 4G en el país, mejorando la oferta y calidad de este tipo de servicios y logrando tanto un aumento las velocidades de conexión como una reducción de precios a público, hecho que va en beneficio directo para los usuarios, los que además observarán una gran mejora en la calidad del servicio, especialmente la cobertura indoor, que comúnmente es un factor relevante para ellos.

Actualmente, la banda de 700 MHz es la mejor para servicios de banda ancha móvil de cuarta generación, debido a su baja ubicación entre las frecuencias del espectro radioeléctrico permite una amplia cobertura, sobre todo en zonas rurales.

Así, por sus características técnicas, esta banda permite un ahorro de costo en relación a la inversión requerida, lo que finalmente se ve reflejado en un aumento de la penetración de los servicios asociados. Este hecho es de gran importancia para el país, ya que permitiría utilizar datos en zonas rurales y menos pobladas, ayudando a reducir la brecha digital existente.

- **Reforma al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones**

Durante el año 2015 se trabaja en la propuesta de modificación de la reforma, dicha propuesta fue trabajada entre las Divisiones de la Subsecretaría y presentada al Sr. Ministro. Posteriormente, el borrador de propuesta fue remitida a los Ministerios de Economía y Hacienda para sus observaciones y análisis de financiamiento.



## 4. Desafíos para el año 2016

- **Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi - WiFi ChileGob, fase 3, fase 4 y Espacios Culturales.**

Durante el año 2016, se supervisará el despliegue de 611 Zonas WiFi ChileGob, correspondiente al proyecto Servicios de telecomunicaciones para Zonas WiFi, Fase 3, Fase 4 y Espacios Culturales. Éste último, orientado a brindar acceso a Internet gratuito en Sectores donde se emplazan Espacios Culturales de acceso al público, en alguno de los cuales tienen presencia asociaciones culturales que benefician a la población indígena, lo que permitirá el uso del servicio para la difusión de la cultura nacional patrimonial y ancestral, dando con ello una respuesta efectiva a las necesidades de conectividad.

- **Operación de la banda de frecuencia 700 Mhz**

Durante el 2016 se espera se realice el despliegue y entrada en operación comercial de la infraestructura para la prestación de servicios en la banda de frecuencia 700 Mhz por parte de los operadores adjudicatarios del mencionado concurso. Con esto, el usuario contará con una mayor cobertura y velocidades. Desde el inicio de la comercialización de los servicios que operen sobre esta banda y de aquellos ofrecidos de manera conjunta a los anteriores, tanto Operadores Móviles Virtuales como Operadores de Red, mediante acuerdos de Roaming Nacional, podrán hacer uso de las facilidades exigidas en dicho concurso, lo que influirá positivamente en la competencia del mercado de la telefonía móvil.

- **Conectividad para la Educación**

En conjunto con el Ministerio de Educación, durante 2016 se realizará el proceso de aumento de velocidad al 9.8% de los establecimientos educacionales beneficiados por el proyecto “Conectividad para la Educación”, pasando de 1.1 Mbps a 6 Mbps promedio efectivo.

- **Portabilidad Completa**

Para fines del 2016 se espera lograr la implementación de la portabilidad completa. Con esto, un usuario podrá portar un número hacia cualquier servicio. Es decir, una persona podrá transformar su número fijo en móvil, o viceversa, otorgándole mayor dinamismo al mercado, fomentando la competencia y, con ello, beneficiando directamente a la ciudadanía con mejores planes y menores precios.

- **Fibra Óptica Austral**

Con el ingreso de las bases específicas del concurso público Proyecto Fibra Óptica Austral, a control de legalidad, a la Contraloría General de la República, se estima que durante el año 2016 se trabajará en la tramitación en CGR de las bases de concurso, para luego llevar a cabo la Licitación y correspondiente adjudicación y posteriormente la implementación del proyecto.

- **Fiscalización de neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria**

De acuerdo al Plan de Fiscalización Preventiva, durante 2016 la Subsecretaría de Telecomunicaciones verificará la correcta aplicación por parte de las concesionarias de las obligaciones y requisitos que les impone la Ley N° 20.453 y el Reglamento de Neutralidad de Red N° 368 de 2010, fundamentalmente en lo referente a indicadores técnicos de calidad de servicio e indicadores comerciales con su respectiva difusión a través de sus páginas WEB, analizando los reclamos relacionados con Internet y, generando las acciones con los operadores que permitan su solución.

- **Difusión Ranking de Calidad de Servicios**

El Plan de Fiscalización Preventivo de 2016 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, contempla la fiscalización de indicadores generados por las operadoras y la generación de instrucciones a las empresas, para el mejoramiento de situaciones detectadas que afecten a los indicadores de calidad de servicio.

- **Fiscalización Telecomunicaciones de Emergencia**

Durante el año 2016, la Subsecretaría de Telecomunicaciones verificará la correcta aplicación, por parte de las concesionarias, de las obligaciones y requisitos que les impone la Ley 20.471 y el D.S. N° 60, en lo referente al cumplimiento de las medidas de resguardo adoptadas por las concesionarias, para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de acciones de fiscalización a sitios de infraestructura crítica y al cumplimiento de los procedimientos de resguardo de los mismos, verificando: autonomía energética, existencia de planes o procedimientos de mantenimiento preventivo, de procedimientos frente a contingencias y de bitácoras para registro de mantenimiento correctivo.

Específicamente, para el año 2016 y como parte del Plan de Fiscalización Preventivo se tiene comprometido fiscalizar el 33% de sitios de infraestructura crítica, nivel I vigente, equivalente a un total de 281 sitios distribuidos en todo el país.

A ello, se agrega la supervisión de los enlaces de interconexión de operadores móviles con el SAE y la supervisión y monitoreo a fallas de distinto tipo informadas por los operadores de telecomunicaciones a través de los sistemas y protocolos establecidos.

Respecto de este tema, tarea relevante para el año 2016 será la declaración de la nueva infraestructura crítica nivel I y nivel II a la cual se agrega la implementación de las medidas de resguardo y declaración bajo el concepto de infraestructura crítica de la fibra óptica e internet (ISP, NAP-PITS). Dada la relevancia de lo señalado, las mencionadas temáticas formarán parte del Plan de Fiscalización que la Subsecretaria de Telecomunicaciones defina para el año 2017.

Por otra parte, durante el 2016 se realizarán mejoras a la norma técnica para el sistema de Alerta emergencia sobre las redes de telefonía móvil en lo que dice relación a los terminales. Para ello se desarrollará una modificación de la resolución exenta N°3.261 que fijó la norma técnica para el

sistema de alerta de emergencias (SAE) sobre las redes de servicio público de telefonía móvil, incorporando como elemento principal, el carácter de obligatorio para todos los teléfonos comercializados en el país la característica de APTO SAE. Así también se incorporan modificaciones en el protocolo de pruebas de dicho reglamento, lo anterior con el propósito de este Ministerio de contribuir activamente con las redes de telecomunicaciones en el aviso oportuno y coordinación ante catástrofes.

- **Defensa de Derechos de Usuarios**

Para el año 2016 se estudiarán las alternativas para implementar iniciativas relacionadas con el Sello Subtel de Reclamos y el Sello Oferta Comercial Web, e intensificar las fiscalizaciones de manera de reducir los reclamos de segunda instancia, buscando una mejora en la calidad de servicio y condiciones de contratación con cada Operador.

El Sello Subtel de Reclamos, iniciativa que apunta a distinguir el servicio de “atención de reclamos”, sustentado en 4 pilares: cercanía del usuario, calidad de servicio en la atención, defensa del usuario y transparencia institucional.

El Sello Oferta Comercial Web, iniciativa que pretende estandarizar las ofertas comerciales entregadas por las compañías a través de sus páginas Web, sustentados en 4 pilares de trabajo: Transparencia de la Información, Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario y Excelencia en el servicio.

Del mismo modo se continuará con las acciones de difusión, a los usuarios en diferentes comunas del país, de sus derechos y las actuales condiciones de mercado, en cada uno de los servicios a contratar. A objeto de que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones estén cada vez más informados respecto de sus derechos y con pleno conocimiento ejercer su derecho a reclamar.

- **Implementación de la televisión digital**

En materia de Televisión Digital, durante el 2015 se publicó en el Diario Oficial el Decreto N°167 del 10.10.2014, Plan de Radiodifusión Televisiva, dictándose, además, diversas normas técnicas necesarias para la implementación de la televisión digital.

Para 2016 se espera iniciar el proceso de cambio tecnológico del servicio de televisión al nuevo formato digital, para los concesionarios que lo soliciten, incluido el cambio de banda de frecuencias a la banda UHF. Adicionalmente se espera iniciar los nuevos concurso de radiodifusión televisiva digital.

Así mismo, se continuará trabajando en la elaboración de las restantes resoluciones complementarias al Plan de Televisión digital entre las cuales se cuentan las siguientes:

- Resolución que establece regulaciones relativas a las soluciones complementarias del servicio de radiodifusión televisiva digital terrestre.
- Resolución que contiene los canales de reemplazo en la banda UHF para las concesiones vigentes al momento de la publicación de la Ley 20.750, de televisión digital y las que hayan estado en trámite.
- Resolución relativa a la presentación de proyectos para nuevas concesiones.
- Protocolo de recepción de obras.

- **Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones**

Este año se espera concluya la elaboración del texto del Reglamento respectivo, en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, sujeto a la toma de razón de la Contraloría General de la República, y además se definirá la norma técnica que establezca los detalles de la implementación.

- **Modificación a la Ley General de Telecomunicaciones**

Durante el 2016 se desarrollará una propuesta de modificación a la Ley General de Telecomunicaciones que permita en su Título V establecer criterios sobre qué tipo de concesionarias de servicio público telefónico deben ser sometidas a fijación tarifaria, así como los servicios que pueden ser sujetos de dicha tarificación.

- **Generación de Norma Técnica que establezca el soporte de banda de los terminales de telefonía móvil.**

Durante el 2016 se desarrollará una norma técnica que regulará el soporte en los terminales móviles de las distintas bandas de frecuencia disponibles en el país para servicios de telefonía móvil, esta medida contribuirá al dinamismo de la portabilidad numérica al eliminarse la barrera técnica en el terminal.

- **Fortalecimiento del al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones**

Para cumplir con este fortalecimiento que en lo principal busca entre otros objetivos poder subsidiar la demanda en temas relacionados a telecomunicaciones, durante el año se iniciará el trabajo legislativo con el objeto de avanzar hacia el proyecto de ley que modificará el Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones correspondiente precisamente a este Fondo.

- **Desarrollo Espacial y Digital**

Se continuará trabajando en la implementación del funcionamiento de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros. A continuación se detallan algunas tareas por realizar durante año 2016, en materias de desarrollo espacial:

- Coordinar la obtención de una propuesta civil de requerimientos para incorporar en la eventual próxima licitación de un satélite de observación de la tierra y presentarla a la Presidenta de la República, en forma consensuada con el Ministerio de Defensa Nacional;
- Finalizar una propuesta a la Presidencia respecto a la satisfacción de la demanda de comunicaciones satelitales;
- Proponer la inclusión de la Agencia Chilena del Espacio como parte integrante del Proyecto de Ley que creará el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que ha recibido instrucciones presidenciales en el Mensaje del 21 de Mayo de 2015 y reiterado en Enero de 2016;
- Participar en FIDAE 2016 con un stand del Consejo de Ministros
- Analizar la factibilidad de ejecución de proyectos espaciales relacionados con Satélites científicos y estaciones terrenas de recepción directa de imágenes satelitales.

- **Nueva Institucionalidad**

Se trabajará para retomar durante el 2016 la discusión parlamentaria del proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones y en el año 2016 se continuará trabajado en el análisis de antecedentes para la elaboración de una propuesta que introduzca cambios y mejoras al régimen concesional actual.

- **Gestion en temas Internacionales**

Para el año 2016 en materia internacional, la Subsecretaría de Telecomunicaciones pretende:

- Ejercer la presidencia de REGULATEL y otorgar un nuevo impulso a este Foro y además la organización de una reunión en nuestro país.
- Ejecutar e implementar los acuerdos firmados con distintos países, como Corea, Japón y China en el ámbito de las telecomunicaciones y de las TICs,.
- Asistir a las diversas reuniones internacionales contempladas para este año, tales como CITEL, UIT, ICANN, OECD, ONU, para mantener e incrementar la imagen de Chile como referente latinoamericano en materias de telecomunicaciones.

- **Consejos de la Sociedad Civil**

La Subsecretaria con el objeto de extender la participación ciudadana en el área de las telecomunicaciones se ha propuesto para el año 2016, establecer siete nuevos Consejos de Sociedad Civil en las siguientes regiones: Tarapacá, Atacama, Valparaíso, O'Higgins, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, para lo cual difundirá el llamado a las comunidades y/u organizaciones interesadas a través de nuestra página web, Secretarías Regionales Ministeriales y Diarios de circulación regional.

- **Fibra Óptica en la esquina**

En 2016 se continuará con el trabajo para acercar las redes de alta capacidad a los usuarios finales. Para ello, se trabajará en conjunto con el programa de industrias inteligentes presidido por la Corfo. Se espera, durante este período, evaluar alternativas orientadas a implementar Fibra Óptica hasta la esquina en sectores vulnerables de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío.

- **Terminales Móviles**

Durante el año 2016 se desarrollará normativa técnica tendiente a apoyar la portabilidad numérica, destaca el "Reglamento de Etiquetado para terminales móviles" cuyo objeto es que cada dispositivo móvil tenga un aviso que indique claramente las bandas de espectro que son compatibles con el equipo y qué servicios puede entregar.

Adicionalmente y dada la frecuencia con que nuestro país se ve afectado por catástrofes naturales en el país, se buscará ampliar el número de ciudadanos que en sus equipos móviles puedan acceder a la mensajería del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE).

- **Asesorías Técnicas Regionales (FDT)**

Este año, se asesorará técnicamente y se apoyará el desarrollo de iniciativas y proyectos de servicio telecomunicaciones requeridas a nivel local y regional. Los recursos necesarios para la ejecución de la iniciativa deberán ser provistos por la entidad requirente, por intermedio de la celebración de un Convenio de Transferencia de Recursos. Luego, esta Subsecretaría desarrollará concursos públicos subsidiables con presupuesto regional o local. El primer proyecto financiado regionalmente y que cuenta con convenio de transferencia de recursos es entre el Gobierno Regional de Coquimbo y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con el objeto de brindar servicio de transmisión de datos y telefonía móvil a localidades de seis sectores ubicados en el territorio PIRDT correspondiente a Choapa Este 1; Choapa Este 2; Choapa Oeste 1; La Higuera; Valle del Elqui y Valle del Limarí.

- **Operadores Móviles Virtuales**

Durante el año 2016 se reingresara a Contraloría General de la República para su control de legalidad un texto mejorado del denominado "Reglamento de Operadores Móviles Virtuales".

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 7. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

D.L N°1.762 de 1977, crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones.  
Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168

- Misión Institucional

Promover el acceso equitativo e inclusivo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital, generando un mayor balance entre los distintos actores del mercado, agilizando su desarrollo, resguardando la debida defensa de los usuarios y fomentando la prestación de servicios con altos estándares de calidad, en el contexto de un regulador activo que refuerce el marco normativo e institucional, logrando que los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todos y todas quienes habitan el territorio nacional, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015

Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones M\$ 14.038.116

En concordancia con las iniciativas vigentes, se consultan recursos para continuar con los proyectos subsidiados de conectividad vía wifi gratuita, ampliación enlaces satelitales para mejorar conectividad en Isla de Pascua y Juan Fernández y la conectividad de las escuelas a nivel nacional.

#### FISCALIZACIÓN Y REGULACIÓN

Transferencias - SERNAC M\$ 195.700

Se consideran transferencias con la finalidad de acceder a la atención de reclamos de usuarios de Servicios de Telecomunicaciones en regiones.

Programa Digitaliza Chile – Subtel. M\$ 334.750

Se disponen los recursos normales para mantener las acciones de apoyo y capacitación a operadores de regiones y microempresas de telecomunicaciones en la nueva tecnología de la Televisión Digital.

Equipamiento M\$ 602.550

Considera principalmente recursos para la compra de equipos de medición de la calidad de servicios móviles que entregan las empresas de telecomunicaciones.



## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Reducir la brecha digital mediante el desarrollo de proyectos y el otorgamiento de subsidios y autorizaciones a fin que los sectores más aislados y vulnerables del país accedan a los servicios integrados de telecomunicaciones, mejorando la conectividad; en escuelas, comunidades indígenas, localidades rurales y zonas extremas, disminuyendo los costos de ancho de banda a través de la conexión de redes de alta capacidad.
2	Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan reforzar las facultades de los organismos fiscalizadores.
3	Profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, a través de la actualización del marco normativo, régimen tarifario y el régimen concesional, desarrollando mecanismos que faciliten la entrada de operadores y la incorporación de nuevas tecnologías y servicios.
4	Mejorar la calidad de servicio de redes y operadoras de telecomunicaciones, estableciendo estándares nacionales e implementando estándares internacionales, dictando normativas técnicas a los servicios de telecomunicaciones, acordes con nuestro grado de desarrollo, fiscalizando su cumplimiento.
5	Promover el desarrollo digital y la política espacial en telecomunicaciones.

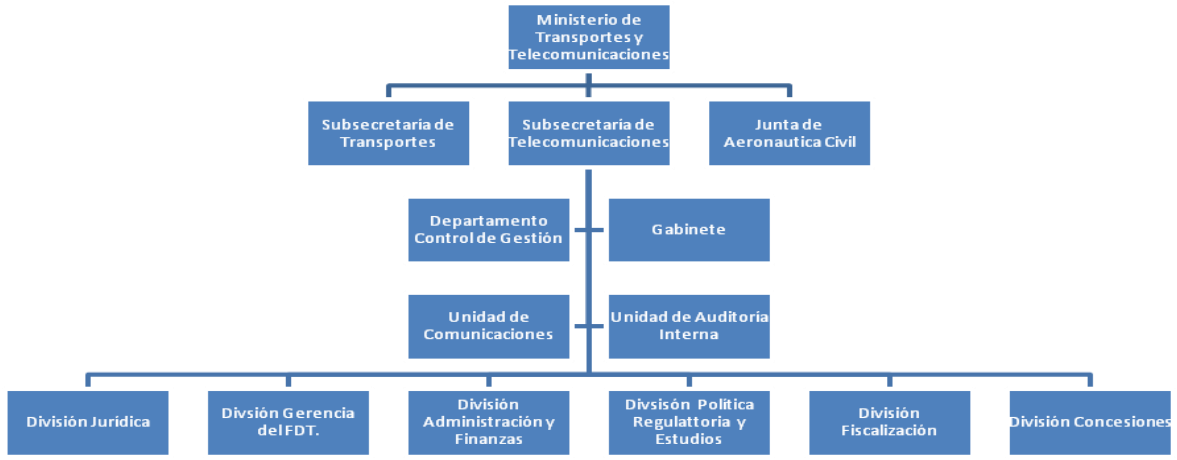
## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	1-3
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	3
3	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1-4
4	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	2-3

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Habitantes de zonas urbanas o rurales de bajos ingresos con baja penetración y uso de servicios de Telecomunicaciones
3	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
4	Población pueblos originarios

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

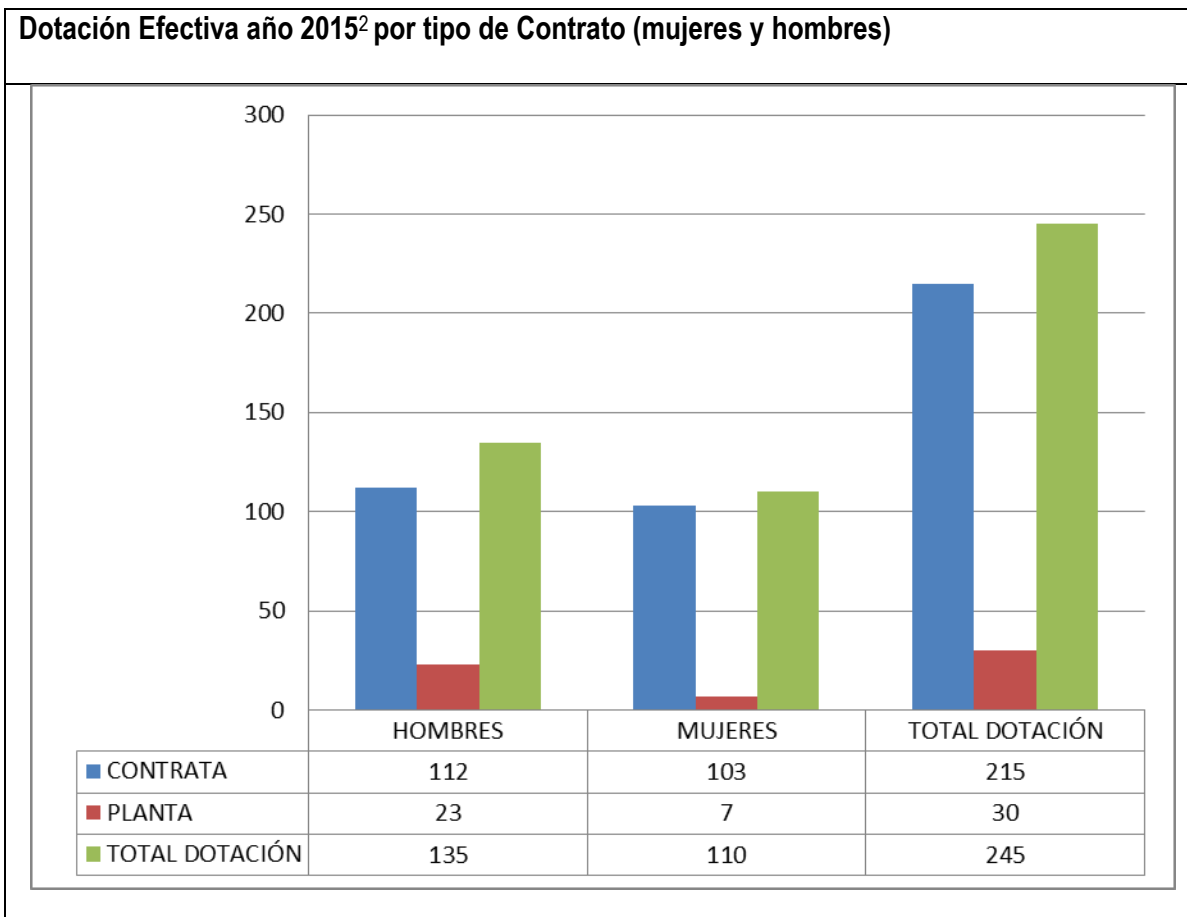


## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones	Andrés Gómez-Lobo E
Subsecretario de Telecomunicaciones	Pedro Huichalaf Roa.
Jefe División Fiscalización	Marco Caceres Obreque
Jefe División Administración y Finanzas	Cristian Oyanader Cárdenas
Jefa División Política Regulatoria y Estudios	Raul Lazcano Moyano
Jefe División Jurídica	Elena Ramos Miguel
Jefe División Concesiones	Enoc Araya Castillo
Jefe División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Erick Zuñiga Acuña

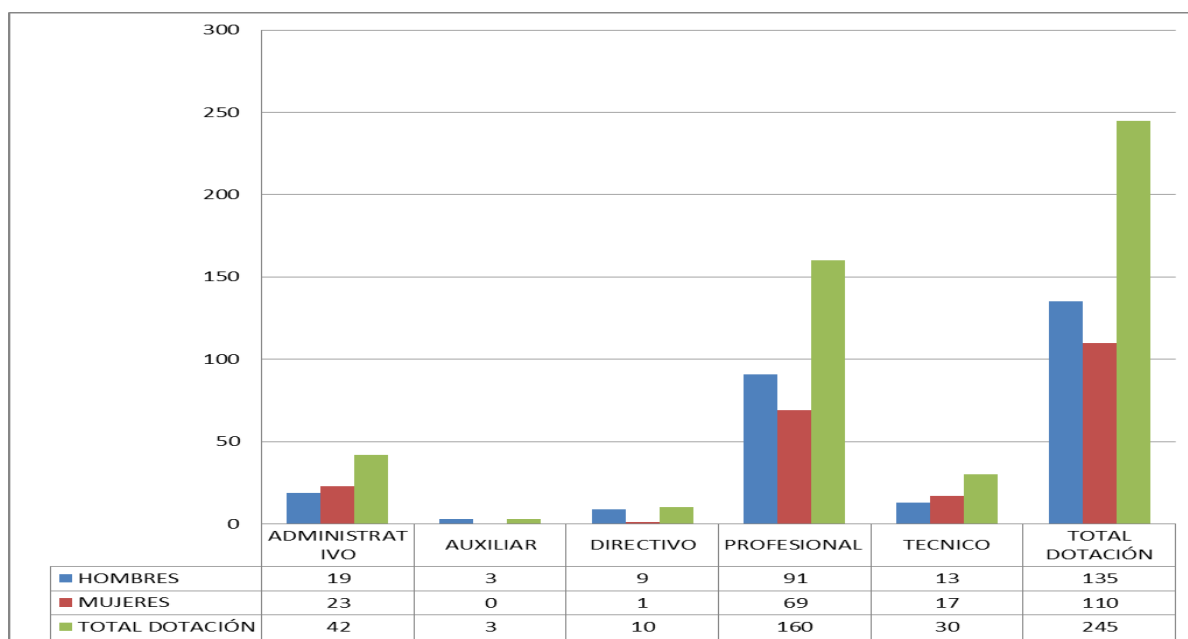
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

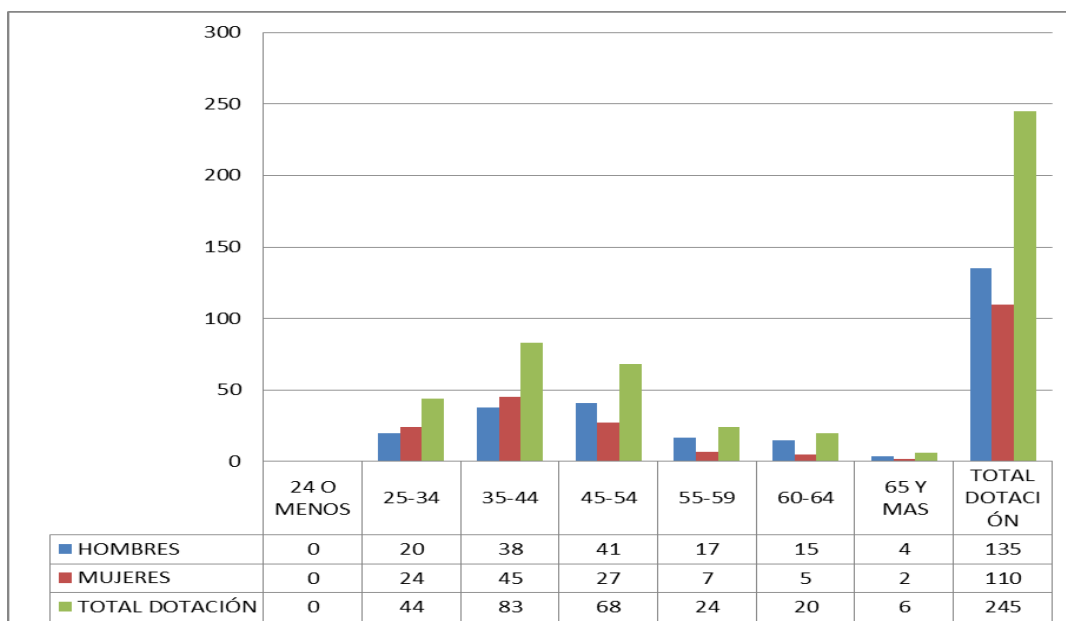


<sup>2</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

### Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)

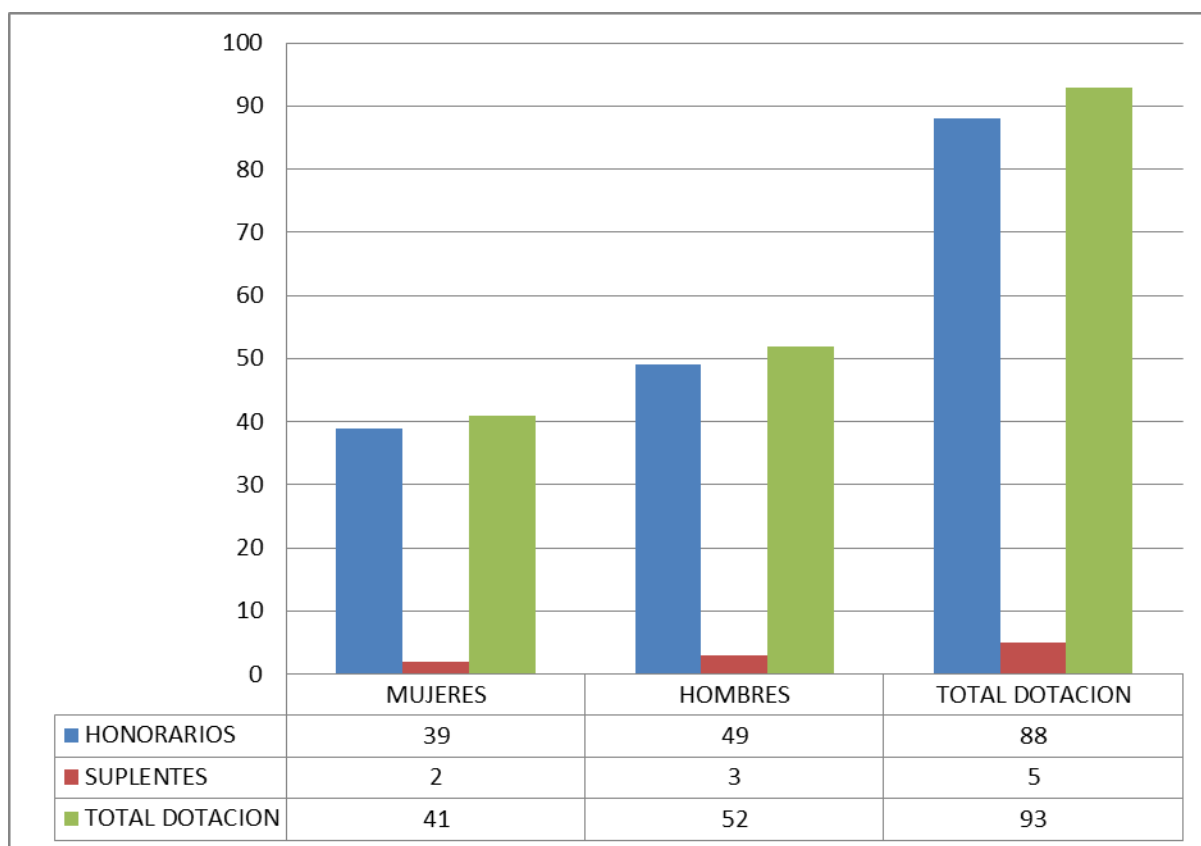


### Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



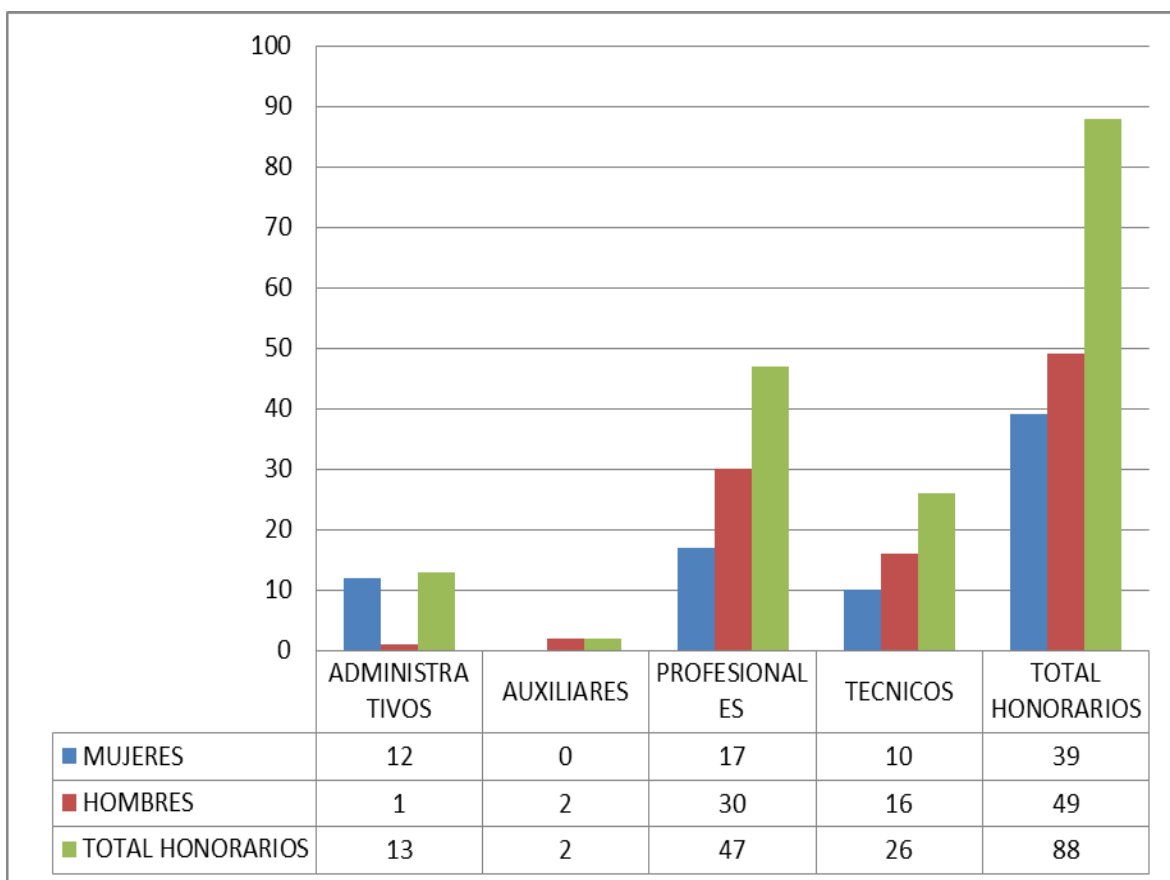
b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2015<sup>3</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

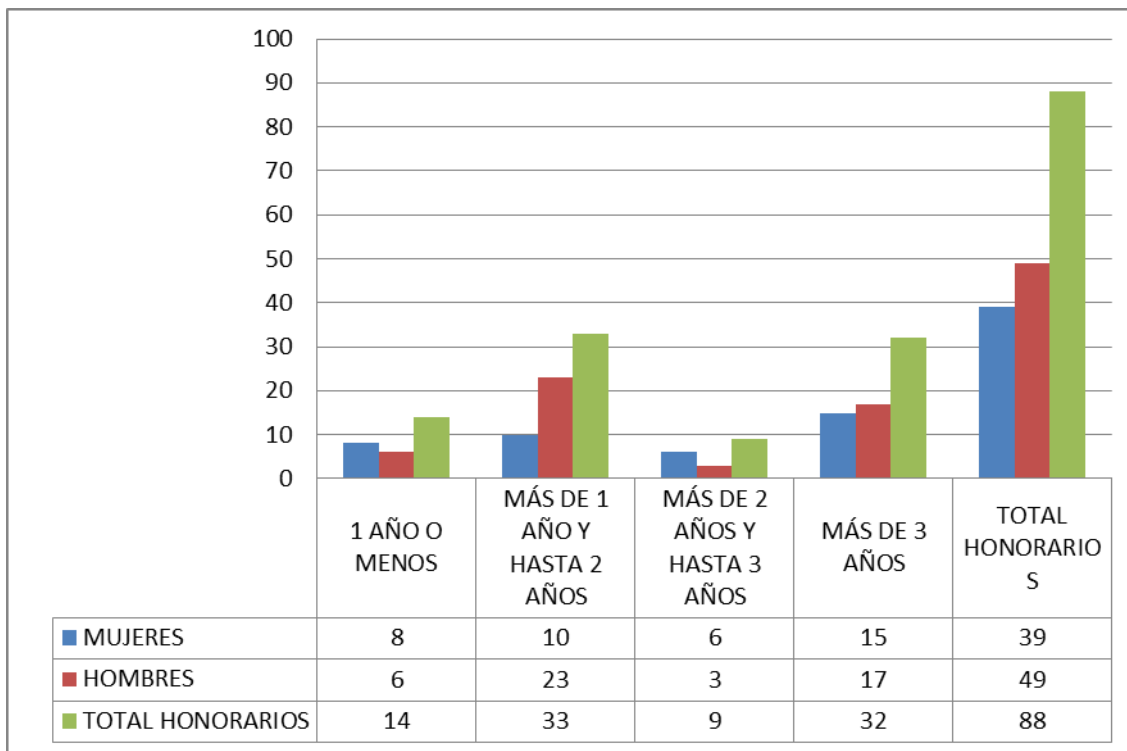


<sup>3</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015.

**Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)**



Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2014	2015		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>6</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>7</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	40	57.1	142.7	MG
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	-	SM
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7.53	9.38	80.38	MG
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.39	0.40	97.5	DG
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	-
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.39	0.40	97.5	DG
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	-
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	-

4 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

5 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

7 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.



**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2014	2015		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	0.52	4.08	784.6	MG
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	15.6	0	0	DG
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	10.31	2.45	23.76	DG
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	91.6	85.3	93.1	DG
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	13.8	12.76	92.5	SM
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	-	5	-	MG
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	2.38	2.85	119.7	MG
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.73	0.695	105	MG

8 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

9 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2014	2015		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>10</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al } 1, \text{ año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.39	0.288	135.4	MG
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.09	0.006	1500	MG
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	3.44	3.87	112.5	DG
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>11</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.99	0.975	98.48	MG
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.09	0.0204	22.66	MG
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-		
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	-	-		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>12</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>13</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.		SI		
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

11 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

12 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

13 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2014	2015		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	-	0.4	-	SM
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	-	1.85	-	SM
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	-	103.7	-	SM

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015			
Denominación	Monto Año 2014	Monto Año 2015	Notas
	<u>M\$[1]</u>	M\$	
INGRESOS	13.479.724	21.687.766	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	109.380	104.989	
APORTE FISCAL	10.670.344	18.079.457	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	3.320	
TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	2.700.000	3.500.000	
SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	
GASTOS	20.470.275	24.915.899	
GASTOS EN PERSONAL	7.284.732	7.550.281	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.438.295	1.365.125	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	22.114	0	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	456.269	525.480	
INTEGROS AL FISCO		8	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	739.718	743.446	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	350.600	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	6.558.145	12.089.317	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.971.002	2.291.642	
RESULTADO	-6.990.551	-3.228.133	

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	<u>Presupuesto Inicial[1]</u>	<u>Presupuesto Final[2]</u>	Ingresos y Gastos Devengados	<u>Diferencia[3]</u>	<u>Notas[4]</u>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
INGRESOS				23.721.743	26.197.404	21.687.766	2.475.661	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	0	0	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	106.550	106.550	104.989	0	
	1	1	Recuperación y Reembolso de Licencias Medicas	84.790	84.790	72.807	0	
	99	1	Devoluciones y Reintegros	0	0	0	0	
	99	999	Otros	21.760	21.760	32.182	0	
09			APORTE FISCAL	18.081.817	18.078.497	18.079.457	-3.320	
	1	1	- Remuneraciones	7.160.968	7.160.968	7.161.928	0	
	1	2	- Resto	10.920.849	10.917.529	10.917.529	-3.320	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	3.320	3.320	3.320	
	3		Vehículos	0	3.320	3.320	3.320	
13			TRANSFERENCIA PARA GASTOS DE CAPITAL	5.532.376	4.500.000	3.500.000	-1.032.376	
	2	1	Subsecretaría de Educación	5.532.376	4.500.000	3.500.000	-1.032.376	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	3.509.037	0	3.508.037	
GASTOS				23.721.743	25.529.157	24.915.899	1.807.414	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.160.968	7.578.845	7.550.281	417.877	
							0	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.240.135	1.371.406	1.365.125	131.271	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	0	0	0	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	530.450	530.450	525.480	0	
			Programa Digitaliza Chile	334.750	334.750	333.313	0	
			Programa Fortalecimiento Regional	195.700	195.700	192.167	0	

25	INTEGROS AL FISCO	301	301	8	0
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	749.773	749.773	743.446	0
	Vehículos	0	0	0	0
	Mobiliario y Otros	0	0	0	0
	Máquinas y Equipos	602.550	302.550	299.867	-300.000
	Equipos Informáticos	25.750	225.750	223.241	200.000
	Programas Informáticos	121.473	221.473	220.338	100.000
31	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	350.600	350.600	350.600
	Estudios Basicos	0	350.600	350.600	350.600
					0
33	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	14.038.116	12.655.140	12.089.317	-1.382.976
34	SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	2.291.642	2.291.642	2.290.642
35	SALDO FINAL DE CAJA	1.000	1.000	0	0
	RESULTADO	0	668.247	-3.228.133	668.247

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Efectivo[1]			Avance[2]	Notas
	Indicador		2013	2014	2015	2015/ 2014	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente)	M\$	1	1,42	1	1,42	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	M\$	1	0,97	1,01	0,97	
	[IP percibidos / IP devengados]	M\$	1	1	1	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]	M\$	3,38	1,03	0,99	0,3	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	M\$	1,655	397,1	2291,6	239,94	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	M\$	1,655	397,1	2291,6	239,94	

#### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
<a href="#">Análisis del Resultado Presupuestario 2015[1]</a>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		7.275.254	-3.231.703	-1.965.879
<b>Carteras Netas</b>		0	-6.216.130	-6.216.130
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-6.216.130	-6.216.130
<b>Disponibilidad Neta</b>		6.025.551	2.385.309	3.640.242
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	6.025.551	2.385.309	3.640.242
<b>Extrapresupuestario neto</b>		1.249.703	599.118	610.009
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	33.307	-18.025	15.282
116	Ajustes a Disponibilidades	874	-874	0
119	Traspasos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	1.215.904	619.406	596.498
216	Ajustes a Disponibilidades	-382	-1389	-1771
219	Traspasos Interdependencias	0	0	0

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
INGRESOS				
Otros	106.550	106.550	104.989	0
GASTOS				
Programa Digitaliza Chile	334.750	334.750	333.313	0
Programa Fortalecimiento Regional	195.700	195.700	192.167	0
Máquinas y Equipos	602.550	302.550	299.867	-300.000
Programas Informáticos	25.750	225.750	223.241	200.000
Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	14.038.116	12.655.140	12.089.317	-1.382.976

## f) Transferencias<sup>14</sup>

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto	Presupuesto	Gasto Devengado	Diferencia[7]	Notas
	Inicial 2015[5]	Final 2015[6]			
	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	14.038	12.655	12.090	-1.383	
Gastos en Personal	256	256	256	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	13.782	12.399	11.834	-1.383	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	196	196	192	0	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
<a href="#">Otros[8]</a>	196	196	192	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	14.234	12.851	12.282	-1.383	

## g) Inversiones<sup>15</sup>

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2015							
Iniciativas de Inversión	Costo Total	Ejecución	% Avance al	Presupuesto	Ejecución	Saldo por	Notas
	Estimado[1]	Acumulada al año 2015[2]	Año 2015	Final Año 2015[3]	Año 2015[4]	Ejecutar	
	-1	-2	(3) = (2) / (1)	-4	-5	(7) = (4) - (5)	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	350.600	350.600	100%	350.600	350.600	0	

[1] Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

[2] Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2015.

[3] Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2015.

[4] Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2015.

<sup>14</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>15</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.



## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

El cuadro de Resultados de Indicadores del año 2015 se obtiene directamente de la aplicación Web que DIPRES dispondrá en su sitio [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl), Balance de Gestión Integral 2015, a la que se accede por acceso restringido con la clave que el Servicio dispone para este efecto.

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015
- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Porcentaje de Logro 16 2015	Notas
				2013	2014	2015			
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e Infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios De telecomunicaciones resueltas en el año t	días	26 12502/47	24 16816/70	23 14706/	25 12500/	100%	1
				2	1	648	500		
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e Infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos .	(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)	días	22 (293553/ 13	23 (453960/ 20065)	22 (40879 2/18	23 (51326 8/2	100%	2
				454)		468)	2316)		
	Enfoque de Género: No								

16 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Porcentaje de Logro 16 2015	Notas
				2013	2014	2015			
Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de Radioaficionados.	Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	días	74 29523/397	111 51515/464	78 44549/574	120 81000/675	100%	3
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100	%	93 (6560/7054)*100	91 (10397/1425)*100	93 (12801/13764)*100	90 (10297/11425)*100	100%	4
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e Informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios.	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial.	(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t) *100	%	45 (7901765/17556815)*100	48 (8553146/17819054)*100	55 (98920/92180064)*100	55 (97410/521771104)*100	100%	5
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e Informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios.	Porcentaje de sitios de Infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados.	(N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1) *100	%	17 (145/850)*100	35 (302/852)*100	32 (271/852)*100	30 (256/852)*100	100%	6

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Porcentaje de Logro 16 2015	Notas
				2013	2014	2015			
Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de Radioaficionados	Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones.  Enfoque de Género: No	Sumatoria días hábiles de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t	días	0.0 0.0/0.0	19.7 10932.0/ 556. 0	18.2 10587. 0/58 3.0	20.0 13400. 0/6 70.0	100%	7
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e Informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios.	Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país.  Enfoque de Género: No	(Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país)*100	%	49 (8643512 /1 7633910) *100	0	70 (12683 738/ 180527 76) *100	55 (98634 66/ 179335 75) *100	100%	8
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral  Enfoque de Género: No	(N° de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Austral en el año t /N°total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Austral)*100	%	NM	0	8 (1/12)* 100	67 (8/12)* 100	12%	9
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e Informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios.	Índice de Precio de un Plan básico de Internet de 15 Megabit (\$USD)  Enfoque de Género: No	(Precio año de medición del plan básico de internet de 15 Megabit/Precio año base del plan básico de internet de 15 Megabit)*100	%	NM	0	0 (0/0)*1 00	98 (4/4)*1 00	0%	10

Resultado Global Año 2015: 81%

1 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a diciembre del año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Asimismo considera las denuncias sobre temáticas de alto impacto para la ciudadanía tales como: ley de antenas, ley de radios comunitarias, radios operando en condición de ilegal, portabilidad numérica fija y móvil, neutralidad de red (calidad de servicio de internet), operación de proyectos subsidiados a través del FDT, reglamentaciones asociadas a la legislación de emergencia y reconstrucción asociadas a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, operación del sistema de alerta de emergencia, etc.

Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles por las fechas dadas por la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no son estándares. Muchas requieren mayores niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo.

2 Los reclamos que pasan de un año a otro continúan siendo sometidos al proceso de tramitación y resolución de reclamos y no se incluyen en el cálculo. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel. En tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo. Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.

Se estima que la meta comprometida puede ser cumplida siempre y cuando la cantidad de Reclamos con insistencia ingresados durante el año 2015, no supere los 15.000 reclamos. Esto se debe a que la capacidad actual, respecto a la dotación del Departamento Gestión de Reclamos, no permite gestionar una mayor cantidad de resoluciones u obtener mejores tiempos de resolución.

3 La medición de los tiempos promedios de trámite se efectúa considerando la totalidad de las solicitudes asociadas a cada servicio cuyo trámite concluyó en un determinado mes. Se establece el tiempo promedio considerando como fecha de ingreso el de la solicitud que genera el inicio del trámite respectivo y como fecha de egreso aquella del respectivo decreto que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborales (lunes a viernes). Este indicador considera el trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y las modificaciones de concesiones de servicios de radiodifusión sonora. En los procesos referidos al trámite de concesiones, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y cuentan con toda la información necesaria del proceso, esto es que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ni análisis especiales, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos o medidas precautorias, presentación ante los tribunales de justicia, solicitudes que requieran rectificación y/o republicación de extractos, solicitudes que incorporen complemento durante la tramitación, solicitudes que consideren instalación de estaciones base en un emplazamiento común, solicitudes que requieran de un análisis de propagación radioeléctrica, etc.

Se entiende por Servicios Públicos: destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general, diseñados para interconectarse con otros servicios públicos de telecomunicaciones.

Servicios Intermedios: servicios prestados por terceros, a través de instalaciones y redes, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general, o prestar servicio telefónico de larga distancia a la comunidad en general. Este indicador incluye las solicitudes que ingresen por la Ley 20599, de torres.

4 Los datos para validar este indicador se obtendrán a partir de la aplicación de una encuesta (s) de satisfacción de usuarios del año t y/o de Instrumentos de Opinión, desarrollado por un ente externo a Subtel, que permitan levantar información bajo una pregunta asistida respecto del conocimiento, de al menos uno, de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

5 El concepto de TV digital de libre recepción con señal oficial, no considera la señal digital a través de los canales de cable o satélite (TV pagada).

La cobertura de las ciudades y población es potencial, debido a que las transmisiones van a abarcar gran parte de la extensión de la ciudad, por lo que puede que aún queden lugares de sombra. Para calcular el numerador del indicador se multiplica el total de la población por un factor de cobertura estimado (este factor se calcula en base a la potencia del transmisor, su ubicación geográfica respecto de la ciudad y las características geográficas, y se verifica con las mediciones de cobertura efectuadas una vez puesto en marcha el servicio).

Se considera en la medición los permisos oficiales (con ley promulgada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión. El número de la población estimada por ciudad se obtiene a partir de las proyecciones de población por ciudad entregadas por el INE.

6 La fiscalización de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija y móvil definida como estratégica), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones.

El rol de esta Subsecretaría es fiscalizar la correcta aplicación por parte de las concesionarias de la Ley N° 20.478 y su Reglamento, respecto de las obligaciones y requisitos que les impone para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de fiscalizaciones aleatorias de los sitios críticos, comprobando la habilitación o grado de avance en el sitio, de los equipos electrógenos, bancos de baterías, estanques de combustible, según corresponda, para asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico.

La SUBTEL emitió las Res. Exentas que definen la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones para operadores de telefonía fija y móvil: Res. Exentas N°s: 3.141, 3.142, 3.143, 3.144, 3.145, 3.146, 3.147, 3.148, 3.149, 3.150, 3.151, 3.152, 3.153, 3.154, todas del 12 de Junio de 2012, con un total de 850 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica. Estas Res. constituyen la declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país, cuya principal característica es la autonomía de energía de respaldo de 48 horas, condición que permite la continuidad de los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil) frente a situaciones de emergencia.

7 Los Servicios Limitados de Telecomunicaciones incluidos son los destinados a satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones de determinadas empresas, entidades o personas previamente convenidas con éstas, las cuales no podrá dar acceso a tráfico desde o hacia los usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones, que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, y que no requieren de intervención de terceros a SUBTEL; y los Permisos de Televisión por Cable. No incluye el trámite de los servicios de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa) y las solicitudes con reparos.

Los días hábiles de tramitación de cada permiso corresponde al periodo entre la fecha de ingreso a oficina de partes de la solicitud y la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución).

8 El cálculo del indicador se realiza en base a la metodología OCDE.

9 EL objetivo del proyecto "Fibra Óptica Austral" , pretende disminuir los índices de aislamiento en zonas extremas, fortaleciendo el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en las regiones de Aysén y Magallanes, que asegure la continuidad y la calidad de los servicios, mediante el despliegue de fibra óptica nacional submarina entre Puerto Montt y Punta Arenas.

Con la implementación de este proyecto, se espera lograr niveles de precio y de calidad similares a los de los mercados en que se registra competencia y promover la inversión privada en el sector.

El proyecto pretende beneficiar a las regiones de Aysén, Los Lagos y Magallanes con una población potencial de 953.429 habitantes.

El proyecto Fibra Óptica Austral (FOA), consiste en un tendido submarino de fibra óptica de una longitud 2.500 [km] aprox., tramo Puerto Montt - Punta Arenas., considera la ejecución de los sgtes. hitos:

- 1) Elaboración de Bases del proyecto Fibra Óptica Austral (FOA) (febrero - abril 2015)
- 2) Visación de bases del concurso para el proyecto FOA CGR (marzo-abril 2015)
- 3) Llamado a concurso del proyecto FAO (mayo 2015)
- 4) Elaboración de propuesta por los oferentes (mayo-julio 2015)
- 5) Evaluación de ofertas y adjudicación (agosto 2015)
- 6) Elaboración de Decreto (septiembre 2015)
- 7) Visación Decreto CGR (octubre -noviembre 2015)
- 8) Publicación de Decreto por el Adjudicatario (diciembre 2015)
- 9) Recepción 1er avance del proyecto Fibra Óptica Austral (diciembre 2016)
- 10) Pago 1er avance (diciembre 2016)
- 11) Recepción de obra del proyecto (diciembre 2017)
- 12) Pago final (2017)

10 Mbps Mega bits por segundo (Mbps) es un parámetro que refleja la tasa de transferencia de información de acceso a internet. Planes de 15 Mbps son planes cuya referencia ofrecida por el proveedor es de 15 Mega bits por segundo. En el estándar de la industria esta velocidad son en condiciones de best effort (mejor esfuerzo). Los planes de 15 Mbps actualmente tienen una representatividad del orden de 20% del mercado en los accesos fijos. En Chile existen numerosos planes (1Mbps, 4 Mbps, etc.), sin embargo la OCDE publica para el 2014 solo planes de 15 Mbps, en consideración a que es la velocidad de acceso a Internet óptima para acceder a contenido multimedial (video de alta definición). Tomar otro precio de un plan diferente es posible pero ya no sería de una fuente externa ni comparativa con otros países. Se usa como referencia el año 2014, considerando que los últimos datos publicado por la OCDE, corresponden al año 2012. Este indicador tiene un sentido descendente, es decir, la caída de precio en términos porcentuales, significa que el servicio de internet es más asequible a la población. La referencia es USD 3,86 por Mbps el 2014 a 3,80 Mbps el 2015. Se mide en dólares solo para efectos comparativos.

## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

#### IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	02

#### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	93.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						93.00	

#### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral	5.00	67	11.94	0.00	8.00	11.94	0.00
Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país	5.00	55	127.27	5.00	70.00	127.27	5.00
Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	10.00	20,0	109.89	10.00	18.20	109.89	10.00
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	10.00	55	100.00	10.00	55.00	100.00	10.00
Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	15.00	30	106.67	15.00	32.00	106.67	15.00
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	10.00	23	104.55	10.00	22.00	104.55	10.00
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de	10.00	25	108.70	10.00	23.00	108.70	10.00

telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría							
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	5.00	90	103.33	5.00	93.00	103.33	5.00
Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	10.00	120	153.85	10.00	78.00	153.85	10.00
Total:	80.00			75.00			75.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	51	51.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	0	0.00	Si
Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t	0	0.00	Si
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	16	16.00	Si



Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	0,41	0.41	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	0,82	0.82	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	24,14	24.14	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	67	67.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	31	0.00	No

#### Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	10
Total Indicadores cumplidos:	9
% cumplimiento Objetivo 2:	90.00 %
% ponderación asignada:	20.00 %
% ponderación obtenida:	18.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Total:							

Estado Apicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	18-03-2016 10:22

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

Dotación afecta al incentivo Pmg: 259 funcionarios.  
 Monto a cancelar en 2016: M\$ 286.022  
 Promedio por funcionario: M\$ 1.104  
 % de gasto respecto al Subtítulo 21: 3,99%

## Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>17</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>18</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>19</sup>
Concesiones y Autorizaciones	42	8	95.34	8%
Desarrollo Tecnológico	7	6	94.45	8%
Financiero Contable	28	7	94.94	8%
Fiscalización	59	7	96.20	8%
Gabinete	14	8	75.24	4%
Gerencia del FDT	15	8	94.66	8%
Gestión de Personas	8	9	90.83	8%
Gestión de Reclamos	35	6	95.20	8%
Gestión Documental	11	4	92.17	8%
Jurídica	15	9	95.36	8%
Política Regulatoria	12	7	95.53	8%

Dotación afecta al incentivo: 247 funcionarios.  
Monto a cancelar en 2016: M\$ 283.871  
Promedio por funcionario: M\$ 1.149  
% de gasto respecto al Subtítulo 21: 3,96%

Señalar el monto total a pagar en 2016, el promedio por persona y como % del gasto total en subtítulo 21, gastos en personal.

17 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

18 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

19 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.

### - Género

Medidas para reducir brechas, barreras e inequidades de género en la provisión de bienes y servicios	Resultados alcanzados en 2015 (Solo las medidas implementadas en un 100%)	Evidencia/ información objetiva (respaldada en Valores cuantitativos, o hechos específicos y cualitativos)	Efecto en los usuarios, beneficiarios, ciudadanos.	Razones de incumplimiento	Medidas adoptadas para 2016. (Si las hay)
Realizar Estudio denominado Sexta Encuesta Sobre Acceso, Usos, Usuarios y Disposición de pago por Internet en zonas urbanas y rurales de Chile.	Medida implementada en un 100%.  Se realiza el estudio "Sexta Encuesta sobre Acceso, Uso, Usuarios y Disposición de Pago por Internet, en zonas rurales y urbanas de Chile", no obstante sus resultados no permiten identificar inequidades, brechas y barreras de género.	Si bien la encuesta realizada recoge el género del jefe de hogar y de los usuarios, esta variable no tuvo representatividad estadística debido a que no fue concebida para ese análisis. Sin embargo, ésta entregó estadísticas a nivel comunal, rural y urbano del hogar seleccionado.	La realización del estudio, en este aspecto, no tuvo efectos en los usuarios, beneficiarios, ciudadanos.	No aplica, dado a que la encuesta fue ejecutada.	No hay medidas para el año 2016, ya que para lograr mayor representación estadística y profundidad de análisis, el estudio requeriría de un cambio metodológico de la encuesta, que actualmente desviaría su objetivo.
Incorporar en los sistemas de información que administra el Servicio, datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género.	Medida implementada en un 100%.  En este marco se estableció como Sistemas de Información interno, la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y el Departamento de Gestión de Reclamos (DGR). La información fue sistematizada por estas dos unidades, quienes elaboraron estadísticas desagregadas por sexo a partir de registros administrativos.	En el sistema de OIRS, el 49.7% corresponde a solicitudes realizadas por mujeres Y 50,3% a hombres. Respecto a los reclamos ingresados en el Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) entre enero y noviembre de 2015, lo reclamos presentados por mujeres representa un 38%, los reclamos presentados por hombres representan un 58% y los reclamos presentados por persona jurídica representan un 4%.	Considerando que la medida comprometida e implementada permitió la obtención de información /datos para análisis del Servicio, ésta no tuvo efectos en los usuarios, beneficiarios, ciudadanos.	No aplica	Durante el año 2016, se realizaran talleres para difundir y capacitar acerca de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones , a 2.000 personas (líderes de opinión, dirigentes vecinales, ejecutivos de atención de otros servicios públicos y público en general), proceso que se invitara a organizaciones de mujeres.

<p>Analizar la factibilidad de diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda. (mediante los resultados del estudio - Sexta Encuesta)</p>	<p>La medida no fue implementada en un 100%.</p> <p>Se analizaron los resultados del Estudio de la Sexta Encuesta Sobre Acceso, concluyendo que las variables que componen la encuesta, y sus resultados, no permiten identificar indicadores.</p>	<p>Al analizar los resultados, se observó que estos no permitieron identificar indicadores que puedan asociarse a género, fundamentalmente porque la encuesta está orientada a hogares, no a personas. Por tanto no se definieron indicadores, como resultado de este estudio.</p>	<p>La realización de este análisis no tuvo efectos en los usuarios, beneficiarios, ciudadanos.</p>	<p>No se cumple la medida, dado a que los resultados no permitieron tener información concluyente respecto a la inequidad de género. La variable no tuvo representatividad estadística, debido a que el estudio no fue concebido para ese análisis.</p>	<p>No hay medidas para el año 2016, ya que para poder definir indicadores que midan la brecha digital de género se requiere realizar un diagnóstico para ver factibilidad de realizar un estudio y encuesta que mida la brecha digital con perspectiva de género, y posteriormente crear y medir indicadores, que evalúen el resultado de la política pública y la acción de la Subtel. Este cambio metodológico actualmente desviaría su objetivo, situación que debe ser evaluada por la Autoridad del Servicio, en caso de corresponder.</p>
--	--	--	--	---	---

- **Descentralización / Desconcentración**

<b>Medidas de descentralización / desconcentración</b>	<b>Resultados alcanzados en 2015</b> (Solo las medidas implementadas en un 100%)	<b>Evidencia/ información objetiva</b> (respaldada en Valores cuantitativos, o hechos específicos y cualitativos)	<b>Efecto en los usuarios, beneficiarios, ciudadanos.</b>	<b>Razones de incumplimiento</b>	<b>Medidas adoptadas para 2016.</b> (Si las hay)
Informar el avance del compromiso presidencial referente al proyecto Fibra Óptica Austral según hitos comprometidos para el año 2015.	La medida no fue implementada en un 100%. Proyecto en proceso de implementación, con retraso. A la fecha en desarrollo Concurso Público.	Se formó una mesa técnica de trabajo entre ambas instituciones para contar con un documento de evaluación técnico – económico y social que permita dicha autorización por parte de Dipres. Este informe final fue enviado a Dipres a través de Oficio Subtel N°15.254 GFDT 438 de fecha 02.12.2015.	No aplica	El Proyecto FOA, se encuentra en proceso de visación de Bases por parte de la Dirección de Presupuesto (Dipres).	Una vez aprobadas las Bases de este concurso, se ingresaran a la Contraloría General de la República, a trámite de toma de razón.
Informar el avance del compromiso presidencial referente al proyecto Capilaridad Gran Valparaíso según hitos comprometidos para el año 2015.	Las medidas no fueron implementadas.	Estas iniciativas no contaron con recursos presupuestarios para su realización.	No aplica	Estas iniciativas no contaron con recursos presupuestarios para su realización, en el proceso de solicitud presupuestaria 2016	No aplica
Informar el avance del compromiso presidencial referente al proyecto Capilaridad Gran Concepción según hitos comprometidos para el año 2015.					
Informar el avance del compromiso presidencial referente al proyecto Capilaridad Concurso WI Fi 3, según hitos comprometidos para el año 2015.	La medida no fue implementada en un 100%.  La fase 3 de este proyecto, el cual fue concursado en octubre de 2014, otorgó 9 concesiones de servicio público de transmisión de datos, beneficiando a un total de 87 comunas, con 348 puntos de acceso o	Durante 2015, se tramitaron y publicaron en el Diario Oficial desde el 30 de Septiembre al 27 de octubre de 2015, los decretos de concesión de las regiones de: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana (Santiago), Biobío Cordillera.	No aplica	Los decretos de concesión de las regiones Valparaíso y Metropolitana Rural, están en proceso de tramitación interna para posterior envío a toma de razón a la Contraloría General de la República.	Enviar a toma de razón a la Contraloría General de la República los decretos de concesión de las regiones Valparaíso y Metropolitana Rural. El inicio de servicio se contabiliza con los decretos totalmente tramitados y publicados en el Diario Oficial.

	Zonas WiFi ChileGob y el despliegue del proyecto se divide en dos etapas.				
Constituir y operar el Consejo para las regiones de Coquimbo, Antofagasta, el Maule y Biobío para el 2015, integrado por organizaciones sociales y comunitarias, centros de estudio y fundaciones de la Región	<p>La medida no fue implementada en un 100%.</p> <p>En 2105, se constituyó el Consejo Regional de la Sociedad Civil de SUBTEL de la Región de Coquimbo, Antofagasta, Maule y Biobío, de acuerdo a lo comprometido.</p>	<p>En el mes de marzo del año 2105, se constituyó el Consejo Regional de la Sociedad Civil de SUBTEL de la Región de Coquimbo.</p> <p>En el mes de noviembre se constituyeron los Consejos Regionales de Antofagasta y región del Maule.</p> <p>En la Región del Biobío el Consejo Regional de la Sociedad Civil se conformó en el mes de diciembre.</p> <p>Las actas de sesiones del CSC se aprueban y publican en la sesión siguiente a su constitución. Durante el 2015, se aprueba y publican las actas de sesiones del CSC Coquimbo y del Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL.</p>	<p>El Consejo de la Sociedad de la región del Maule, en su primer encuentro el definió algunos de sus lineamientos y objetivos. Participaron la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de San Rafael, Universidad de Talca, Canal Campus TV, Grupo Discapacidad Esperanza, y la Agrupación de Centros Culturales y Juveniles de Talca.</p>	<p>La medida comprometió las actas de las sesiones de los Consejos Regionales, las que serán aprobadas por los consejeros en próxima sesión, durante el primer semestre del año 2016.</p>	<p>Publicar las actas de los Consejos Regionales de Antofagasta, Maule y Biobío.</p>
Gasto mensual (o ejecución mensual PROPIR) regional informado en la plataforma Chile Indica	<p>La medida no fue implementada en un 100%.</p> <p>Se reportaron los gastos (PROPIR) realizados en diciembre del año 2015.</p>	<p>Se reportaron los gastos (PROPIR) realizados al 31 de diciembre del año 2015, de las iniciativas de nivel nacional ; Marco regulatorio, económico, legal y técnico para la implementación del Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones (PNIT), Análisis de Evaluación de Impacto para proyectos de servicio intermedio para proyectos de servicio intermedio del Plan Nacional de Infraestructura de</p>	No aplica	<p>El Informe de Gasto Mensual PROPIR Ejecución 2015 (Nacional) no refleja gastos durante el periodo de enero a abril, debido a que SUBTEL al mes de abril no había definido su cartera de proyectos y por consecuencia no habían sido ingresado a la plataforma Chile Indica.</p> <p>En el mes de mayo, se comienza a informar el gasto</p>	No aplica

		Estudios Básicos, Programa Digitaliza Chile, Estudios e Investigaciones de Subtel, Gastos de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.		mensual, indicando en este mes, todo el gasto ejecutado durante el periodo no informado.	
Informar ARI 2016 /PROPIR inicial de todas las regiones a través de la Plataforma Chile Indica	<p>La medida no fue implementada en un 100%.</p> <p>Durante el 2015 se ingresó a la plataforma de Chile-indica la iniciativa de inversión "Servicios Telecomunicaciones para Zonas WIFI, fase IV". La regiones con inversión estimada corresponden a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Biobío, Araucanía, Aysén, Magallanes. Estas iniciativas fueron todas aprobadas por las respectivas regiones.</p> <p>Además se ingresaron y aprobaron las iniciativas PROPIR de carácter Nacional.</p> <p>Posteriormente, se ingresaron a la plataforma los anteproyectos regionales de inversión ARI 2016.</p>	<p>Las iniciativas del proyecto "Servicios Telecomunicaciones para Zonas WIFI, fase IV", fueron ingresadas a la plataforma Chileindica a partir del mes de mayo.</p> <p>Posteriormente, con los lineamientos entregados por la Autoridad del Servicio en materia presupuestaria de cada proyecto, y con la autorización de cada región involucrada, a partir del 1° de julio de 2015, se ingresaron a la plataforma los anteproyectos regionales de inversión ARI 2016. Todas fueron aprobadas por las respectivas regiones.</p>	No aplica	<p>La demora del ingreso a la plataforma de Chile-indica de la iniciativa de inversión, se debió a que la sesión del Consejo, se definió a fines de marzo del 2015 y porque la Autoridad del Servicio debió definir los valores del proyecto a ser asignados en cada región, actividad realizada durante el mes de abril y comienzos de mayo 2015.</p> <p>Esta situación fue informada a las todas las regiones involucradas, las que autorizaron y solicitaron vía correo electrónico a SUBDERE la apertura de la plataforma, para ingresar la información fuera del plazo.</p>	<p>Gasto mensual (o ejecución mensual PROPIR) regional informado en la plataforma Chile Indica</p> <p>El inicio de la implementación del proyecto "Servicios Telecomunicaciones para Zonas WIFI, fase IV", se estima realizar a partir del primer semestre 2016.</p>



## **Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

BOLETÍN: 8034-15

Descripción: Crea la Superintendencia de Telecomunicaciones

Objetivo: Actualizar la arquitectura institucional de la autoridad sectorial de telecomunicaciones, atendida la pertinencia de separar las tareas básicas de definir la política y normas para el sector, de fiscalización y sanción de estas últimas, conforme a las recomendaciones OCDE. Se propone la creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones que concentre las tareas fiscalizadoras, sancionatorias, autorizatorias y aquellas vinculadas a la fijación de tarifas que la ley determine. En un órgano distinto quedarían las tareas de definir la política sectorial y de dictar las normas pertinentes.

Fecha de ingreso: 10.11.2011

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional / Senado.

Beneficiarios directos: Usuarios de servicios de Telecomunicaciones.

BOLETÍN 9541-15

Descripción: Mercado secundario de espectro

Objetivo: Posibilitar el desarrollo de un “mercado secundario de espectro radioeléctrico” en el que los actuales titulares de una concesión puedan transar bloques más pequeños de uso sobre las bandas de frecuencia que actualmente detentan, permitiendo que el espectro radioeléctrico que se encuentre subutilizado pueda ser ofrecido a otras concesionarias que requieran aumentar su capacidad espectral para extender la cobertura geográfica de los servicios y mejorar la calidad de los mismos, lo que propende a la efectiva utilización del espectro.

Fecha de ingreso: 09.09.2014

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Mercado de las telecomunicaciones.

BOLETÍN 9918-15

Descripción: Aprueba la Modificación con respecto al Artículo XII (c) (ii) del Acuerdo relativo a la Organización Internacional de Telecomunicaciones por Satélite

Objetivo: Impedir que las asignaciones de frecuencias relacionadas con las actuales posiciones orbitales se usen para fines no relacionados con el suministro de servicios públicos internacionales, según se los define en el Acuerdo ITSO. Igualmente, se busca evitar que, en el marco de un procedimiento de quiebra, esas posiciones orbitales se transfieran a entidades no obligadas jurídicamente a brindar en forma constante servicios internacionales públicos de telecomunicaciones.

Fecha de ingreso: 10.03.2015

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional / Senado.

## **Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015**

N° Ley 20.808

Fecha de promulgación 28 de enero de 2015.

Fecha entrada en Vigencia 28 de enero de 2015

Materia: Protege la libre elección en los servicios de cable, internet o telefonía.