

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2006**

**SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES**

**SANTIAGO DE CHILE**



---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>06</b>
• Definiciones Estratégicas .....	07
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	07
- Misión Institucional .....	07
- Prioridades Políticas en Programa de Gobierno .....	07
- Aspectos Relevantes Contenidos en proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006.....	08
- Objetivos Estratégicos .....	08
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	09
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	09
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	10
• Principales Autoridades .....	11
• Recursos Humanos .....	12
- Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato .....	12
- Dotación Efectiva año 2006 por Estamento .....	13
- Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad .....	13
• Recursos Financieros .....	14
- Recursos Presupuestarios año 2006.....	14
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>15</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	16
- Balance Global .....	16
- Resultados de la Gestión Financiera .....	18
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	21
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	31
- Informe de Programación Gubernamental .....	31
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	32
• Avances en Materias de Gestión Interna .....	33
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	33
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	34
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	34
- Otras Materias de Gestión .....	35
<b>4. Desafíos 2007 .....</b>	<b>36</b>

---

<b>5. Anexos</b> .....	<b>39</b>
• Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006.....	40
• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera.....	42
• Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006 .....	43
• Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño .....	48
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	49
• Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006 .....	51
• Anexo 7: Transferencias Corrientes .....	52
• Anexo 8: Iniciativas de Inversión .....	53
• Anexo 9: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	55
• Anexo 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	57
• Anexo 11: Proyectos de Ley .....	58

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios año 2006.....	14
Cuadro 2: Ingresos y Gastos años 2005 – 2006.....	18
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a Nivel de Subtitulo.....	20
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006.....	40
Cuadro 5: Indicadores de la Gestión Financiera.....	42
Cuadro 6: Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006.....	43
Cuadro 7: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006 .....	48
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006 .....	49
Cuadro 9: Cumplimiento PMG 2006 .....	51
Cuadro 10: Cumplimiento PMG años 2003 – 2005 .....	51
Cuadro 11: Transferencias Corrientes .....	52
Cuadro 12: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006 .....	54
Cuadro 13: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	55
Cuadro 14: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2006 .....	57

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres) .....	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	13

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

Pablo Bello Arellano  
Subsecretario de Telecomunicaciones



El compromiso del Gobierno de S.E. Presidenta Michelle Bachelet en materia de telecomunicaciones, es promover el acceso pleno de las chilenas y chilenos a las nuevas oportunidades de comunicación e intercambio que actualmente están disponibles, y con ello el acceso al conocimiento y la cultura, al intercambio académico, a una mayor libertad de expresión y participación, a disponer de formas más eficientes de producción, a acceder a mercados distantes y a facilitar el encadenamiento productivo.

En este contexto, la Subsecretaría de Telecomunicaciones centró su gestión durante el año 2006 en torno a tres ejes fundamentales: Obtener los mayores niveles de igualdad en el acceso a los servicios avanzados de telecomunicaciones, favoreciendo con ello la equidad; incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar el máximo desarrollo con sus propios mecanismos, logrando con ello la competitividad del país; y velar en todo momento porque los derechos de los ciudadanos, sea en su calidad de tales, o como consumidores de servicios de telecomunicaciones, se respeten y, más aún, estén en el centro del funcionamiento de la industria, permitiendo con ello la protección social.

El primer eje de Equidad, se refiere a obtener igualdad en el acceso a los servicios avanzados de telecomunicaciones, considerando que tan importante como favorecer el desarrollo de un mercado competitivo, es permitir que los sectores de menores ingresos o afectados por el aislamiento geográfico, puedan acceder a los beneficios de la conectividad. En esta materia durante el año 2006 se destacan las siguientes actividades: fortalecimiento de las iniciativas territoriales de acceso universal a las TIC, a través de la creación de Mesas regionales de acción digital y la gestión de asesores regionales TIC; identificación de brechas de requerimientos de servicios de telecomunicaciones en las 13 regiones del país; diseño de instrumentos para el financiamiento de fondos concursables y desarrollo de Proyectos de Servicio Universal; acceso a TV Digital terrestre y cambio de la estructura de numeración telefónica fija y móvil.

El segundo eje de Competitividad tiene como objetivo principal el de incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar el máximo desarrollo con sus propios mecanismos. En esta línea de acción en el año 2006 se trabajó intensamente en propender la máxima expansión de los mercados de telecomunicaciones, abriendo las puertas a la competencia en cada uno de los espacios en que así sea posible en forma eficiente. Para ello es necesario contar con un marco normativo moderno y flexible, que de cuenta de las condiciones actuales y futuras del desarrollo sectorial. Con miras a este objeto, parte importante de los esfuerzos de Subtel, se concentró en: la revisión del régimen concesional, la creación de un Panel de Expertos que resuelva las controversias entre operadores y entre éstos y la autoridad reguladora y, la remoción de los obstáculos para el desarrollo de las telecomunicaciones en el corto plazo.

El tercer eje corresponde a la Protección Social, cuyo objetivo es el de velar en todo momento porque los derechos de los ciudadanos y consumidores de servicios de telecomunicaciones, se respeten y estén en el centro del funcionamiento de la industria. En esta área durante el año 2006 se concentró en los siguientes

---

tópicos: mejorar la atención de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, difusión de sus derechos a través de la publicación del primer ranking de reclamos de segunda instancia, aplicación de la primera encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones, estudio para la definición de indicadores de calidad de servicio ofrecidos por las concesionarias de telefonía local, móvil y larga distancia y acciones de difusión en general; en este eje destaca la dictación de la resolución que fija las normas de calidad de la telefonía móvil, destinada a establecer parámetros de calidad en la provisión de este servicio por parte de las empresas concesionarias, de tal forma de otorgar el servicio en forma transparente, no discriminatoria y que contribuya al desarrollo e inversión de la telefonía móvil. También se trabajó en el perfeccionamiento de la función fiscalizadora donde destaca el proceso de recepción de las obras e instalaciones de un importante número de servicios de telefonía fija, telefonía móvil, portadores, radiodifusión sonora y televisiva, servicios limitados y nuevas tecnologías.

En este periodo, es importante hacer mención a las acciones de fiscalización y auditoria destinadas a asegurar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos. En este ámbito, se continuó con el proceso de recepción de las obras e instalaciones de las escuelas rurales beneficiadas con conectividad por el Fondo del Desarrollo de las Telecomunicaciones, verificando su correcta operación. En paralelo, se ejecutaron acciones de fiscalización en terreno a escuelas rurales, telecentros comunitarios y teléfonos públicos rurales adjudicados a través de dicho Fondo.

Por otra parte, producto de la masificación de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y el consecuente incremento de los reclamos por parte de los usuarios de servicios de telecomunicaciones producido en los últimos años, ha permitido desarrollar un proyecto para modificar la actual estrategia de trabajo, tanto en materias de fiscalización de servicios como de atención de consumidores, a objeto de hacerla más cercana, eficiente, efectiva y oportuna. Para esto y de acuerdo a la política de desconcentración y fortalecimiento regional, se ha propiciado que la función fiscalizadora sea ejecutada desde las regiones, a través de dos importantes iniciativas: la suscripción y puesta en marcha de un Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor para la recepción de reclamos, y a través de la implementación de Macro Zonas Regionales de Fiscalización ubicadas en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt.

Durante el año 2006 se continuó con el proceso de fortalecimiento de la gestión institucional, incorporando tecnología y nuevos sistemas de gestión que permitan implementar la mejora continua de los procesos, entregando bienes y servicios en forma eficiente y oportuna de manera de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. En esta materia destaca la certificación bajo la norma ISO 9001: 2000 de los sistemas de Planificación y Control de Gestión y de Evaluación de Desempeño.

Respecto a los desafíos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el año 2007, se continuarán ejecutando acciones que permitan aumentar la conectividad digital a las redes y a los servicios de telecomunicaciones en diversos segmentos de la población, localidades y comunas del país.

En materia de competitividad será necesario crear, modificar, actualizar y gestionar el marco normativo para que el sector de Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios en un ambiente de competencia y fomentando la introducción de nuevas tecnologías y servicios; destacando la

---

definición del marco normativo para la TV digital, estudio para la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la regulación de la telefonía sobre Internet.

Finalmente considerando que las telecomunicaciones no son sólo medios tecnológicos que permiten el desarrollo de una industria ubicada en mercado altamente vertiginoso sino que son un eje clave para la superación de las inequidades, para el fortalecimiento de la participación ciudadana, para la consolidación del sistema democrático a través de ciudadanos informados y conocedores de sus derechos y obligaciones, se fortalecerán aún más las acciones destinadas a la protección y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pablo Bello Arellano', with a horizontal line underneath the text.

Pablo Bello Arellano  
Subsecretario de Telecomunicaciones

---

## 2. Identificación de la Institución

- Definiciones Estratégicas
  - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
  - Misión Institucional
  - Prioridades Políticas en Programa de Gobierno
  - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2006 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2006

---

- **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**

Transformar al sector de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones en motor del desarrollo económico y social del país, promoviendo el acceso a los servicios de telecomunicaciones a calidad y precios adecuados y contribuyendo a impulsar el desarrollo económico, con énfasis en los sectores vulnerables y marginados, mediante la definición de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones, para mejorar la calidad de vida de la población.

- **Prioridades Políticas en Programa de Gobierno**

Número	Descripción
1	Obtener los mayores niveles de igualdad en el acceso a los servicios avanzados de telecomunicaciones, favoreciendo con ello la equidad
2	Incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar el máximo desarrollo con sus propios mecanismos, favoreciendo con ello la competitividad del país
3	Velar en todo momento porque los derechos de los ciudadanos, sea en su calidad de tales, o como consumidores de servicios de telecomunicaciones, se respeten y, más aún, estén en el centro del funcionamiento de la industria, favoreciendo con ello la protección social

## - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006

Número	Descripción
1	Para el año 2006 se pretende proponer modificaciones a la actual normativa de telecomunicaciones y con ello, en consecuencia, se analizará la normativa necesaria para la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación y nuevos servicios, enfatizando aquellos que posibilitan el acceso masivo a la infraestructura de la información, así como también aquellas que contribuyan a la eliminación de las actuales barreras que el mercado impone a las empresas para la implementación de nuevas tecnologías convergentes.
2	Durante el año 2006 se pretende continuar con la política de atención de consumidores atendiendo los reclamos con insistencias y mejorando los tiempos de respuesta. En el primer semestre del año 2005 se han atendido 10.000 reclamos y se proyectan a 21.600 en el año; y para el 2006 se estima atender un número similar.
3	Durante el año 2006 se continuará con los estudios para anteproyectos de conectividad y expansión de redes en diversas regiones. Se consolidará la Red Nacional de Infocentros a través del plan de actividades financiado a través de la estrategia de fortalecimiento digital (BID) cuyo presupuesto es de M\$ 173.622.- Se realizarán los estudios necesarios para la entrega de subsidios a través de concursos públicos para la expansión de redes de servicios de telecomunicaciones, en zonas rurales y urbanas marginales.
4	Durante el año 2006 se destacan los procesos de fiscalización de los proyectos de conectividad de escuelas rurales cuyas recepciones de obras se realizaron durante el año 2005. En el marco del Sistema de Gestión Territorial Integral del Programa de Mejoramiento de Gestión se pretende fortalecer la capacidad de fiscalización creando 2 macro zonas de fiscalización en la II y X región, incorporando personal especializado y equipamiento en dichas regiones.
5	Durante el año 2006 se concretará el pago de los subsidios comprometidos durante el año 2005, correspondientes a los proyectos de conectividad de escuelas rurales. El total de proyectos subsidiados es de 667, sin embargo es necesario establecer una glosa que permita continuar con la política de acceso universal a través del mecanismo de subsidios del FDT.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Realizar las acciones necesarias para que se masifique el acceso a las redes y servicios de Telecomunicaciones, como una forma de extender el uso y aplicación de las TIC en Chile.
2	Realizar todas las acciones necesarias para que el consumidor pueda elegir libre e informadamente entre los servicios de Telecomunicaciones que se le ofrecen y posteriormente verificar el cumplimiento de normas, estándares y contratos, que afecten a consumidores y competidores.
3	Crear, modificar, actualizar y gestionar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios. Lo anterior a objeto de disminuir la brecha interna respecto de otros países, y para mantener e incrementar las ventajas competitivas de Chile en la región.

---

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

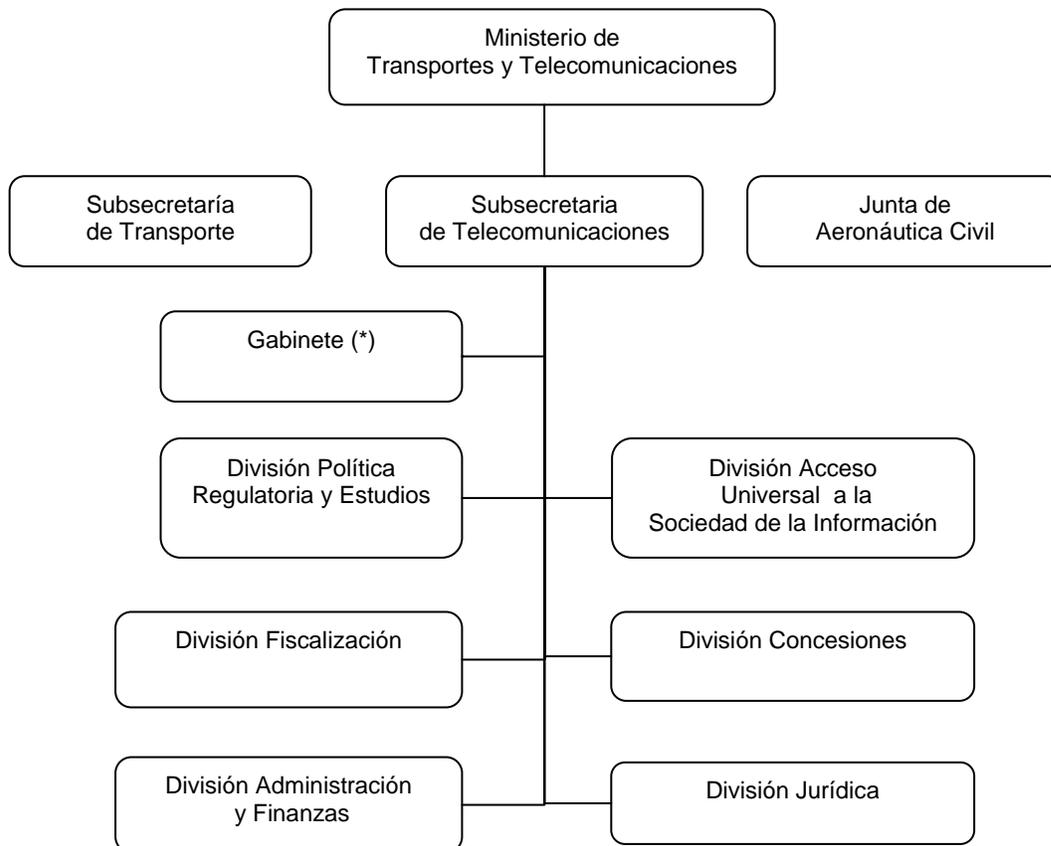
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	1,2
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	3
3	Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	1
4	Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	2

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Usuarios de telecentros
3	Beneficiarios de teléfonos públicos rurales
4	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
5	Funcionarios /Alumnos del sector público
6	Alumnos de escuelas con conectividad

---

- Organigrama y Ubicación en la estructura del Ministerio



(\*) De Gabinete dependen 3 unidades de apoyo: Auditoría Interna, Departamento Desarrollo Tecnológico y Departamento Control de Gestión.

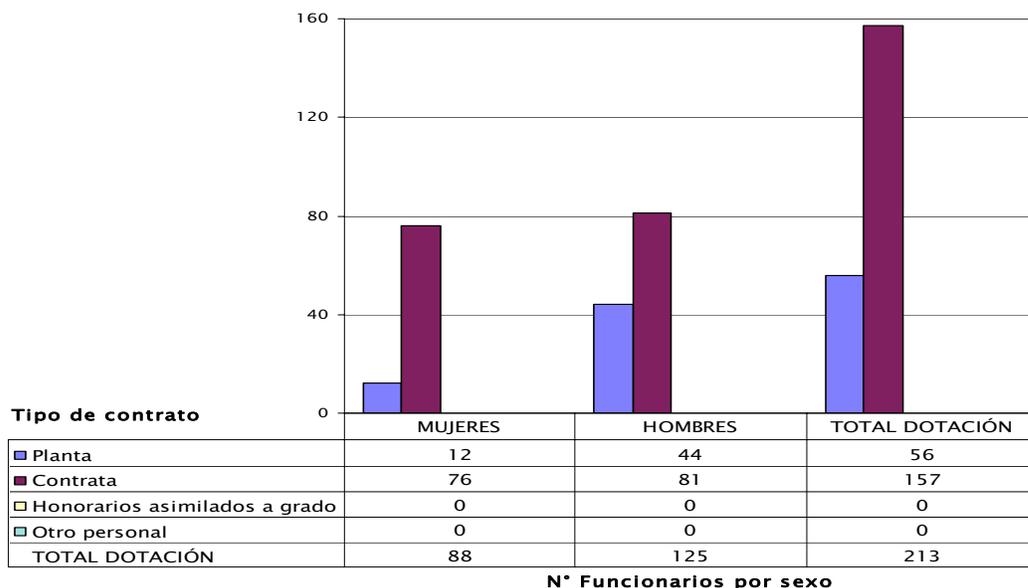
---

## • Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretario de Telecomunicaciones	Pablo Bello Arellano
Jefe División Jurídica	Francisco González Silva
Jefe División Política Regulatoria y Estudios	Cristian Nuñez Pacheco
Jefe División Concesiones	Victor Garay Silva
Jefe División Acceso Universal a la Sociedad de la Información	Cyntia Soto Cifuentes
Jefe Fiscalización	Mauricio Contreras Guerra
Jefe División Administración y Finanzas	Cristian Olea Azar

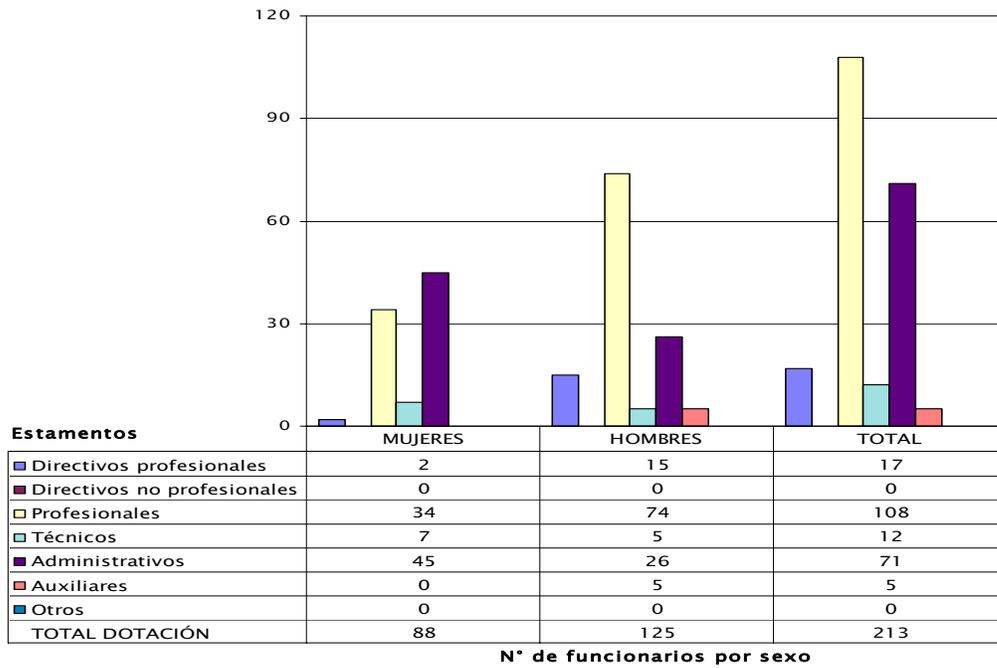
## ● Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2006<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

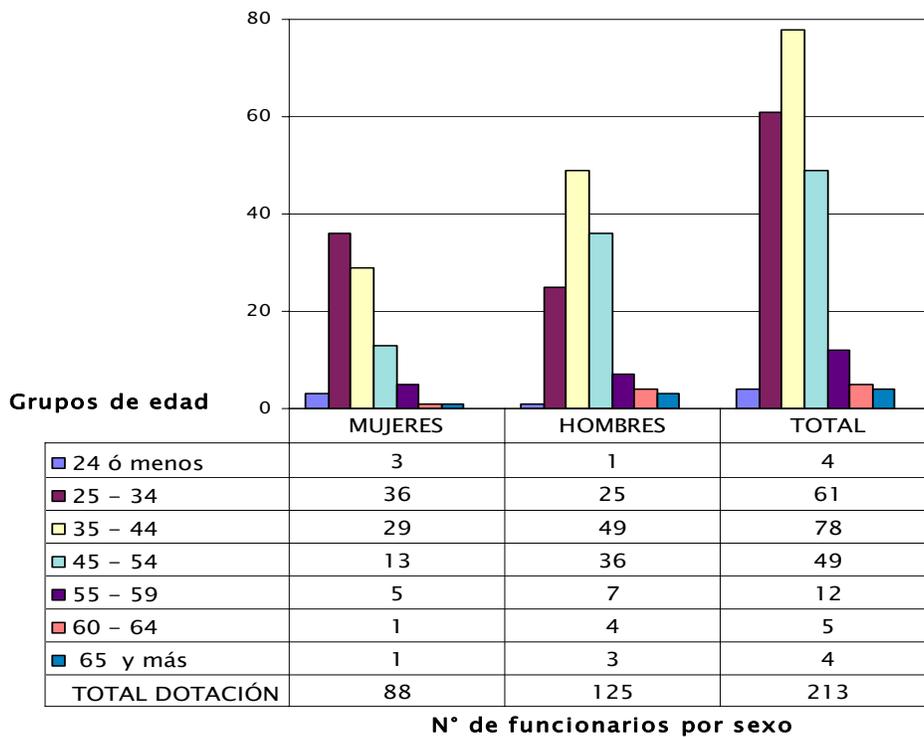


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



---

- Recursos Financieros

- Recursos Presupuestarios año 2006

Cuadro 1 Recursos Presupuestarios 2006			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	6.184.092.-	Corriente <sup>2</sup>	4.566.634.-
Endeudamiento <sup>3</sup>	0.-	De Capital <sup>4</sup>	2.886.321.-
Otros Ingresos <sup>5</sup>	253.530.-	Otros Gastos <sup>6</sup>	2.445.-
TOTAL	6.437.622.-	TOTAL	7.455.400.-

---

2 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

3 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

4 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

5 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

6 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión Interna
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Otras Materias de Gestión

---

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

El país para lograr su desarrollo requiere de redes y servicios de telecomunicaciones de calidad disponibles para todos, por tal motivo es fundamental profundizar la expansión de dichas redes y la incorporación de nuevas tecnologías. De esta forma se requiere configurar un círculo virtuoso de competencia, inversión e inclusión que sea sustentable en proveer más y mejores servicios a la mayor cantidad de personas, en forma crecientemente equitativa y cuyo fin último es lograr que el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación de alta calidad sea utilizado por todos los chilenos.

Para lograr estos objetivos la Subsecretaría de Telecomunicaciones centró su gestión durante el año 2006 en torno a tres pilares: equidad, competitividad y protección social, cuyo balance global detallamos a continuación.

En la búsqueda de equidad en el acceso a las nuevas tecnología de información y comunicación y la lograr un equilibrio mínimo entre los sectores aún excluidos y el resto de la sociedad, la Subsecretaria de Telecomunicaciones durante el año 2006 , ha desarrollado una serie reprojectos que responden a esta línea: integración al Programa “Quiero Mi Barrio”, con un avanzado proyecto de conectividad inalámbrica para 200 Barrios, se inició el desarrollo del Programa de Conectividad para Chiloé, inserto en el Plan Chiloé impulsado por el Gobierno; se desarrollaron los estudios necesarios para generar Ante Proyectos de Conectividad en las regiones de Antofagasta, de Coquimbo, de Valparaíso, del Libertador, del Maule, del Bío Bío, de la Araucanía, de los Lagos y de Aysén.

A través de la Coordinación Nacional de Infocentros, ha continuado su labor de articulación de los esfuerzos públicos y privados por desarrollar espacios comunitarios de acceso a las tecnologías de información y comunicaciones, se mantuvo las actividades permanentes de monitoreo y seguimiento de infocentros y telecentros comunitarios (712 infocentros, con 4.001 computadores y una conectividad del 97,4%), así como también los teléfonos públicos rurales financiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Se dio inicio al estudio para el diseño de Instrumentos para el Financiamiento de Fondos Concursables y Desarrollo de Proyectos de Servicio Universal.

En lo relativo a la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacan cuatro elementos durante el año 2006: Televisión Digital, Régimen Concesional, Creación del Panel de Expertos y Remoción de obstáculos al desarrollo de las telecomunicaciones en el corto plazo.

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

---

En esta misma línea también se elaboró el “Boletín de Telecomunicaciones”, edición N° 9, correspondiente al año 2006, documento a través del cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones da a conocer, anualmente, los criterios de aplicación de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, incorporando las opiniones y estudios de expertos sobre la materia.

En relación a los procesos de fijación tarifaria de las empresas de servicio público telefónico, durante el año 2006 se desarrollaron los procesos tarifarios de las concesionarias Will S.A. y Fullcom S.A. Cabe señalar que esta última concesionaria presentó problemas en la presentación de su estudio tarifario, por lo cual se postergó el término del proceso para el año 2007. Asimismo se concluyeron algunos procesos pendientes del año 2005 con la publicación en el Diario Oficial de los Decretos totalmente tramitados de las concesionarias Entel Telefonía Local, VTR Banda Ancha y Manquehue Net.

Respecto al eje de protección social, se debe destacar las acciones y proyectos para mejorar la atención de los consumidores de servicios de telecomunicaciones y la difusión de sus derechos, y perfeccionamiento de la función fiscalizadora (se resuelve el 83% de los reclamos ingresados durante el año 2006).. Mención especial merecen los proyectos de Publicación del Primer Ranking de Reclamos de Segunda Instancia, Aplicación de la Primera Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, dictación de la resolución que fija las normas de calidad de la telefonía móvil, destinada a establecer parámetros de calidad en la provisión de este servicio por parte de las empresas concesionarias y acciones de difusión en general. En esta área, se debe señalar que todavía se debe mejorar en la atención y resolución de denuncias cuyos tiempos promedios no son óptimos, debido principalmente a la naturaleza y complejidad de las denuncias.

En materia de gestión interna, se implementa el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2000, logrando la certificación de calidad del Sistema de Gestión de Calidad con alcance para los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Evaluación del Desempeño. Se continúa con los procesos de desarrollo tecnológico destacando la transferencia electrónica de información entre la Subsecretaría y las empresas de telecomunicaciones.

Finalmente es importante señalar que de las tareas planificadas para el año 2006, se encuentra pendiente el estudio de simultaneidad tarifaria, orientado a optimizar el proceso de fijación tarifaria para los servicios de telefonía, debido a cambio de prioridad; también esta pendiente mejorar los tiempos de atención de denuncias proceso que situación que depende principalmente de la optimización de los procesos de gestión interna y por ultimo se encuentra pendiente completar la implementación del sistema de transferencias electrónica de documentos, que permitirá mejorar los procesos de resolución de reclamos y fiscalización de servicio.

## - Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 2 Ingresos y Gastos años 2005 – 2006, y Ley de Presupuestos 2007				
Denominación	Monto Año 2005 M\$ <sup>7</sup>	Monto Año 2006 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2007 M\$	Notas
<b>• INGRESOS</b>	<b>6.184.248.-</b>	<b>6.437.621.-</b>	<b>9.157.936.-</b>	
Ingresos de operación	33.809.-	145.696.-	126.619.-	1
Otros ingresos corrientes	71.810.-	107.343.-	49.649.-	
Aporte fiscal	6.070.290.-	6.184.092.-	8.981.668.-	2
Venta de activos no financieros	8.339.-	490.-	0.-	
<b>• GASTOS</b>	<b>6.484.173.-</b>	<b>7.455.402.-</b>	<b>9.157.936.-</b>	
Gastos en personal	3.297.796.-	3.444.733.-	3.693.245.-	3
Bienes y servicios de consumo	913.007	912.337.-	990.802.-	3
Prestaciones de seguridad social	0.-	31.847.-	0.-	4
Transferencias corrientes	42.165.-	177.719.-	274.075.-	5
Integros al fisco	1.797.-	2.445.-	1.035.-	
Adquisición de activos no financieros	158.677.-	354.983.-	429.965.-	6
Iniciativas de inversión	285.167.-	247.141.-	406.755.-	7
Transferencias de capital	1.187.741.-	2.284.197.-	3.361.059.-	8
Servicio de la deuda	597.823.-	0.-	1.000.-	

### NOTAS:

1. El Concepto Ingresos de Operación corresponde a los aporte recibido desde el Ministerio de Economía por convenio con el BID, para la ejecución del programa "Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile"
2. El Aporte Fiscal para el año 2006, se incrementó en 1,87% respecto al año 2005. Este incremento corresponde principalmente a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que para el año 2006 consideraba pagos de subsidios por M\$ 2.284.197. financiados por saldo inicial de caja y por el aporte fiscal señalado.
3. Los subtítulo 21 "Gastos en Personal" y 22 "Bienes y Servicios de Consumo", en el año 2006, respecto al año 2005, mantiene el nivel del gasto. El alza que refleja en primero de ellos es por efecto del reajuste de la remuneraciones de un 5%.
4. El gasto incurrido en este ítem corresponde a indemnizaciones pagadas según la Ley N° 19.882 del 2003, que puso término a la planta de adscritos del Servicio durante el año 2006, a 3 funcionarios que se encontraban en esta condición.

<sup>7</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2006. Factor de actualización es de 1,0339 para expresar pesos del año 2005 a pesos del año 2006.

- 
5. Las Transferencias Corrientes año 2006, presentan un incremento del nivel de gastos respecto al 2005 debido principalmente a que se aprobó un nuevo programa denominado "Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile" con un presupuesto de M\$ 173.622. mas el que viene de arrastre del año 2005, denominado "Programa Formación en Tecnologías de Información" con un presupuesto aprobado de M\$ 50.470.-
  6. El Subtitulo 29, "Adquisición de Activos no Financieros" presentó un incremento del 123,71% en el nivel de gastos, respecto al año 2005, debido a que la sub asignación 07-001 "Programas Informáticos" consideró los pagos por la recepción de los sistema de apoyo a la gestión de Subtel, que tuvieron un costo de M\$ 255.000.-
  7. La Inversión Real muestra una disminución del 13,33%, que corresponde a la ejecución de una menor cantidad de estudios respecto al año anterior el que consideraba 4 Estudios con un presupuesto de M\$ 299.500. y en el 2006 fue de 3 Estudios con un total de M\$ 288.400.- de presupuesto aprobado.
  8. La variación en el monto de ejecución de gastos de las Transferencias de Capital, corresponde a la programación de los pagos de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que se van materializando en la medida que se realizan las recepciones de obras de los proyectos comprometidos.

**Cuadro 3**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de Subtítulos**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>8</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>9</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>10</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>7.027.150</b>	<b>7.365.584</b>	<b>6.437.622</b>	<b>927.962</b>	
05			Transferencias corrientes	164.713	202.047	145.696	56.351	
08			Otros ingresos corrientes	50.470	50.470	107.344	-56.874	
09			Aporte fiscal	6.811.967	7.113.067	6.184.092	928.975	
10			Venta de activos no financieros	0	0	490	-490	
			<b>GASTOS</b>	<b>7.027.150</b>	<b>8.498.231</b>	<b>7.455.400</b>	<b>1.042.831</b>	
21			Gastos en personal	3.297.773	3.456.010	3.444.741	11.269	1
22			Bienes y servicios de consumo	864.292	917.842	912.328	5.514	2
23			Prestaciones de seguridad social	0	31.847	31.848	-1	2
24			Transferencias corrientes	224.092	299.626	177.717	121.909	3
25			Integros al Fisco	1.030	1.030	2.445	-1.415	7
29			Adquisición de activos no	325.583	355.683	354.984	699	4
31			Iniciativas de inversión	339.900	288.400	247.140	41.260	5
33			Transferencias de capital	1.973.480	3.146.793	2.284.197	862.596	6
34			Servicio de la deuda	1.000	1.000	1.000	0	

**NOTAS:**

- Según se aprecia, el subtítulo "Gastos en Personal" tuvo una ejecución de un 99,67%, considerada como optima tanto en cifras como por el hecho de haber cubierto los requerimientos de este concepto para el logro de los objetivos.
- Los subtítulos 22 y 23, al igual que el anterior, presenta una ejecución presupuestaria óptima, alcanzando una ejecución del 99,40% y 100% respectivamente.
- El subtítulo 24, presenta una ejecución del 59,31%. debido a que al 31 de diciembre no se pagaron algunas actividades por no obtenerse la conformidad total de los productos contratados. Cabe indicar que dichos contratos permitían ampliación de plazos posterior al final del año 2006. por tal razón deben ser pagadas durante el 2007, una vez dadas las condiciones para hacerlo.
- El subtítulo 29 tampoco presenta mayores desviaciones y su ejecución del 99,80% es la optima, ya que se cubrieron todas las necesidades, acordes a un plan de ejecución presupuestaria, definidas internamente por el comité informático que encabeza el Sr. Subsecretario
- Este subtítulo presenta una desviación de 14,30% considerada optima puesto que se lograron los objetivos y los productos esperados a un costo menor al inicialmente presupuestado.
- El subtítulo 33 muestra una desviación del 27,41% de su ejecución sobre el presupuesto asignado. Esto se produce por existir compromisos de pago de subsidios por obras e instalaciones que al 31 de diciembre no fueron recepcionadas totalmente, encontrándose en trámite actualmente.
- El Subtítulo 25, muestra una ejecución mayor al presupuesto debido a que se incrementaron los ingresos por ventas de bases para participar en concursos públicos de radiodifusión año 2006. este mayor ingreso implicó un incremento en el impuesto al valor agregado IVA, lo que fue ejecutado posterior a la fecha máxima para solicitar modificaciones presupuestarias.

8 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

9 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

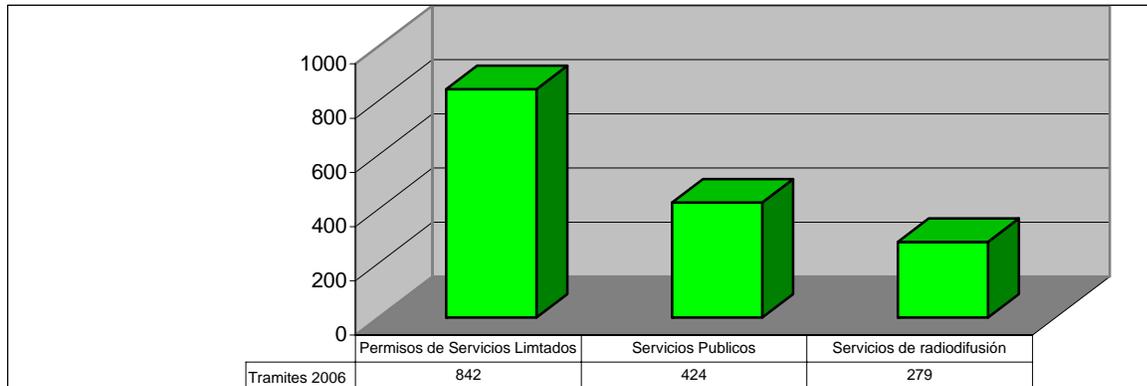
10 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### Concesiones, permisos, recepción de obras, licencias y cobro de gravámenes

Durante el año 2006 se tramitaron 842 permisos de servicios limitados, 424 concesiones de servicios públicos y 279 concesiones de servicio de radiodifusión; considerando las nuevas solicitudes y las modificaciones.



En el Otorgamiento de concesiones de Servicio Público de telefonía Local Inalámbrica en la banda de 3,4-3,6 GHz, se otorgó una concesión a nivel nacional a la empresa TELMEX SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. y 12 concesiones regionales otorgadas a VTR BANDA ANCHA. Dichas concesiones fueron publicadas en el diario oficial en los meses de enero y marzo respectivamente, por lo que a más tardar dentro de un año, se tendrá en Chile dos nuevas redes inalámbricas de banda ancha, sumadas a la que hoy tiene ENTEL.

Frente a la modificación (ampliación) de numeración para el servicio público telefónico local en las zonas primarias de Valparaíso y Concepción; y a los servicios públicos de telefonía Móvil, se atendieron las solicitudes de números, permitiendo con ello el normal desarrollo del servicio público.

Se han tramitado sendas solicitudes de modificación de tecnologías (GSM por CDMA) para las concesiones de servicio público de telefonía móvil que han permitido operar a las empresas redes de la más alta tecnología.

En relación a los tiempos promedios de tramitación de las solicitudes, durante el año 2006 se cumplió con las metas establecidas, obteniendo tiempos para los servicios limitados, públicos y radiodifusión de 25 días, 85 días y 4,8 meses, respectivamente.

En el período 2006 se recibieron un total de 1.869 solicitudes de recepciones de obras de los distintos servicios de telecomunicaciones y se atendieron un total de 1.807 solicitudes. De ellas, 1.334 corresponden a requerimientos propios del año 2006 y 473 a solicitudes pendientes del período octubre – diciembre 2005. A su vez se continuó con el proceso de recepción de las obras e instalaciones de las escuelas rurales beneficiadas con conectividad por el Fondo del Desarrollo de las Telecomunicaciones, verificando su correcta operación así como por el buen uso de los subsidios públicos entregados para estos efectos.

---

## Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.

En el periodo 2006 se dictaron diversas normas técnicas y se realizaron estudios, en función de actualizar el marco regulatorio, destacando las siguientes:

- Se fija norma de calidad para el servicio público de telefonía móvil, Res Ex 1490 de 22/11/2006
- Se fija la normativa para actualizar procedimiento de bloqueo de equipos telefónicos móviles robados y/o hurtados.
- Se aprueba Plan General de Uso del Espectro Radioeléctrico.
- Se fija norma técnica para el uso de la banda de frecuencias 4.400-4.485 Mhz y frecuencias que se indican de las bandas 6.978,5-7.121,5 Mhz y 12.896-13.236 Mhz.
- Se crea el Sistema de Transferencia de Información de Telecomunicaciones (STI).
- Se dictó la normativa para el Servicio de Banda Local. De igual forma se fija norma técnica para el uso de la Banda de Frecuencias 2.400 - 2.483,5 Mhz.
- Modificación a la Resolución que clasifica los servicios complementarios.
- Modificación a la Resolución que fija procedimiento y plazos para establecer y aceptar interconexiones entre redes de servicio público telefónico y redes de servicios públicos del mismo tipo.
- Modificación de la Resolución que establece el segundo como unidad de medición y registro de tráfico en la red pública telefónica.
- Se fija Resolución que define la hora cargada para efectos de aplicación de la norma de calidad para el servicio público de telefonía móvil.
- Se fija plazo para la introducción del código de área virtual en la red telefónica móvil
- Se establecen reglas para la entrega de antecedentes legales que deben presentar las concesionarias de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones., y,
- Se determina sentido y alcance del artículo 23º del decreto 747, de 1999, Plan Técnico Fundamental de numeración telefónica.

Por mandato legal, los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones deben fijar las tarifas máximas por períodos de cinco años, sobre la base de los procedimientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones. Durante al año 2006 se desarrollaron los procesos tarifarios de las concesionarias Will S.A. y Fullcom S.A.; cabe aclarar que la concesionaria Fullcom S.A. presentó problemas en la presentación de su estudio tarifario, por lo cual se postergó el término del proceso para el año 2007.

En el primer semestre del año 2006 se publicaron en el Diario Oficial los decretos tarifarios totalmente tramitados de las concesionarias: Entel Telefonía Local S.A., VTR Banda Ancha S.A. y Manquehue Net S.A. Así también, durante el segundo semestre se trabajó en los procesos tarifarios de las concesionarias Will S.A. y Fullcom S.A.

Para el año 2007 quedaron en trámite de gestión para su Toma Razón en Contraloría General de la República y posterior publicación en el Diario Oficial los decretos correspondientes a las concesionarias: GTD Telesat S.A. y Will S.A. En este mismo período se desarrollarán los procesos tarifarios de las concesionarias Fullcom S.A. y VTR Banda Ancha S.A.

---

En lo relativo a la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacan cuatro elementos durante el año 2006: Televisión Digital, Régimen Concesional, Creación del Panel de Expertos y Remoción de obstáculos al desarrollo de las telecomunicaciones en el corto plazo.

Respecto a la Televisión Digital, en el año 2006 el objetivo específico se centró en la recopilación y el estudio de todos los antecedentes técnicos y económicos que permitirán a la autoridad seleccionar el estándar de TV digital Terrestre que utilizará el país en los próximos años. Asimismo, se implementó medidas de participación y difusión de los estándares de TV digital, entre los que se destaca la realización del Seminario Técnico de TV digital, con la participación de los representantes internacionales de los representantes, 4 jornadas de Audiencias Públicas, donde 19 interesados dieron a conocer su posición respecto a la selección de la norma y el lanzamiento de una sección de nuestro sitio web ([www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)) que recopila antecedentes respecto a la TV digital en Chile.

Con respecto a los cambios del Régimen Concesional, durante el año 2006 se realizó un estudio que tuvo como objeto preparar el nuevo marco del régimen concesional de telecomunicaciones.

De igual forma, para la creación de un Panel de Expertos, en los meses de septiembre y octubre se realizó una consulta pública con el articulado del proyecto, el cual contó con una participación de 14 interesados. Posteriormente, una vez analizadas las propuestas de la consulta, en noviembre se envió a SEGPRES el Proyecto de Ley.

Por otro lado, durante el 2006 se desarrolló la consulta pública “Remoción de Obstáculos al Desarrollo de las Telecomunicaciones en el corto plazo”, cuyo objetivo principal era analizar, corregir y/o perfeccionar el actual marco regulador y sus procedimientos administrativos, de tal forma de ponerlos en la mejor sintonía posible con la evolución tecnológica y comercial de los mercados. El producto del análisis de los temas tratados en la consulta se tradujo en un total de 36 derogaciones, modificaciones, interpretaciones y perfeccionamiento de procedimientos administrativos internos comprometidos para el año 2006 con la finalidad de remover obstáculos al desarrollo de las Telecomunicaciones que actualmente existen. Asimismo, se comprometió un total de 10 derogaciones, modificaciones, interpretaciones y perfeccionamiento de procedimientos administrativos internos para el ejercicio del 2007, en el entendido que estos son temas necesarios de abordar para el mejor funcionamiento del mercado, pero que no tienen un carácter urgente o que su materia requiere un análisis más profundo y por lo tanto un plazo algo mayor. Como forma de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados, se continuó con la elaboración y publicación de los informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realiza a través de medios electrónicos disponibles en el portal WEB de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Durante el año 2006 se elaboraron las siguientes Series Estadísticas en telefonía fija: Líneas de telefonía fija a marzo del 2006, Tráfico local a marzo del 2006, Indicadores de penetración de líneas e Indicadores de industria telefonía fija. En telefonía móvil, se elaboraron las siguientes series: Abonados móviles a septiembre del 2006, Tráfico móvil a septiembre 2006, indicadores de penetración de abonados e indicadores de la industria móvil. Para larga distancia nacional e internacional, se elaboró una serie a marzo de 2006 y finalmente se realizó el mismo desglose de móviles y telefonía fija para Internet. (publicado a marzo -06). Informe anual del año 2005 e Informes Trimestrales (marzo 2006). Finalmente, cabe destacar la publicación de las estadísticas e Indicadores

---

Macroeconómicos y sectoriales. En este informe se incluyó la publicación de un nuevo índice que mide la actividad del sector.

En esta misma línea también se elaboró el “Boletín de Telecomunicaciones”, edición N° 9, correspondiente al año 2006, documento a través del cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones da a conocer, anualmente, los criterios de aplicación de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, incorporando las opiniones y estudios de expertos sobre la materia.

Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, mesas de coordinación regional de infocentros y estudios.

Con el objeto de aumentar la conectividad a las redes y a los servicios de telecomunicaciones en diversos segmentos de la población, localidades y comunas del país, la Subsecretaria trabajó durante el año 2006 bajo la línea de dos ejes: conectividad para la competitividad y conectividad para la equidad.

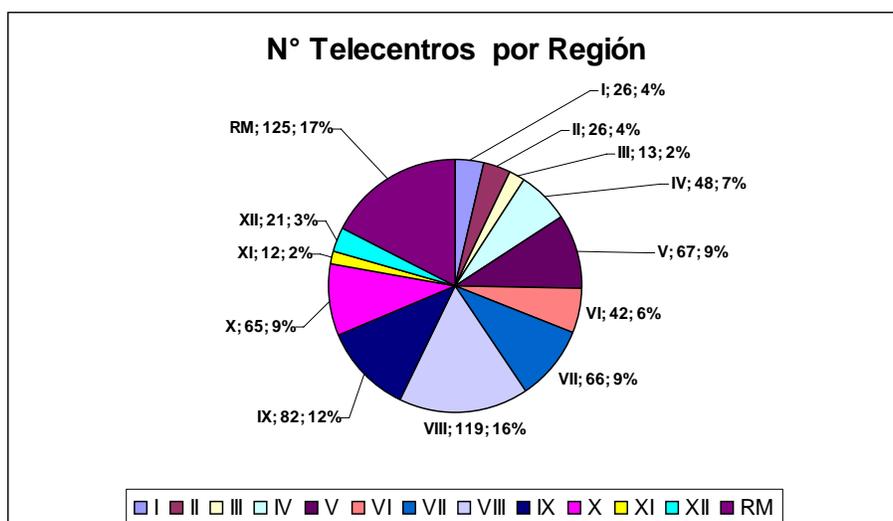
Respecto a las acciones realizadas bajo el eje de conectividad para la equidad, la Subsecretaria de Telecomunicaciones se integra al Programa “Quiero Mi Barrio” con un avanzado proyecto de conectividad inalámbrica para cada uno de los 200 Barrios, incluyendo centros de acceso público y el desarrollo de un modelo de inserción y participación comunitaria y desarrollo social con uso de TIC, permitiendo con ello la familiarización de los habitantes con estos servicios. También se inició el desarrollo del Programa de Conectividad para Chiloé, inserto en el Plan Chiloé impulsado por el Gobierno.

En el eje de conectividad para la competitividad se desarrollaron los estudios necesarios para generar Ante Proyectos de Conectividad en las regiones de Antofagasta, de Coquimbo, de Valparaíso, del Libertador, del Maule, del Bío Bío, de la Araucanía, de los Lagos y de Aysén.

Entre ambas líneas de trabajo se encuentra el Proyecto de Fibra Óptica Austral, que extenderá el troncal de fibra desde Chiloé hasta la Ciudad de Coyhaique.

En relación a la Coordinación Nacional de Infocentros, ha continuado su labor de articulación de los esfuerzos públicos y privados por desarrollar espacios comunitarios de acceso a las tecnologías de información y comunicaciones. Junto a esta coordinación de los actores del mundo “telecentrista”, se desarrollan actividades permanentes de monitoreo y seguimiento de infocentros y telecentros comunitarios. Durante el año 2006 se han recogido las estadísticas correspondientes a cada una de las redes de Infocentros existentes en el país. En total, informan 712 Infocentros distribuidos en cada una de las regiones, destacando que en total cuentan con 4.001 computadores y un índice de Conectividad de 97,4% (pc conectados / pc totales).

Durante el año 2006, en el servicio de acceso a Internet, un total de 955.599 personas (52,42% mujeres) asistió a algunos de los 712 centros, (1.341 usuarios/as por centro), que en total utilizaron 2.488.242 sesiones de acceso (2,6 sesiones por persona).



Respecto a la conectividad de Internet de las escuelas rurales, a diciembre del 2006 se han recepcionado 639 escuelas, restando 28 escuelas de la XI Región, beneficiado a 108.716 alumnos.

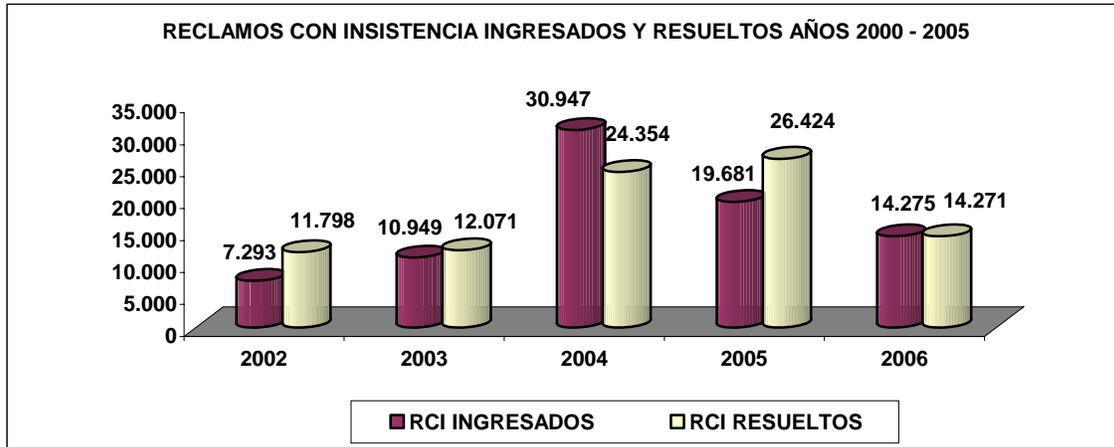
Resumen Proyectos y Subsidios para Conectividad de Escuelas Rurales

REGIÓN	ADJUDICATARIO	SUBSIDIO ASIGNADO (\$)	N° DE ESCUELAS	N° ALUMNOS	N° COMUNAS
I	ITACA S.A.	165.000.000	32	2.447	8
II	ITACA S.A.	90.221.385	15	1.750	4
III	ITACA S.A.	115.601.356	25	1.227	6
IV	ITACA S.A.	125.893.247	21	3.511	8
V	ITACA S.A.	56.815.169	10	2.343	7
VI	ITACA S.A.	217.997.350	37	7.522	14
VII	ITACA S.A.	528.848.698	91	19.273	25
VIII	ITACA S.A.	563.874.250	95	16.563	37
IX	ELECTRONET S.A.	780.000.000	137	21.829	28
X	ITACA S.A.	730.611.413	124	25.599	23
XI	ITACA S.A.	160.000.000	28	2.356	8
XII	ITACA S.A.	7.500.000	2	33	2
RM	ITACA S.A.	97.718.368	13	2.874	9
PALENA	ITACA S.A.	191.000.000	37	1.389	4
<b>TOTAL</b>		<b>3.831.081.236</b>	<b>667</b>	<b>108.716</b>	<b>183</b>

**Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios**

El año 2006 fue más intenso y masivo en cuanto a la importante cantidad de acciones ejecutadas en pos de la difusión y protección de los derechos de los consumidores así como la definición de nuevas estrategia de trabajo para el desarrollo de la función fiscalizadora. En este ámbito se gestionaron consultas y reclamos de usuarios ante las empresas de telecomunicaciones, conociendo mediante un proceso justo y expedito las argumentaciones de ambas partes, resolviendo con mérito al proceso y las pruebas aportadas, teniendo siempre en cuenta el principio de protección al consumidor.

Respecto a la resolución de reclamos durante el año 2006 ingresaron 14.275 reclamos con insistencia y se resolvieron 14.271. Del total de reclamos resueltos, 11.826 corresponden a reclamos ingresados del año 2006 y 2.445 a reclamos con insistencia pendientes de resolución del año 2005.



La disminución experimentada en los años 2005 y 2006, se puede explicar por modificaciones normativas en pro de la protección de los usuarios, y principalmente a la ejecución de acciones fiscalizadoras y a la difusión de los derechos de los consumidores, factores que han provocado una mejor atención de los reclamos por parte de las empresas concesionarias.

Se ejecutaron acciones destinadas a la difusión de los derechos de los consumidores en 80 comunas del país, como asimismo, la difusión de las actuales condiciones de mercado en cada uno de los posibles bienes o servicios a adquirir o contratar, de modo tal de que prime la transparencia, disminuyendo las asimetrías de información para que el usuario pueda comparar, cotizar, elegir y exigir de los proveedores la mejor relación calidad- precio.

Se distribuyeron 50.000 dípticos informativos de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, se publicó a nivel nacional una edición especial de la Revista del Consumidor, con temas de Telecomunicaciones, cuyo enfoque central fue informar *"lo que es útil y relevante para que el consumidor esté informado, para una decisión de consumo"*.

Otro hito relevante durante el año 2006 fue la elaboración y difusión del primer ranking de reclamos de segunda instancia, es decir, de las reclamaciones que los usuarios hacen ante la Subtel luego de haber reclamado a la compañía respectiva. El ranking consideró 12.637 reclamos en total (RCI y RSI) ingresados a la Subsecretaría de Telecomunicaciones entre junio y noviembre 2006; el cual fue difundido en diciembre, donde adicionalmente se entregó información respecto de los 10 motivos de reclamos más recurrentes en los servicios de telefonía local, móvil y larga distancia.

Durante el segundo semestre del año 2006, se aplicó la primera encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones. Se utilizó una metodología de encuesta presencial a nivel nacional considerando un total de 1.888 hogares de todo Chile que tuvieran o fueran usuarios de algún servicio de telecomunicaciones como: telefonía local, telefonía móvil y telefonía larga distancia nacional o internacional, la cual dentro de sus resultados permitió conocer que una gran cantidad de personas declara

---

no conocer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones (59%).Al respecto las principales conclusiones de esta nueva línea de trabajo son :

- Una gran cantidad de personas declara no conocer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones (59%).
- El desconocimiento de sus derechos por parte de los consumidores es significativo, sobre todo en las personas de los grupos socioeconómicos de menores ingresos.
- Un 72% de hogares se manifiesta muy satisfecho o algo satisfecho con la telefonía local.
- Un 83% de hogares se declararon muy satisfechos o algo satisfechos con la telefonía móvil.
- Un 90% expresó la misma percepción respecto del servicio de larga distancia.
- Se observa mayor satisfacción en los estratos socioeconómicos altos lo cual podría implicar un trato diferenciado según nivel socioeconómico.
- El servicio de Telefonía Local es el que presenta más reclamos y resuelve totalmente sólo un tercio de ellos.
- En los servicios de Telefonía Local y Larga Distancia, los atributos técnicos y de funcionamiento del servicio son los mejor evaluados, mientras que los de atención son los más débiles.
- En el servicio de Telefonía Móvil, los atributos técnicos generan menos satisfacción. Sin embargo, se destaca en la atención la amabilidad como el atributo mejor evaluado.
- En todos los servicios, lo relativo a compensar (descontar o indemnizar) por interrupción de servicio es lo peor evaluado.
- Más del 90% de las personas que no resuelven sus problemas con empresas proveedoras, no recurren a ninguna otra instancia de reclamación como Sernac o Subtel.

Siguiendo la línea de obtener mayor información respecto del funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones se realizó un estudio para avanzar en la elaboración de indicadores de calidad de servicio entre los cuales se definieron indicadores de calidad de servicio para las redes de telefonía móvil, lo que se tradujo en la dictación de una norma de calidad para las redes móviles, la que contempla los elementos necesarios para su medición y difusión.

Del mismo modo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones. Ingresaron un total de 349 denuncias por oficina de partes de Subtel clasificadas como típicas en el Sistema de Gestión de Fiscalización de las cuales 312 fueron atendidas y resueltas. De dicho total, 248 corresponden a denuncias del año 2006 y 64 a denuncias pendientes de atención y resolución del período octubre – diciembre del año 2006.<sup>11</sup>

Respecto a la función fiscalizadora, para una correcta instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, en términos técnicos y de competencia; durante el año 2006 se ejecutó el proceso de recepción de las obras e instalaciones de un importante número de servicios de telefonía local, telefonía móvil, portadores, radiodifusión sonora y televisiva, servicios limitados y nuevas tecnologías. En el período se recibieron un total de 1.869 solicitudes de recepciones de obras y se atendieron un total de 1.807 solicitudes. De ellas, 1.334 corresponden a requerimientos propios del año 2006 y 473 a solicitudes pendientes del período octubre – diciembre 2005.

---

<sup>11</sup> Para efectos del Indicador de la Ley de Presupuesto 2006, se consideraron las denuncias ingresadas por oficina de partes de Subtel entre el período enero – octubre 2006 y clasificadas como típicas en el Sistema de Gestión de Fiscalización. Bajo este criterio, el total de denuncias ingresadas es de 278 en tanto las resueltas son 239.

---

Especial atención tuvieron las recepciones de obras de los servicios de telefonía móvil dado que se verificó el cabal cumplimiento del proyecto técnico autorizado y se efectuaron mediciones a cada una de las estaciones base comprobando que ninguna de ellas está por sobre el nivel máximo de densidad de potencia establecido en la Resolución Exenta N° 505 del año 2000, que establece los valores de radiación máxima permitida para este tipo de antenas.

A su vez, durante el año 2006 se continuó con el proceso de recepción de las obras e instalaciones de las escuelas rurales beneficiadas con conectividad por el Fondo del Desarrollo de las Telecomunicaciones, verificando su correcta operación así como por el buen uso de los subsidios públicos entregados para estos efectos.

Del mismo modo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones. Ingresaron un total de 349 denuncias por oficina de partes de Subtel clasificadas como típicas en el Sistema de Gestión de Fiscalización de las cuales 312 fueron atendidas y resueltas. De dicho total, 248 corresponden a denuncias del año 2006 y 64 a denuncias pendientes de atención y resolución del período octubre – diciembre del año 2006.

Por otra parte, se ejecutaron acciones de fiscalización a los siguientes servicios:

- Fiscalización del 30% de los Telecentros Comunitarios de Información del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones informados en calidad de operativos por la División AUSI al 31/12/05, equivalentes a 44 Telecentros Comunitarios.
- Fiscalización del 25% de las radioemisoras AM vigentes al 31/12/05, equivalentes a 44 estaciones AM.
- Fiscalización del 25% de las radioemisoras FM vigentes al 31/12/05, equivalentes a 325 estaciones FM.
- Fiscalización del 25% de las radioemisoras MC vigentes al 31/12/05, equivalentes a 83 estaciones de MC.
- Fiscalización del 25% de las radioemisoras OC vigentes al 31/12/05, equivalentes a 2 estaciones de OC.
- Fiscalización del 25% de las escuelas rurales con conectividad a internet del FDT recepcionadas al 30/09/06, equivalentes a 152 escuelas rurales.

Al 31 de diciembre de 2006, se ejecutaron 709 fiscalizaciones de las 650 comprometidas, superando en un 9% el total comprometido.

FISCALIZACION DE SERVICIOS 2006	FISCALIZACIONES EJECUTADAS AL 31 DE DICIEMBRE 2006
TELECENTROS COMUNITARIOS	60
RADIOS AM	44
RADIOS FM	334
RADIOS MC	84
RADIOS OC	2
ESCUELAS RURALES	185
TOTALES	709

---

Específicamente, respecto de este último punto, tarea relevante del año 2006, fue el desarrollar acciones de fiscalización y auditoría destinadas a asegurar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos. Para estos efectos, se ejecutaron acciones de fiscalización en terreno a escuelas rurales, telecentros comunitarios y teléfonos públicos rurales adjudicados a través de dicho Fondo. Es importante señalar que de las 667 escuelas adjudicadas se han recepcionado 639, que representa un 96%.

Del mismo modo, se desarrollaron acciones relacionadas con:

- Fiscalización, a nivel nacional, de la plataforma de atención comercial 105, medio a través del cual los usuarios del servicio de telefonía fija tienen la posibilidad de presentar reclamos producto de irregularidades en la prestación del servicio. Los resultados de este trabajo, permitieron concluir que la mencionada plataforma no se encontraba operativa infringiendo la normativa vigente.
- Fiscalización y presentación ante el Ministerio Público de denuncias producto de detección de radioemisoras funcionando en condición de "ilegal".
- Fiscalización al cambio de numeración del servicio público de telefonía fija, el cual consistió en agregar el dígito 2, al código de área de las zonas primarias de Valparaíso y Concepción y fiscalización del cambio de numeración del servicio público de telefonía móvil, el cual consistió en agregar a la actual numeración el prefijo 9.
- Tema relevante de enfrentar durante el año 2006, fueron las constantes denuncias producto del robo de cables en diferentes comunas de la región metropolitana como en la V y VIII regiones. Esta situación provocó un elevado impacto dado que por una parte los usuarios quedaron sin servicio público telefónico por largos períodos de tiempo, en tanto las empresas telefónicas locales continuaron cobrando el cargo fijo a los usuarios sin entregar ningún tipo de indemnización. Frente a esta situación, ejecutaron acciones en terreno y se entregó información a los afectados respecto del tema y sus derechos. Del mismo modo, se solicitaron antecedentes a las compañías solicitando informar a Subtel aspectos tales como: descripción de la situación que afectó a los sectores involucrados, individualización de los usuarios afectados informando períodos de corte y los descuentos aplicados a cada uno de ellos. En atención a lo anterior, se trabajó en la elaboración de la Resolución Exenta N° 114 que establece un procedimiento para que las compañías informen a Subtel mensualmente a través del Sistema de Transferencia de Información (STI), los cortes del servicio público telefónico y sus respectivas devoluciones.
- Por otra parte y a objeto de potenciar el equipamiento técnico con el cual la Subtel ejecuta trabajos de fiscalización, durante el año 2006 se ejecutó una inversión de \$32.219.184, que contempló la adquisición de 104 Pastillas para Wattmetro Bird a la empresa, 4 Elementos repuestos Meters (Fiel Replacement Meters). Número de parte RPK43-4, 2 Wattmetros marca Bird modelo 43, 2 Analizadores de Espectro y 2 Medidores de Campo Electromagnético. Dicha adquisición posibilitará optimizar y mejorar el actual instrumental de la División Fiscalización con el objeto de incrementar la eficiencia y efectividad de las labores de fiscalización en terreno privilegiando la versatilidad y portabilidad de ellos, su fácil manejo, el registro automático de datos, y el análisis de éstos mediante software asociados.

---

- Producto de la masificación de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y el consecuente incremento de los reclamos por parte de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, permitió a la autoridad desarrollar un proyecto para modificar la actual estrategia de trabajo, tanto en materias de fiscalización de servicios como de atención de consumidores, a objeto de hacerla más cercana, eficiente, efectiva y oportuna. Para esto, fundamentado en la política de desconcentración y fortalecimiento regional, propició que la función fiscalizadora sea ejecutada desde las regiones, a través de dos importantes iniciativas: la suscripción y puesta en marcha de un Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor para la recepción de reclamos, y a través de la implementación de Macro Zonas Regionales de Fiscalización ubicadas en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt..

---

## • Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

La Subsecretaría durante el año 2006, comprometió con la Secretaría General de la Presidencia 13 productos, los cuales fueron cumplidos y entre los que destacamos:

- Asociados al producto estratégico: Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios

1. Elaborar el primer ranking de reclamos de segunda instancia y diseño de indicador de calidad de servicio

Se elaboró el primer ranking de reclamos de segunda instancia recibidos por Subtel, el cual fue presentado en conferencia de prensa por el Ministro y el Subsecretario; y fue publicado en la página Web de Subtel. Se elaboraron los indicadores de calidad de servicio.

2. Identificación del nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad de los servicios de telecomunicaciones

Se realizó una encuesta para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la cual fue aplicada a 1.888 hogares de todo Chile, cuyos resultados fueron presentados en una conferencia de prensa por el Ministro y el Subsecretario, en la que se mostraron los principales resultados del estudio, los que fueron publicados en la página Web de Subtel.

- Asociado al producto estratégico: Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, mesas de coordinación regional de infocentros y estudios

3. Identificación de brechas de requerimientos de servicios de telecomunicaciones a nivel país, con el propósito de obtener cartera preliminar de proyectos subsidiables del Fondo de desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) 2007.

Durante el año 2006 se obtuvo la cartera preliminar de proyectos subsidiables del FDT 2007. Se cuenta con los diseños preliminares de proyecto para las regiones II, IV, V, RM, VI, VIII, IX y X.

- Asociado al producto estratégico: Concesiones, permisos, recepción de obras, licencias y cobro de gravámenes.

4. Revisión del régimen concesional estipulado en la ley de telecomunicaciones

Se realizó un estudio que generó la revisión del régimen concesional, para el cual durante el año 2007 se realizará una consulta pública sobre las medidas sugeridas y se enviará el proyecto de Ley a Segpres.

---

- Asociado al producto estratégico: Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.

5. Minimización de obstáculos regulatorios, de tipo normativo (no incluye cambios legales)  
Se realizó una propuesta de ley, se ejecutó una consulta pública y en el mes de noviembre de 2006 se envía el proyecto de ley a la Segpres.

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>12</sup> Evaluadas<sup>13</sup>**

El servicio no tiene programas evaluados en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2006 que tengan compromisos vigentes al 31 de diciembre de 2006.

---

12 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

13 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

## ● Avances en Materias de Gestión Interna

### - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

En el año 2006, el Programa de Mejoramiento de la Gestión en este servicio, logró un cumplimiento del 94%, aprobando 10 de los 11 sistemas comprometidos.

El sistema de Auditoría Interna no validó la etapa IV, debido que no se logró el porcentaje mínimo de cumplimiento de los compromisos de auditoría. La Subsecretaría tomará las medidas necesarias para subsanar y monitorear los compromisos formulados por la institución en materia de auditoría.

Entre las actividades más relevantes realizadas por los sistemas PMG destacamos:

- La certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 de los sistemas Planificación y Control de Gestión y Evaluación de Desempeño.

- El sistema de gestión Territorial Integrada permitió la generación de una política de fortalecimiento regional, donde se destaca la creación de 2 macro zonas de fiscalización en las regiones II y IX, que permitirá mejorar los procesos de supervisión de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la realidad regional.

- Se continuó con la implementación de la Norma ISO 9001:2000 en los sistemas de Capacitación y Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), normalizando los procesos asociados con la operación de estos sistemas.

- El sistema de compras y adquisiciones continuó con el mejoramiento de los procesos, a través del sistema informático. Se incorporaron indicadores de medición de los procesos, a través del portal de Chilecompras.

- El sistema de Equidad de Género dio cumplimiento al plan de trabajo anual, destacando las acciones realizadas por el Laboratorio de Transferencia de Tecnologías de Información, destinadas a disminuir la brecha existente en formación tecnológica entre hombres y mujeres.

- El sistema de Gobierno Electrónico continuó con el seguimiento y desarrollo de sistemas que apoyen y aumenten la eficacia de los procesos de la institución, orientados en beneficios de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de los ciudadanos en general.

- El sistema Financiero Contable mantuvo la operación del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE), brindando información financiera y presupuestaria para el servicio de la Institución.

- El sistema de Higiene y Seguridad, dio cumplimiento a las actividades comprometidas en el plan de trabajo anual, para mejorar el bienestar y la seguridad de los funcionarios de la Subsecretaría.

---

### - **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo 2006, fueron formuladas con el objeto de mejorar la gestión institucional, para lo cual se comprometieron metas con mayor exigencia que las presentadas en los años anteriores. Es importante destacar que las metas establecidas dicen directa relación con los procesos y los productos estratégicos de la institución.

El cumplimiento de las metas por todos los equipos de trabajo fue sobre el 90%, porcentaje que permitirá que los funcionarios de esta Subsecretaria perciban el 4% de incremento en sus remuneraciones.

La experiencia adquirida con el paso de los años en materia de formulación de metas, nos ha permitido como institución lograr una mayor eficacia y eficiencia en la entrega de nuestros productos y a su vez ha permitido identificar las debilidades existentes, permitiendo con ello tomar acciones correctivas oportunas.

### - **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

---

## - Otras Materias de Gestión

Es importante destacar que durante el año 2006, se realizaron acciones en materias de recursos humanos y de desarrollo tecnológico con el objeto de optimizar los procesos y lograr un crecimiento institucional integral.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, elaboró una nueva Política de Recursos Humanos, estableciendo lineamientos generales y específicos en materias de gestión y desarrollo de las personas basados en la Misión y Visión del Servicio y en concordancia con la normativa legal, con el objetivo de garantizar, desde un marco valórico y procedimental, los deberes y derechos de los funcionarios de SUBTEL, en términos de igualdad y acceso, en materias de gestión y desarrollo del potencial de cada uno, que permita generar un espacio de real servicio público y cultura orientada a promover el progreso del país, desde su área de competencia, como es el desarrollo y promoción de las telecomunicaciones

Además se ha establecido Plan de Trabajo para implementar el Código de Buenas Practicas laborales, con acciones tendientes al cumplimiento de políticas y medidas contra la discriminación y que tiendan a promover la igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento y selección, desarrollo de carrera y acceso a la capacitación, representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en los cargos de jefatura y de responsabilidad directiva, condiciones de Trabajo, protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales, conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares y prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo.

Se formó un equipo de trabajo destinado a elaborar una Política de Probidad y Transparencia institucional, que permita guiar el quehacer de todos los funcionarios de la Subsecretaría.

En materia de desarrollo tecnológico se puede destacar la operación del Sistema de Gestión de Fiscalización, el cual entrega soporte tecnológico a la División Fiscalización para las funciones de: registro de trámites, clasificación y cuantificación de eventos, planificación operativa y generación de órdenes de trabajo, generación de informes de fiscalización y emisión automática de oficios. Lo anterior se complementa con la administración de instrumentos de medición y cálculo de cometidos funcionarios para las fiscalizaciones en terreno en todo el país.

Se inició en mayo la transferencia electrónica masiva de información desde las empresas reguladas hacia Subtel, a través del Sistema de Transferencia de Información, lo anterior permitió agilizar la entrega y la calidad de datos recibidos desde las operadoras, reemplazando así la entrega en medios físicos y poco uniformes. Subtel requiere información periódica de les empresas prestadoras de servicio para su función reguladora y de desarrollo del mercado de las telecomunicaciones.

---

## 4. Desafíos 2007

Para el año 2007, la Subsecretaría de Telecomunicaciones continuara su gestión centrada en torno a tres ejes fundamentales: equidad e el acceso a los servicios avanzados de telecomunicaciones, incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar el máximo desarrollo con sus propios mecanismos, logrando con ello la competitividad del país; y velar en todo momento porque los derechos de los ciudadanos, sea en su calidad de tales, o como consumidores de servicios de telecomunicaciones, se respeten permitiendo con ello la protección social.

En este contexto podemos destacar los siguientes desafíos para el año 2007, relativos al eje de equidad

a.- Completar red estructurante de Fibra Óptica entre Puerto Montt, Chiloe y Coyhaique, mediante la licitación e implementación del Proyecto FDT “Fibra Óptica Austral”

b.- Desarrollar Proyectos de Conectividad Comunitaria en los 200 Barrios urbanos que forman parte del Programa Quiero Mi Barrio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través del concurso del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones “Un Barrio para la Sociedad de la Información”

c.- Desarrollar los Proyectos de Conectividad requeridos por las diversas comunas de la Provincia de Chiloé a través del concurso FDT “Plan de Conectividad para Chiloe”.

d.- Definir los proyectos de conectividad vinculados a sectores productivos regionales a ser concursados al FDT Infraestructura Digital para la Competitividad

e.- Elaborar los lineamientos técnicos de la Política de Acceso Universal a las Telecomunicaciones, profundizando en los aspectos del modelo a implementar y de las coordinaciones públicos - privadas necesarias para su viabilización.

f.- Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.

Respecto del logro de una competitividad país que se acerque a los niveles de clase mundial, es necesario crear, modificar, actualizar y gestionar el marco normativo para que el sector de Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios en un ambiente de competencia y fomentando la introducción de nuevas tecnologías y servicios, podemos destacar los siguientes desafíos para el año 2007

a.- Definición del marco normativo para la Televisión Digital. Como primera medida, se definirá el estándar técnico, lo que permitirá ampliar la oferta programática y obtener una mayor calidad de imágenes y sonido. Por otra parte, se avanzará en modificaciones a la ley de tal forma de permitir el simultcasting mediante la modificación del artículo 15 de la ley del Consejo Nacional de Televisión (CNTV). También se trabajará en realizar adecuaciones al modelo concesional y analizar la devolución de espectro VHF. Finalmente, se trabajará en el Plan de radiodifusión televisiva.

---

b.- En materia de reforma del régimen concesional, se realizará un llamado a consulta pública respecto a las medidas sugeridas, de tal forma de poder enviar un Proyecto de Ley a la Secretaría General de la Presidencia.

c.- Ejecución de un estudio respecto a la creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones. En su primera fase, se realizará un llamado a consulta pública respecto a las medidas sugeridas, de tal forma de que incorpore una propuesta de facultades de la nueva institución, específicamente las actividades de regulación y fiscalización.

d.- Licitación de bandas de espectro de servicios de tercera generación (3G). Se enviará un documento de Consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Posteriormente se evaluará la disponibilidad de equipos para telefonía 3G y se realizará un llamado para concurso público 3G.

e.- Regulación de la Telefonía sobre Internet, se pretende crear un Reglamento de Telefonía sobre Internet. Con posterioridad, se realizará una modificación del Plan Técnico Fundamental de Numeración. (Numeración especial para telefonía sobre internet).

f.- Elaboración de un Reglamento de Derechos de los Usuarios de Internet. Este Reglamento permitirá aumentar la protección a los usuarios y establecerá claramente los derechos y deberes de los usuarios de Internet así como de las empresas que proveen los servicios de acceso a Internet. Se realizará una consulta pública y se enviará el reglamento a la Secretaría General de la Presidencia.

Cabe destacar que además de estos Productos Estratégicos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones debe concluir el Proceso de Fijación Tarifaria de los Cargos de Acceso de la concesionaria VTR dentro del año 2007.

Dado que el año 2008 comenzará el proceso de fijación tarifaria de las concesionarias móviles para las tarifas de Cargo de Acceso, se realizarán estudios a raíz de la preparación de las Bases Técnico Económicas. Es importante recordar que estas tarifas son, en la realidad, canceladas por el usuario final de telefonía local o de servicios públicos del mismo tipo dentro de la cuenta única telefónica de la concesionaria local y constituyen las únicas tarifas reguladas relacionadas con el servicio móvil. Dada la alta penetración de la telefonía móvil y del gran volumen que ha alcanzado el parque de abonados, la fijación de las tarifas de cargos de acceso es un hito extremadamente importante.

Respecto a los desafíos que dicen relación con el eje de protección social durante el año 2007 se fortalecerán aún más las acciones destinadas a la protección y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, de esta forma la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ejecutará las siguientes acciones:

a.- Diseño y publicación de 2 ranking de reclamos presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones el año 2007.

b.- La aplicación de 2 nuevas encuestas de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones el año 2007.

---

c.- La estandarización de reclamos recibidos por empresas móviles y locales.

d.- Publicación de ranking de calidad de servicio de la red de telefonía móvil.

e.- Fortalecer la difusión de derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones (elaboración de dípticos y folleteria, capacitación a Municipios Sernac – Facilita, edición especial de Revista del Consumidor, etc.)

f.- Expandir cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de la firma de un Convenio de Cooperación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Esto consiste en la habilitación en 12 Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor ubicadas en las ciudades de: Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, una "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones".

g.- Instalar capacidad resolutive en regiones a través de la creación de dos Macro Zonas Regionales con sedes en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt.

h.- Optimizar la operación del actual Sistema de Gestión de Información de Reclamos (SGR).

i.- Promover la interoperabilidad en materia de reclamos entre Subtel y empresas de telecomunicaciones.

Finalmente, en lo relativo a la función fiscalizadora, resulta fundamental el fortalecimiento de las tareas de detección y análisis permanente del mercado con el objeto de fiscalizar adecuada y oportunamente el cumplimiento de la normativa del sector. En este contexto se deberán atenderse y resolverse eficaz y eficientemente las denuncias que se ingresan a la Subsecretaría de Telecomunicaciones por parte de los diferentes actores del sector. Al respecto es importante destacar el desafío de optimizar los procesos de fiscalización y monitoreo de los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a fin de velar por el correcto uso de los fondos públicos – subsidios- entregados para la operación de los servicios del FDT y la elaboración de los protocolos de trabajo para los nuevos procesos de recepción de obras de los nuevos proyectos a financiar por el Fondo tales como: Fibra Optica Austral, Programa 200 Barrios, Proyecto Conectividad para la Productividad, y Proyecto Conectividad Comunitaria para Chiloé.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006
- Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera
- Anexo 3: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006
- Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 5: Programación Gubernamental
- Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006
- Anexo 7: Transferencias Corrientes
- Anexo 8: Iniciativas de Inversión
- Anexo 9: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos
- Anexo 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 11: Proyectos de Ley

## • Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>7.027.150</b>	<b>7.365.584</b>	<b>6.437.622</b>	<b>927.962</b>	
05	02		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	164.713	202.047	145.696	56.351	
			Del Gobierno Central	164.713	202.047	145.696	56.351	
		002	Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile	164.713	202.047	145.696	56.351	
08	99		OTROS INGRESOS CORRIENTES	50.470	50.470	107.344	-56.874	
			Otros	50.470	50.470	107.344	-56.874	
09	01		APORTE FISCAL	6.811.967	7.113.067	6.184.092	928.975	
			Libre	6.811.967	7.113.067	6.184.092	928.975	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	490	-490	
	04		Mobiliario y Otros	0	0	221	-221	
	06		Equipos Informáticos	0	0	269	-269	
			<b>GASTOS</b>	<b>7.027.150</b>	<b>8.498.231</b>	<b>7.455.400</b>	<b>1.042.831</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	3.297.773	3.456.010	3.444.741	11.269	1
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	864.292	917.842	912.328	5.514	2
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	31.847	31.848	-1	2
24	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	224.092	299.626	177.717	121.909	3
			Al Sector Privado	224.092	299.626	177.717	121.909	
		516	Programa Formación en Tecnologías de Información	50.470	50.470	39.404	11.066	
		517	Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile	173.622	249.156	138.313	110.843	
29			INTEGROS AL FISCO	1.030	1.030	2.445	1.415	
	04		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	325.583	355.683	354.984	699	4
			Mobiliario y Otros	5.150	5.150	4.571	579	
	05		Máquinas y Equipos	0	34.000	34.000	0	
	06		Equipos Informáticos	53.663	60.663	60.546	117	
	07		Programas Informáticos	266.770	255.870	255.867	3	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	339.900	288.400	247.140	41.260	5
	01		Estudios Básicos	288.400	288.400	247.140	41.260	
33	01		TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	1.973.480	3.146.793	2.284.197	862.596	6
			Al Sector Privado	1.973.480	3.146.793	2.284.197	862.596	
		039	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	1.973.480	3.146.793	2.284.197	862.596	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000	1.000	0	

### NOTAS:

- Según se aprecia, el subtítulo "Gastos en Personal" tuvo una ejecución de un 99,67%, considerada como óptima tanto en cifras como por el hecho de haber cubierto los requerimientos de este concepto para el logro de los objetivos.

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

- 
2. Los subtítulos 22 y 23, al igual que el anterior, presenta una ejecución presupuestaria óptima, alcanzando una ejecución del 99,40% y 100% respectivamente.
  3. El subtítulo 24, presenta una ejecución del 59,31%, debido a que al 31 de diciembre no se pagaron algunas actividades por no obtenerse la conformidad total de los productos contratados. Cabe indicar que dichos contratos permitían ampliación de plazos posterior al final del año 2006, por tal razón deben ser pagadas durante el 2007, una vez dadas las condiciones para hacerlo.
  4. El subtítulo 29 tampoco presenta mayores desviaciones y su ejecución del 99,80% es la óptima, ya que se cubrieron todas las necesidades, acordes a un plan de ejecución presupuestaria, definidas internamente por el comité informático que encabeza el Sr. Subsecretario.
  5. Este subtítulo presenta una desviación de 14,30% considerada óptima puesto que se lograron los objetivos y los productos esperados a un costo menor al inicialmente presupuestado.
  6. El subtítulo 33 muestra una desviación del 27,41% de su ejecución sobre el presupuesto asignado. Esto se produce por existir compromisos de pago de subsidios por obras e instalaciones que al 31 de diciembre no fueron recepcionadas totalmente, encontrándose en trámite actualmente.

## ● Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>17</sup>			Avance <sup>18</sup> 2006/ 2005	Notas	
			2004	2005	2006			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{19} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	77,29	77,78	83,33	107,14	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{20}]$	Pesos	19.951	20.949	20.360	97.19	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{21} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	18,97	1,00	4,08	408,00	3 (*)	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{22} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	28,28	6,77	5,57	82,27	3	

### NOTAS:

- El Índice del porcentaje de Decretos modificatorios año 2005, se calculó a base a la siguiente información:  
N° Decretos Modificatorios : 10  
N° Decretos Originados en Leyes : 2
- Para el cálculo del promedio del gasto de operación por funcionario se consideró la dotación efectiva a diciembre de los años 2004, 2005 y 2006.
- Los porcentajes del gasto en “Programas del Subtítulo 24” y en “Estudios y Proyectos de Inversión”, se calcularon sobre el gasto de operación de los años 2004, 2005 y 2006, de M\$ 3.197.800, M\$ 4.072.737 y M\$4.357.070, respectivamente.

3 (\*) El avance corresponde a la incorporación de un nuevo programa en el 2006, el cual incremento el gasto del subtítulo 24. El análisis es el siguiente:

Año	2005	2006
Gastos Subtítulo 24	M\$ 42.165.-	M\$ 177.719.-
Gastos Operacionales	M\$ 4.210.203.-	M\$ 4.357.070.-
Porcentaje %	1,00	4,08 :

17 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0655 para 2004 a 2006 y de 1,0339 para 2005 a 2006.

18 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.

19 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

20 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

21 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

22 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 “Iniciativas de Inversión”.

• **Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006**

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>23</sup>	% Cumplimiento <sup>24</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/ N° de concesiones otorgadas)	días	88	78	85	100	Si	118	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/ N° de concesiones otorgadas)	días	97	85	93	100	Si	107	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	días	24	34	24	25	Si	103	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/ N° de concesiones otorgadas tramitadas)	meses	6,2	5,0	4,8	5,0	Si	105	
	Enfoque de Género: No									

23 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

24 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>23</sup>	% Cumplimiento <sup>24</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	Porcentaje de denuncias resueltas	(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	%	82	98	86	83	Si	104	
	Enfoque de Género: No									
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	Tiempo promedio de resolución de denuncias	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	días	35	84	89	45	No	51	1
	Enfoque de Género: No									
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos	(N° insistencia de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos ingresados)*100	%	86	88	83	70	Si	118	
	Enfoque de Género: No									
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	días	117	42	52	90	Si	172	2
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de cumplimiento del gasto	(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100	%	86	96	106	95	Si	112	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>23</sup>	% Cumplimiento <sup>24</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	48	49	58	59	Si	102	
	Enfoque de Género: No									
Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	Porcentaje de uso promedio de los Telecentros	Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros	%	NM	47,06	17,73	15,00	Si	118	
	Enfoque de Género: No									
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Porcentaje de Estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados por Subtel en relación a lo programado	(Total de estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados en el año/Total de estudios, normas técnicas y reglamentos programados para el año)*100	%	NM	83,3	100,0	63,6	Si	157	3
	Enfoque de Género: No									
Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	Porcentaje de telecentros comunitarios monitoreados	(Numero de telecentros monitoreados/ Numero total de telecentros vigentes)*100	%	NC	0	81	80	Si	102	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>23</sup>	% Cumplimiento <sup>24</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados	(Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/ Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100	%	NM	0,0	100,0	75,0	Si	133	4
	Enfoque de Género: No									
Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	Promedio de tasa de uso de los Telecentros por habitante	(sumatoria de tasa de uso anual por habitante/Numero de telecentros)	horas	NM	0,0	1,0	0,3	Si	340	5
	Enfoque de Género: No									
Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	Porcentaje de escuelas monitoreadas	(Numero de escuelas monitoreadas/ Numero de escuelas en operación)*100	%	NM	0	99	70	Si	142	6
	Enfoque de Género: No									
	Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:						97 %			
	Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:						0 %			
	Porcentaje de cumplimiento global del servicio:						97 %			

**Notas:**

1.- Respecto del proceso de atención y resolución de denuncias del año 2006, y considerando que no se trató sólo de denuncias entre operadores sino que también se atendieron denuncias de la ciudadanía en general, se presentaron una serie de dificultades relacionadas con la oportunidad y celeridad que una denuncia pudo tener producto de la complejidad de su temática y factores tales como: climáticos, geográficos, accesibilidad, situaciones de emergencia, etc. que retrasaron el tiempo y la

---

posibilidad de asistir en el lugar de la denuncia. Adicionalmente, el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre son estándares. Muchas de ellas requirieron mayores niveles de análisis, estudio e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requirió de mayor tiempo.

2.- A partir del año 2005 la Subsecretaria ha procurado mejorar el proceso de resolución de reclamos. Se redefinió el proceso y se desarrollaron mejoras a las aplicaciones informáticas, las cuales durante el año 2006 se han ido perfeccionando logrando que este proceso sea más eficiente. También se puede apreciar una disminución en el número de reclamos ingresados durante el año 2006 en comparación al año 2005, donde fueron 14.275 y 19706 reclamos respectivamente.

3.- La elaboración de normas técnicas, reglamentos y estudios considero para el periodo 2006 un total de 14, lo que se divide en 10 normas técnicas y 4 estudios. Las gestiones de la Subsecretaria en esta materia estuvieron dirigidas a cumplir en un 100% la planificación efectuada en marzo 2006

4.- Durante el año 2006 la Subsecretaria de Telecomunicaciones elaboró un programa de fiscalización que permitió aumentar la cobertura de teléfonos públicos rurales monitoreados.

5.- El sobrecumplimiento se debe a que las instituciones a cargo del funcionamiento de los telecentros generaron actividades de difusión y mayor coordinación con centros comunitarios. Cabe señalar que para el año 2006 la administración del 62,43% de los telecentros se encuentra bajo la administración de la Dibam y el Injuv.

6.- El programa de trabajo para las acciones de monitoreo incorporó el total de escuelas con recepciones obras aprobadas. A la fecha del total de 667 escuelas adjudicadas, 639 se encuentran en operación y 635 han sido monitoreadas.

## ● Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 7 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>25</sup> 2006/ 2005	Notas
				2004	2005	2006		
Institucional	Porcentaje de consultas resueltas por la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS)	$(N^{\circ} \text{ de consultas resueltas} / N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas}) * 100$	%	99%	97%	97%		
Institucional	Tiempo promedio de Respuesta ingresadas a la OIRS (días)	$(\sum \text{ del T}^{\circ} \text{ de respuestas} / N^{\circ} \text{ de consultas resueltas}) * 100$	días	0,89	1,88	47%	1	
Institucional	Porcentaje de funcionarios capacitados durante el año t	$(\text{Funcionarios capacitados} / \text{total de funcionarios año t}) * 100$	%	94%	88%	76%	2	
Institucional	Pagar mensualmente el 90% de las facturas ingresadas al Dpto. Finanzas, dentro de los 4 días hábiles siguientes y/o una vez cumplidos los plazos y requisitos para hacerlo	$(\text{Facturas pagadas en los plazos y con los requisitos cumplidos} / \text{Facturas ingresadas en el mes}) * 100$	%	95%	96%	101%		

Notas:

- Este indicador de gestión interna presenta un avance inferior a los rangos establecidos. Sin embargo la meta establece responder las consultas ingresadas en un plazo de 10 días, lo que indica que el indicador fue cumplido.
- Este indicador presenta un avance inferior, debido a que en el año 2006 aumento el número de funcionarios, pasando de 176 en el año 2005 a 207 en el año 2006.

<sup>25</sup> 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.

## • Anexo 5: Programación Gubernamental

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006**

Objetivo <sup>26</sup>	Producto <sup>27</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>28</sup>
Realizar todas las acciones necesarias para que el consumidor pueda elegir libre e informadamente entre los servicios de Telecomunicaciones que se le ofrecen y posteriormente verificar el cumplimiento de normas, estándares y contratos, que afecten a consumidores y competidores.	Elaborar el primer ranking de reclamos de segunda instancia y diseño de indicador de calidad de servicio	Resolución de reclamos, resolución de denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	<u>1° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN  <u>2° Trimestre:</u> CUMPLIDO  <u>3° Trimestre:</u> CUMPLIDO  <u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO
Realizar todas las acciones necesarias para que el consumidor pueda elegir libre e informadamente entre los servicios de Telecomunicaciones que se le ofrecen y posteriormente verificar el cumplimiento de normas, estándares y contratos, que afecten a consumidores y competidores.	Identificación del nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad de los servicios de telecomunicaciones	Resolución de reclamos, resolución de denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	<u>1° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN  <u>2° Trimestre:</u> INCUMPLIDO  <u>3° Trimestre:</u> MEDIO  <u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO
Realizar las acciones necesarias para que se masifique el acceso a las redes y servicios de Telecomunicaciones, como una forma de extender el uso y aplicación de las TIC en Chile.	Identificación de brechas de requerimientos de servicios de telecomunicaciones a nivel país, con el propósito de obtener cartera preliminar de proyectos subsidiables del Fondo de desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) 2007.	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios, seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudio y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local	<u>1° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN  <u>2° Trimestre:</u> CUMPLIDO  <u>3° Trimestre:</u> MEDIO  <u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO
Crear, modificar, actualizar y gestionar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se	Revisión del régimen concesional estipulado en la ley de telecomunicaciones	Concesiones, permisos, licencias	<u>1° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN  <u>2° Trimestre:</u>

26 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

27 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

28 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006**

Objetivo <sup>26</sup>	Producto <sup>27</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>28</sup>
<p>desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios. Lo anterior a objeto de disminuir la brecha interna respecto de otros países, y para mantener e incrementar las ventajas competitivas de Chile en la región.</p>			<p>ALTO</p> <p><u>3° Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>
<p>Crear, modificar, actualizar y gestionar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios. Lo anterior a objeto de disminuir la brecha interna respecto de otros países, y para mantener e incrementar las ventajas competitivas de Chile en la región.</p>	<p>Minimización de obstáculos regulatorios, de tipo normativo (no incluye cambios legales)</p>	<p>Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos</p>	<p><u>1° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2° Trimestre:</u> ALTO</p> <p><u>3° Trimestre:</u> MEDIO</p> <p><u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>

- Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006

Cuadro 9 Cumplimiento PMG 2006												
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
Recursos Humanos	Capacitación					○				ALTA	15%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○					MEDIANA	6%	✓
	Evaluación de Desempeño						○			ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS				○					MEDIANA	6%	✓
	Gobierno Electrónico								○	ALTA	15%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión				○					MEDIANA	6%	×
	Auditoría Interna			○						MENOR	5%	✓
	Gestión Territorial Integrada						○			MEDIANA	6%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○			MEDIANA	6%	✓
	Administración Financiero-Contable				○					MENOR	5%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género					○				ALTA	15%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 94,00%

Cuadro 10 Cumplimiento PMG años 2003 – 2005			
	2003	2004	2005
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	95%	94%	94%

## • Anexo 7: Transferencias Corrientes<sup>29</sup>

Cuadro 11 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2006 <sup>30</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2006 <sup>31</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>32</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal	224.092.-	299.626.-	177.719.-	121.907.-	1
Bienes y Servicios de Consumo	157.500.-	157.500.-	111.967.-	45.533.-	
Inversión Real	66.592.-	142.126.-	65.752.-	76.374.-	
Otros	0.-	0.-	0.-	0.-	
Otros	0.-	0.-	0.-	0.-	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>33</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>224.092.</b>	<b>299.626.-</b>	<b>177.719.-</b>	<b>121.907.-</b>	

### NOTAS:

1. En este concepto se incluyen dos programas, denominados "Programa de Formación en Tecnologías de Información" y "Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital en Chile" con un nivel de ejecución de 78,7% y 55,51% respectivamente. En cuanto al primero de estos, se puede decir que tuvo una ejecución óptima, pues si bien no se gastaron todos los recursos, se logró a un menor costo el logro de sus objetivos. En cuanto al segundo, algunas actividades no fueron recibidas a entera conformidad, por esta razón los contratos quedaron pendientes de pago y se traspasará en monto para el 2007. Cabe indicar que dichos contratos por las referidas actividades, permitan una ampliación de plazos superior al final del año 2006. por tal razón deben ser pagadas durante el 2007, una vez dadas las condiciones para hacerlo.

29 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

30 Corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Corresponde al vigente al 31.12.2006.

32 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

33 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

---

## ● Anexo 8: Iniciativas de Inversión<sup>34</sup>

1. Nombre: Actualización Política de Proyectos de la Sociedad de la Información

Tipo de Iniciativa: Estudio básico

Objetivo: Actualizar la política de acceso a los servicios de telecomunicaciones para los próximos 4 años y analizar potenciales proyectos de telecomunicaciones que permitan consolidar la inserción en la sociedad de la información de los habitantes del país, especialmente en los sectores rurales, aislados y con déficit de servicios.

Beneficiarios: 3.721.000 habitantes

2. Nombre: Actualización Marco Regulatorio Telecomunicaciones Periodo 2006

Tipo de Iniciativa: Estudio básico

Objetivo: Contribuir a mantener un marco regulatorio que permita enfrentar en forma dinámica el desafío que imponen los cambios tecnológicos convergentes y la existencia de mercados distintos e imperfectos, al desarrollo sostenido y equitativo del sector de las telecomunicaciones.

Realizar un diagnóstico del estado actual del mercado, su constante evolución y las proyecciones derivadas del acelerado avance tecnológico, con el objeto de asegurar las condiciones que sigan permitiendo el adecuado y constante crecimiento experimentado en los últimos años, de manera tal de continuar beneficiando a los consumidores con la diversidad de servicios y precios justos a un alto nivel de calidad.

Beneficiarios: Usuarios, operadores e inversionistas de los servicios de telecomunicaciones

3. Nombre: Actualización Estrategia de Fiscalización

Tipo de Iniciativa: Estudio básico

Objetivo: Efectuar un análisis del comportamiento comercial de los distintos mercados que componen la industria de las telecomunicaciones en Chile, a fin de obtener información que permita predecir conductas que falten a la sana y libre competencia señalada en el marco regulatorio vigente.

Beneficiarios: Usuarios, operadores e inversionistas de los servicios de telecomunicaciones

---

34 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

**Cuadro 12**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>35</sup>	Ejecución Acumulada al año 2006 <sup>36</sup>	% Avance al Año 2006	Presupuesto Final Año 2006 <sup>37</sup>	Ejecución Año 2006 <sup>38</sup>	% Ejecución Año 2006	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Actualización Política de Proyectos de la Sociedad de la Información	113.000	77.442	68,53	113.000	77.442	68,53	35.558	1
Actualización Marco Regulatorio Telecomunicaciones Periodo 2006.	105.000	100.159	95,39	105.000	100.159	95,39	4.841	1
Actualización Estrategia de Fiscalización	70.400	69.540	98,78	70.400	69.540	98,78	860	1

NOTAS:

- 1 Se considera que en los tres estudios, la ejecución fue optima, logrando concretar los objetivos de cada unos de ellos y utilizando el presupuesto asignado, e incluso en el primero de estos a un menor costo que el presupuestado.

35 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

36 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2006.

37 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2006.

38 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2006.

## ● Anexo 9: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 13 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>39</sup>		Avance <sup>40</sup>	Notas
		2005	2006		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,2	1,9	63	Deterioro de la Gestión
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. 41					
Razón o Tasa de Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	5,1	8,0	64	Deterioro de la Gestión
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva. Error! Bookmark not defined.					
Movimientos de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100				
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100				
• Retiros voluntarios <sup>42</sup>	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,6	7,0	152	Mejoramiento de la Gestión
• Otros <sup>41</sup>	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,5	0,9	55	Deterioro de la Gestión
• Tasa de recuperación de funcionarios <sup>42</sup>	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	3,3	2,2	66	Deterioro de la Gestión
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal. <sup>42</sup>	(N° de Funcionarios Ascendidos y promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100		1,8		Mejoramiento de la Gestión

39 La información corresponde al período Enero 2005 - Diciembre 2005 y Enero 2006 - Diciembre 2006.

40 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

41 Indicador Descendente

42 Indicador Ascendente

Cuadro 13 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>39</sup>		Avance <sup>40</sup>	Notas
		2005	2006		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. <sup>42</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	11,6	25,5	219	Mejoramiento de la Gestión
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. <sup>42</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	79,5	80,3	101	Mejoramiento de la Gestión
Porcentaje de becas <sup>43</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva. <sup>42</sup>	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	6,2	2,8	45	Deterioro de la Gestión
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. <sup>42</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	15,9	10,3	65	Mejoramiento de la Gestión
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario. <sup>41</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,3	7,2	101	Mejoramiento de la Gestión
Evaluación del Desempeño <sup>44</sup>	Lista 1 % de Funcionarios 42	91	93	102	Mejoramiento de la Gestión
	Lista 2 % de Funcionarios 42	8	7	114	Mejoramiento de la Gestión
	Lista 3 % de Funcionarios 41	1			
	Lista 4 % de Funcionarios 41				
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.					

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

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

---

- **Anexo 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 14 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2006				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>45</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>46</sup>
Acceso Universal a la Sociedad de la Información	15	8	95,95%	4%
Jurídica	13	10	99,69%	4%
Política Regulatoria	13	5	96,25%	4%
Concesiones y Autorizaciones	37	9	99,79%	4%
Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	13	3	100,00%	4%
Financiero Contable	26	4	97,58%	4%
Fiscalización	32	7	98,70%	4%
Atención de Consumidores	41	8	96,59%	4%
Desarrollo Tecnológico	8	6	92,70%	4%
Control de Gestión y Auditoría	15	4	95,00%	4%

---

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

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

---

---

## • Anexo 11: Proyectos de Ley

BOLETÍN: 4740

Descripción: Modifica el sistema de otorgamiento de concesiones de radiodifusión sonora., incorporando nuevos criterios de asignación en las concesiones de radiodifusión, limitando el número de solicitudes que en un mismo concurso puede presenta una empresa y sus filiales y exigiendo la implementación previa del proyecto para poder transferir una concesión.

Fecha de ingreso: 18-12-2006

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. El 19-12-2006, pasa a Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado.

Beneficiarios directos: Postulantes a Concursos de radiodifusión sonora.