
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2008**

**SUBSECRETARIA DE
TELECOMUNICACIONES**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	02
2. Resultados de la Gestión 2008	05
3. Desafíos 2009	22
4. Anexos	25
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	26
Anexo 2: Recursos Humanos.....	29
Anexo 3: Recursos Financieros.....	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	39
Anexo 5: Programación Gubernamental	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	48
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	50

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	32
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	34
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	35
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	36
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	37
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	38
Cuadro 7: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	39
Cuadro 8: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	45
Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	46
Cuadro 10: Cumplimiento PMG 2008.....	48
Cuadro 11: Cumplimiento PMG años 2005 -2007.....	48
Cuadro 12: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008.....	49

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	29
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)	30
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	31

1. Presentación

El Gobierno de Chile, en materias de telecomunicaciones, ha focalizado sus esfuerzos en tres ejes: equidad en el acceso a las tecnologías de información y comunicación; promover la competitividad del mercado y fomentar la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y la ciudadanía en general.

Para el desarrollo de estos ejes, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, como organismo encargado de elaborar la política pública, y la Subsecretaría de Telecomunicaciones en su rol de implementador de las políticas públicas del sector, ha establecido tres objetivos; en materia de equidad los esfuerzos están centrados en contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones, favoreciendo la conectividad de las localidades rurales y apartadas de Chile, de manera de extender en forma equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación, generando con ello, ofertas de conectividad y acceso igualitario a los servicios avanzados de telecomunicaciones. En materia de competitividad se ha planteado incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar su máximo desarrollo para aumentar la competencia del sector y así mejorar la calidad y la disponibilidad de servicios de telecomunicaciones, reduciendo las brechas entre los que tienen acceso a los servicios de telecomunicaciones y quienes no pueden acceder. En materia de protección social se trabaja para velar por el respeto y protección de los derechos de los ciudadanos, sea en su calidad de tales, o como consumidores, de modo que estén en el centro de la operación de la industria y con ello ayudar a mejorar el funcionamiento del mercado y la satisfacción de los usuarios.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo centralizado dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, creado por D.L.N° 1.762 de 1977, que para cumplir su misión y los objetivos de política pública, se estructura a través de Divisiones funcionales en la Región Metropolitana y su presencia en las 15 regiones del país es a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones. La dotación de la Institución en el año 2008 es de 227 funcionarios.

Enmarcado en los principios y objetivos anteriores, y para dar cumplimiento a los compromisos de política pública del Gobierno de S.E. Presidenta Michelle Bachelet durante el año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ha llevado a cabo una serie de iniciativas y proyectos. A continuación se señalan los principales logros alcanzados durante el año 2008, como asimismo las acciones que por diversas razones no se alcanzaron a completar durante este año.

En las acciones destinadas a promover el acceso equitativo a las tecnologías de información, destacan los proyectos subsidiados con el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT): Proyecto de Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país, con un Subsidio de 1.500 millones; Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital para la Competitividad e Innovación, beneficiando a 1.474 localidades que cubren el 90% de las zonas rurales del país, cuyo llamado a concurso se realizó en octubre del 2008 y su adjudicación está programada para abril de 2009, este proyecto tiene estimada una inversión cercana a los 35.000 millones beneficiando directamente a alrededor de 3 millones de habitantes; Proyecto de Conectividad Integral para Chiloé que contempla conectar a más de 280 localidades, pertenecientes a las comunas de Ancud, Castro, Chonchi, Curaco de Vélez, Dalcahue, Puqueldón, Queilén, Quellón, Quemchi y Quinchao, en las cuales aún no existe oferta de servicio de Internet, este proyecto contempló un subsidio de 739 millones ; Proyecto Red de Fibra Óptica entre Puerto Natales y

Cerro Castillo, que buscó crear un trazado de fibra óptica con bajo impacto ambiental entre Puerto Natales y Cerro Castillo y en la zona del Parque Nacional Torres del Paine, el subsidio asignado por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones fue de 1.030 millones y el Proyecto de Conectividad para Localidades Intermedias de la Provincia de Palena que busca solucionar la necesidad de telecomunicaciones, con una oferta de servicio intermedio de telecomunicaciones para 9 localidades y servicio público de transmisión de datos para 13 localidades, lo anterior con una calidad y precio similares a las existentes en la capital provincial, el subsidio asignado al proyecto fue de 486 millones. Se encuentra pendiente completar el “Programa Quiero mi Barrio”, destinado a otorgar conectividad de Internet, implementando telecentros en 200 barrios urbanos de alta vulnerabilidad social, los cuales no han logrado iniciar su operación durante el año, debido a las dificultades en la adjudicación para la administración y gestión de los telecentros; esta situación se espera superar en el año 2009, mediante la transferencia directa a instituciones públicas o privadas para que estas se hagan cargo de los telecentros, lo cual fue autorizado en la ley de presupuestos del año 2009.

Respecto al eje de Competitividad destinado a incentivar los mercados de telecomunicaciones a alcanzar el máximo desarrollo con sus propios mecanismos. Durante el año 2008 se continuó con las acciones para lograr la expansión de los mercados de telecomunicaciones, incentivando una sana competencia del sector. Para ello es necesario contar con un marco normativo que incentive el ingreso de diferentes actores con nuevas tecnologías; para lo cual se continuó con la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacando cinco elementos durante el año 2008: Consultas al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia sobre los concursos de espectro de las bandas para 3G (tercera generación de telefonía móvil para la transmisión de datos, voz e imagen) y sobre el marco normativo para la fijación tarifaria a público de telefonía local, proyecto de ley para la introducción de la televisión digital, proyecto de ley de antenas, estudios conducentes al subsidio a la demanda para el servicio de Internet, y estudios conducentes a la implementación de la portabilidad de número. En el ámbito del perfeccionamiento normativo, durante el año 2008 se continuó actualizando la normativa, con el fin de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías o servicios, generándose una serie de instrumentos normativos técnicos. Es importante señalar que esta Subsecretaría tomó la decisión de esperar el pronunciamiento de la Corte Suprema para la elaboración de las bases definitivas y postergar los concursos de espectro de las bandas para 3G (tercera generación) para el año 2009.

En relación a los procesos de fijación tarifaria de las empresas de servicio público de telefonía móvil, que fija la estructura de cobro, niveles de tarifa y mecanismos de indexación, durante el año 2008, se desarrollaron principalmente una serie de hitos para las empresas de telefonía móvil ENTEL PCS, ENTEL Telefonía Móvil, Telefónica Móviles Chile, y Claro Chile. Respecto a la fijación tarifaria de las empresas de telefonía local, que determina la estructura, nivel y mecanismos de indexación de tarifas de los servicios entregado a público y la interconexión entre empresas. Durante este año comenzó el proceso de fijación tarifaria de la concesionaria Telefónica Chile S.A, y de las concesionarias Comunicación y Telefonía Rural S.A. (CTR), Rural Telecommunications Chile (RTC), el de la concesionaria de servicios intermedios ENTEL S.A., el de Telefónica del Sur y el de Telefónica de Coyhaique.

En materia de protección social, cuyo objetivo es velar por el respeto y protección de los derechos de los ciudadanos, se puede destacar las siguientes acciones ejecutadas en el año 2008: Optimización y perfeccionamiento de la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de

telecomunicaciones. Durante el año 2008, se recibieron un total de 7.928 reclamos con insistencia y se resolvieron un total de 7.493; se elaboró y difundió el ranking de reclamos de segunda instancia; se aplicó y difundió la Cuarta y Quinta Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones; se continuó con el Convenio de Cooperación celebrado entre la Subsecretaría y el Servicio Nacional del Consumidor, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, operando en las 14 oficinas regionales; durante el año 2008 se puso en marcha la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios, empresas de telecomunicaciones y Subtel, permitiendo potenciar y perfeccionar tanto el proceso de resolución y tramitación de reclamos así como en una comunicación más ágil y expedita; se continuó con el perfeccionamiento de la función fiscalizadora, destacando la instalación de nuevas oficinas para las Macrozonas de fiscalización en las ciudades de La Serena y Concepción.

Respecto a los desafíos y compromisos para el año 2009, podemos destacar: la implementación de la infraestructura de telecomunicaciones para los barrios no licitados en el año 2008 del programa Quiero mi Barrio; adjudicar y realizar el seguimiento a las obras del proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación en todas las regiones del país; implementar la portabilidad para el año 2010 mediante modificaciones reglamentarias y de los planes técnicos fundamentales; realizar el proceso de concurso de bandas 3G; se dictará el Decreto tarifario que fija la estructura de cobro, niveles de tarifa y mecanismos de indexación a las compañías de telefonía móvil y el Decreto que fija las tarifas de interconexión de Telefónica y adicionalmente se dictarán los Decretos tarifarios para las empresas CTR, RTC, Entel y Telsur; que determinan la estructura, nivel y mecanismos de indexación de tarifas de los servicios entregado a público y la interconexión entre empresas. Se implementarán las recomendaciones del Tribunal de la Libre Competencia, para la flexibilización tarifaria; para la segunda mitad del 2009 se espera presentar una propuesta de proyecto de ley que establezca un subsidio a la demanda por el servicio de Internet; se constituirá una fuerza de trabajo entre la industria, el sector público y Nic Chile, además de implementar los primeros pilotos para transitar al protocolo IPv6 que es una nueva versión de IP (Internet Protocol), de gran impacto en la telecomunicaciones; se continuará con la optimización y perfeccionamiento de la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y el mejoramiento de los procesos de fiscalización, especialmente 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. Finalmente durante el año 2009, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, continuará con los esfuerzos para mejorar los procesos de gestión interna, perfeccionando los sistemas de control de gestión, auditoría, información a usuarios y ciudadanos y la aplicación de normas de calidad ISO, incorporando a este proceso al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Pablo Bello Arellano
Subsecretario de Telecomunicaciones

2. Resultados de la Gestión 2008

El año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones continuó desarrollando acciones alineadas a los ejes de política de gobierno, incorporados en la misión institucional y en los objetivos estratégicos. Los resultados más relevantes de gestión se presentan de acuerdo a los ejes de política pública vinculados a los productos estratégicos, los cuales se detallan a continuación:

Primer Eje : Equidad.

- **Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.**

Durante el año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones trabajó en distintos proyectos, guiados principalmente por los desafíos planteados en el discurso del 21 de mayo de 2008, cuyo objetivo principal es promover el acceso equitativo a las tecnologías de información y a los servicios de telecomunicaciones, preservando tarifas y calidad de servicio de modo que cualquier chileno sin importar su lugar de residencia tenga las mismas oportunidades y beneficios que hoy brindan las tecnologías de la información. Estos proyectos son impulsados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), el cual fue creado en la Ley General de Telecomunicaciones, con el objeto de promover el aumento de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en áreas de bajos ingresos, rurales o urbanas y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.

Se han desarrollado a través del FDT, proyectos destinados a dos grandes áreas: transmisión de datos y habilitación y conectividad de Telecentros (en convenio con Ministerio de Vivienda y Urbanismo). Se realizaron licitaciones por un valor que bordea los 37.000 millones de pesos, beneficiando alrededor de 3 millones de chilenos o chilenas que habitan en 1.500 localidades rurales o aisladas y que términos de cobertura abarcan 288 comunas, distribuidas en todas las regiones del país.

Es importante destacar la activa participación de los Gobiernos Regionales en el proyecto de Infraestructura de Conectividad Digital para la Competitividad e Innovación, en términos de la elaboración y priorización de la cartera de proyectos, firmando convenios de programación con esta Subsecretaria, a objeto de obtener los recursos necesarios para financiar la totalidad de los proyectos y alcanzar una cobertura nacional del 90% de la redes de telecomunicaciones

A continuación se describen los proyectos ejecutados durante el año 2008:

Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país:

Durante el año 2008, se realizó el concurso de telefonía móvil, que busca conectar las localidades rurales a través de inversión privada subsidiada por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ampliando la cobertura de las actuales redes de telefonía móvil hacia localidades rurales del país, generando oferta de este servicio en condiciones similares a las que se presta en las grandes ciudades, todo ello contribuyendo al permanente desarrollo e inversión de la industria de telecomunicaciones en la zona.

El proyecto contó con un subsidio máximo de \$ 1.500 millones estimados para subsidiar en torno al 35% de la inversión total en infraestructura de la empresa privada. Este monto corresponde al máximo a repartir entre todos los Proyectos Concursables.

Realizado el concurso, el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, decidió adjudicar 13 proyectos por un monto total \$ 598 millones, que beneficiará directamente alrededor de 7.500 habitantes de 6 regiones del país. El proyecto fue adjudicado en el mes de septiembre a las empresas Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A.; y su recepción de obras esta planificada para el año 2009.

Infraestructura de Conectividad Digital para la Competitividad e Innovación, para el 90% de las zonas rurales del País:

Este proyecto tiene como objetivo primordial la construcción y operación de redes de telecomunicaciones para la provisión del servicio de acceso a Internet en localidades rurales que actualmente carecen de acceso y que cuentan con un potencial de desarrollo productivo que se puede fortalecer a partir de la disponibilidad de dichos servicios.

Durante el año 2008, se realizó el llamado a concurso de este proyecto, donde se identificaron 1.474 localidades para ser priorizadas y beneficiadas con esta iniciativa, para lo cual se recolectaron los requerimientos de las regiones, provenientes tanto de sus autoridades como de estamentos locales, empresas, comunidad y participantes de las mesas TIC regionales, entre otros. La priorización de las localidades consideró criterios de otras de instituciones públicas de carácter nacional, específicamente del Ministerio de Agricultura, del Servicio Nacional de Turismo y del Servicio de Cooperación Técnica. Se priorizaron 288 comunas y 1.474 localidades en todas las regiones del país.

El 01 de octubre de 2008 se realizó el llamado a concurso, publicado en el Diario Oficial, proyecto que significará una inversión cercana a los \$ 35.000 millones, beneficiando directamente alrededor de 3 millones de ciudadanos del país, lo que en términos porcentuales representa un aumento de la cobertura de las redes de Internet de un 71% a un 92% a nivel nacional, manteniendo una base del 90% en cada región.

La adjudicación de este proyecto, está programada para abril de 2009 y la ejecución comenzará ese mismo año, culminando en etapas sucesivas el año 2011.

Proyecto de Conectividad Integral para Chiloé:

En el marco del Plan Chiloé que lleva a cabo el gobierno, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ha desarrollado un proyecto para proveer de oferta de conectividad Internet a alrededor de un 95% de las zonas rurales habitadas de la isla de Chiloé.

Este proyecto fue asignado en la XVI Sesión del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, llevada a cabo el día 27 de diciembre de 2007, a la empresa Telmex Servicios Empresariales S.A. quien fue la única postulante al concurso, requiriendo el subsidio máximo. La adjudicataria ofreció atender una zona de servicios que comprende todas las localidades, escuelas, postas y jardines infantiles requeridos en las bases del concurso. A su vez, ofreció estándares de calidad que cumplen con lo exigido en las bases. Para implementar el proyecto, Telmex Servicios Empresariales S.A. estima una inversión inicial de \$ 1.683 millones de pesos.

A fines de 2008 el proyecto concluyó finalmente su etapa de ejecución, dejando con conectividad a cerca del 95% de las localidades¹ habitadas del archipiélago (279), incluyendo colegios, postas y jardines infantiles.

El Plan de Conectividad Integral para Chiloé contempla conectar a más de 280 localidades, pertenecientes a las comunas de Ancud, Castro, Chonchi, Curaco de Vélez, Dalcahue, Puqueldón, Queilén, Quellón, Quemchi y Quinchao, en las cuales aún no existe oferta de servicio de Internet, salvo soluciones satelitales o enlaces dedicados, cuyas tarifas son inaccesibles para la mayoría de los 6.000 hogares posibles a beneficiar. Además, gracias a convenios de colaboración suscritos con el Ministerio de Salud y la Fundación Integra, este proyecto beneficiará a 46 postas rurales y 18 Jardines Infantiles. Asimismo, el subsidio otorgado por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones incluye el servicio a más de 50 escuelas rurales. De la misma forma, podrá verse beneficiada la pequeña y mediana empresa que opera en la zona, destacando los sectores forestal, agropecuario, turismo, pesca y acuicultura.

El sentido del proyecto consiste en otorgar a la zona la posibilidad de acceder a un servicio de transmisión de datos de calidad, y con los mismos costos que en los grandes centros urbanos. El subsidio asignado por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a la empresa Telmex Servicios Empresariales S.A. es de \$ 739 millones.

Red de Fibra Óptica entre Puerto Natales y Cerro Castillo:

Con el fin de ampliar infraestructura de telecomunicaciones, este proyecto buscó crear un trazado de fibra óptica con bajo impacto ambiental entre Puerto Natales y Cerro Castillo. Esto se tradujo en que la mayor parte de dicho trazado se instaló de manera soterrada, cuidando así la belleza escénica del sector, puerta de entrada al Parque Nacional Torres del Paine, con una población flotante de más de 100.000 personas al año. Además, el proyecto contempló un segundo trazado de fibra óptica entre Villa Tehuelches y Río Verde. Gracias a esto, se logrará otorgar servicios de telecomunicaciones a localidades en las cuales la disponibilidad de estos servicios de telecomunicaciones, era prácticamente nula.

Las obras del Proyecto Fibra Óptica Puerto Natales - Cerro Castillo fue recepcionadas durante el año 2008 y se encuentra operando con una capacidad en sus nodos de 20 Mbps., y una capacidad de transmisión de 155 Mbps. Esta red se interconecta con el trazado de fibra óptica existente entre Punta Arenas y Puerto Natales.

Este proyecto fue asignado en la XVI Sesión del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, llevada a cabo el día 27 de diciembre de 2007, a la empresa Telefónica Larga Distancia S.A. quien fue la única postulante al concurso, requiriendo el subsidio máximo. La adjudicataria ofreció atender una zona de servicios que comprende todas las localidades requeridas en las bases del concurso. A su vez, ofreció estándares de calidad que cumplen con lo exigido en las bases. El subsidio asignado por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a la empresa Telefónica Larga Distancia S.A. es de \$1.030 millones.

Proyecto de Conectividad para Localidades Intermedias de la Provincia de Palena:

Este proyecto nace como una iniciativa de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE), que pretende complementar la iniciativa implementada el año 2004 por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que permitió la instalación de fibra óptica en la Provincia de Palena, instalando nodos ópticos en las cabeceras comunales de dicha provincia. De esta forma, este concurso busca extender la fibra hacia algunas localidades que se encuentran más alejadas, o bien, que se encontraban en el trazado

¹ Localidades: se refiere a todos los asentamientos humanos que poseen menos de 40 habitantes y por lo tanto no han de formar más de 10 viviendas.

de la fibra, entre dos cabeceras comunales, y no cuentan con nodo óptico. El Proyecto de Conectividad para Localidades Intermedias de la Provincia de Palena busca solucionar la necesidad de telecomunicaciones en las mencionadas localidades, con una oferta de servicio intermedio de telecomunicaciones para 9 localidades, y servicio público de transmisión de datos para 13 localidades, con una oferta de acceso a Internet con calidad y precio similares a las existentes en la Capital Provincial.

Este proyecto fue asignado en la XVIII Sesión del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, llevada a cabo el día 25 de septiembre de 2008, a la empresa Blue Two Chile S.A. quien fue la única postulante al concurso, otorgándosele un subsidio de \$486 millones, estimándose que cubrirá en torno a 35% de la inversión total de la empresa privada. El monto del subsidio fue aportado en su totalidad por el Programa de Infraestructura Rural para el Desarrollo Territorial (PIRDT) dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Regional, mediante un convenio de programación con la Subsecretaría de Telecomunicaciones que estipuló el traspaso de los recursos al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

La adjudicataria ofreció atender una zona de servicios que comprende todas las localidades requeridas en las bases del concurso. A su vez, ofreció estándares de calidad que cumplen con lo exigido en las bases, tanto para el servicio intermedio de telecomunicaciones, como para el servicio público de transmisión de datos.

Se beneficiaran con Servicio Intermedio de Telecomunicaciones 2 localidades de la Comuna Futaleufú; 3 de la Comuna de Hualaihué y 4 de la Comuna de Palena y con Servicio Público de Transmisión de Datos 2 localidades de la Comuna de Chaitén; 2 de la Comuna de Futaleufú; 6 de la Comuna de Palena y 6 de Comuna de Hualaihué.

Respecto al avance en la ejecución del proyecto, durante el último trimestre del año 2008, se inicio la instalación de la infraestructura necesaria para extender la red de fibra óptica que es la base para poder desplegar los servicios de telecomunicaciones, para el primer semestre del 2009 se espera finalizar el proyecto con la instalación de los equipos necesarios para brindar el servicio de Internet en cada uno de los hogares de las localidades beneficiadas.

Instalación y Operación de la Red de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación Redes Norte y Sur Austral:

En el marco del proyecto suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para la dotación de espacios comunitarios en los 200 Barrios, pertenecientes al Programa “Quiero Mi Barrio”, se contempló la incorporación a esos barrios de uno o más telecentros de información y comunicación, administrados en red por un organismo seleccionado, cuyas operaciones serían subsidiadas durante la duración del programa, con recursos provenientes del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El objetivo del proyecto es dotar de servicios de conectividad y de disponibilidad de acceso a dichos servicios, a través de una Red Nacional de Telecentros ubicados en los 200 Barrios del Programa “Quiero Mi Barrio”.

La primera etapa del programa, consideró 87 Telecentros ubicados en 80 barrios a lo largo de todo el país, divididos en cuatro redes: Norte, Centro, Metropolitana y Sur Austral. De esta etapa, a través del llamado a concurso realizado el 17 de marzo de 2008, las redes Norte y Sur Austral fueron postuladas por el Instituto Nacional de la Juventud. Así, en la XVII Sesión del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, llevada a cabo el 4 de junio de 2008, le fueron adjudicadas ambas redes a dicho Instituto, el cual requirió el subsidio máximo disponible para ambas, correspondiente a 629 millones.

Los telecentros contemplados en este proyecto no han logrado iniciar su operación durante el año 2008, debido a una serie de variables no contempladas originalmente, y que dicen relación con la definición de los barrios y habilitación del espacio físico y principalmente a dificultades en la adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros, considerando que el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones llamó a concurso en dos oportunidades para los primeros 80 barrios definidos por el MINVU; la primera de ellas se declaró desierto y en la segunda el adjudicatario desistió de la propuesta; situación que ha hecho imposible la puesta en marcha de los telecentros, lo cuales ya cuentan con servicio de conectividad.

Las dificultades de lograr oferente para la administración y gestión de telecentros en los barrios seleccionados, han convencido a las autoridades que en nuestro país no existe un mercado suficientemente maduro, desde la experiencia y la capacidad financiera, para la instalación, operación y administración de los telecentros en el contexto del Proyecto Quiero Mi Barrio, por tal motivo en la Ley de Presupuesto del año 2009 se consideró que los recursos sean transferidos directamente a una o varias instituciones públicas o privadas para que estas se hagan cargo de la implementación y administración de los telecentros; de tal forma de contar con telecentros operando en el año 2009, es por estos que después de analizar diversas alternativas de solución en el mes de noviembre del 2008 se iniciaron trabajos con la Universidad de la Frontera y otras universidades para que estas se hagan cargo de la administración de los telecentros .

Segundo Eje: Competitividad

- **Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.**

Publicación de las series e informes estadísticos

Como forma de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados, se continuó con la elaboración y publicación de las series e informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realiza continuamente a través de medios electrónicos disponibles en el portal WEB de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y cuya dirección electrónica es http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html.

Las series e informes estadísticos publicados en la Web corresponde a:

- Telefonía Local: Series líneas telefónicas y series tráfico local
- Telefonía Móvil: Abonados móviles y series tráfico móviles
- Larga Distancia: Series larga distancia nacional y series larga distancia internacional.
- Internet: Series conexiones Internet
- Televisión de Pago: Series suscriptores televisión de pago.

Procesos de fijación tarifaria

Concesionarias de telefonía móvil.

El decreto de fijación tarifaria para las concesionarias móviles, fija la estructura de cobro, niveles de tarifa y mecanismos de indexación tarifaria que deberá aplicar a los servicios y prestaciones para los próximos 5 años. Durante el año 2008, se desarrollaron los hitos de Bases Técnico Económicas, Estudio tarifario, Informe de Objeciones y Contraposiciones e Informe de Modificaciones e Insistencias de las

concesionarias ENTEL PCS, ENTEL Telefonía Móvil, Telefónica Móviles Chile, y Claro Chile, los cuales son parte del proceso de dictación del decreto tarifario

Fijación tarifaria de interconexión de la concesionaria Telefónica Chile S.A.

Durante el año 2008 comenzó el proceso de fijación tarifaria para la empresa más importante del mercado de telefonía local nacional; al respecto es importante señalar que estas tarifas representan el costo de un llamado desde la red de otro operador hacia la red móvil, y por tanto, corresponde a un ítem importante en la cuenta final de los usuarios. A raíz del comienzo de este proceso tarifario, SUBTEL realizó estudios para la confección de las Bases Técnico Económicas.

Fijación tarifaria de otras concesionarias de telefonía local

También comenzaron los procesos de fijación tarifaria a las empresas concesionarias Comunicación y Telefonía Rural S.A. (CTR), Rural Telecommunications Chile (RTC), el de la concesionaria de servicios intermedios ENTEL S.A., el de Telefónica del Sur y el de Telefónica de Coyhaique.

Marco Normativo:

Durante el año 2008 se continuó con las acciones para lograr la expansión de los mercados de telecomunicaciones, incentivando una sana competencia del sector. Para ello es necesario contar con un marco normativo que incentive el ingreso de diferentes actores que permitan incorporar tecnología de vanguardia.

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 cinco elementos durante el año 2008:

Consultas al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

Cumpliendo con su rol de aumentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, Subtel recurrió al TDLC para establecer las condiciones del concurso de espectro de las bandas de 3G y establecer la existencia de condiciones de competencia para flexibilizar el régimen normativo sobre fijación de tarifas a público.

Con el fin de establecer las condiciones del concursos de espectro, la Subsecretaría consultó al Tribunal la necesidad de establecer condiciones para la participación de los actuales operadores (ENTEL PCS, ENTEL Telefonía Móvil, Telefónica Móviles Chile, y Claro Chile). El objetivo de esta medida era facilitar el ingreso de nuevos operadores al mercado de telefonía móvil, mejorando la oferta de servicio a los consumidores. Después de escuchar la opinión de distintas empresas y consultores, el 17 de junio el TDLC se pronuncia en la Resolución N° 27/2008, resolviendo que no era procedente excluir la participación de los actuales concesionarios de servicio público telefónico móvil de la licitación consultada. Posteriormente la Corte Suprema acoge los recursos de reclamación presentados por la Subsecretaría, estableciendo que en las bases del concurso a que se llame para otorgar las concesiones correspondientes, deberá establecerse que ningún postulante podrá por esa vía ser titular de derechos de uso y goce de frecuencias de espectro radioeléctrico de más de 60 MHz, consideradas en conjunto las bandas de frecuencia objeto de la consulta y las demás bandas destinadas actualmente a la operación del servicio público telefónico móvil, esto es, las bandas de 800 y 1.900 MHz.

Por otra parte, en el marco del estudio tarifario de Telefónica Chile S.A., y tal como lo establece la Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 29°, se procedió a consultar al Tribunal si existían las condiciones para levantar la fijación tarifaria a público de telefonía local. Al respecto, el Informe N° 2/2009

del TDLC concluye que las actuales condiciones del mercado, en particular teniendo en consideración la desafiablez en precios que impone la telefonía móvil respecto de la telefonía fija, hacen posible que no se mantenga el régimen de tarifas máximas a público de telefonía fija, liberando las tarifas a público de Telefónica y de otros operadores dominantes como Telefónica del Sur, Telcoy y Entelphone en Isla de Pascua.

Proyecto de ley para la introducción de la televisión digital (TVD)

Continuando con los trabajos realizados el año 2006 y 2007. El 24 de octubre del 2008, se ingresó a la Comisión de Ciencia y Tecnología de la Cámara de Diputados, el proyecto de Ley de TVD para su discusión en el Congreso. Este proyecto tiene como fin fijar el marco normativo para la introducción de la Televisión Digital a nivel nacional. En éste, se regula el procedimiento para la entrega de las concesiones, la actualización del régimen concesional, el desarrollo de la televisión regional, local y comunitaria, entre otras materias. Además se establecen los procesos de transición y digitalización, y las condiciones para el apagón tecnológico.

Proyecto de ley de antenas.

Con el fin de proteger a los ciudadanos de molestas e indeseadas consecuencias producto de la instalación de antenas de telecomunicaciones, el Ministerio, junto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, presentó un proyecto de ley al Congreso para regular esta materia. El 8 de abril ingresaron una serie de indicaciones sustitutivas que regulan la localización de las torres soportes de antenas, modificando la Ley General de Urbanismo y Construcción y la Ley General de Telecomunicaciones.

Subsidio a la demanda para conexiones de internet:

El incremento de la penetración de Internet y la democratización de este servicio es una prioridad para el actual Gobierno. SUBTEL, en el marco de sus funciones de expandir los servicios de telecomunicaciones a todos los segmentos de la población, es una de las instituciones encargadas de velar que esos objetivos sean alcanzados. Es por ello que, en vista de las grandes diferencias existentes en los índices de penetración de servicio según nivel de ingreso, y teniendo en cuenta que la principal razón de no conexión de los hogares está basada en la incapacidad de pago del servicio, Subtel se encuentra estudiando la implementación de herramientas adicionales para incrementar su penetración; Durante el año 2008 se encargó al Programa de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica un estudio para el diseño de un subsidio a la demanda para el servicio de Internet. El estudio además recogió las mejores experiencias a nivel internacional en la materia. Junto con esto se contrataron los servicios del Observatorio Social de la Universidad Alberto Hurtado, para desarrollar una encuesta sobre los Usos y Usuarios de Internet a nivel nacional. Esta encuesta permitirá un mejor conocimiento de los usos que los hogares hacen de Internet, además de estimar la disposición de pago por el servicio y la demanda potencial de usuarios.

Portabilidad de número telefónico

Consiste en proveer, por parte de los Operadores, la capacidad técnica para que el usuario de un teléfono sea "propietario" de su número telefónico. Durante el año 2008 se desarrolló una asesoría para diseñar el proceso de implementación de la portabilidad fija y móvil. El estudio permitió concretar un cronograma de trabajo para hacer efectiva la implementación de esta facilidad y de determinar las modificaciones normativas en las que se debe trabajar con urgencia para avanzar en esta tarea. Las conclusiones de este

estudio permiten avanzar en el desarrollo de la normativa requerida para lograr el inicio de la implementación comercial de la portabilidad en el año 2010.

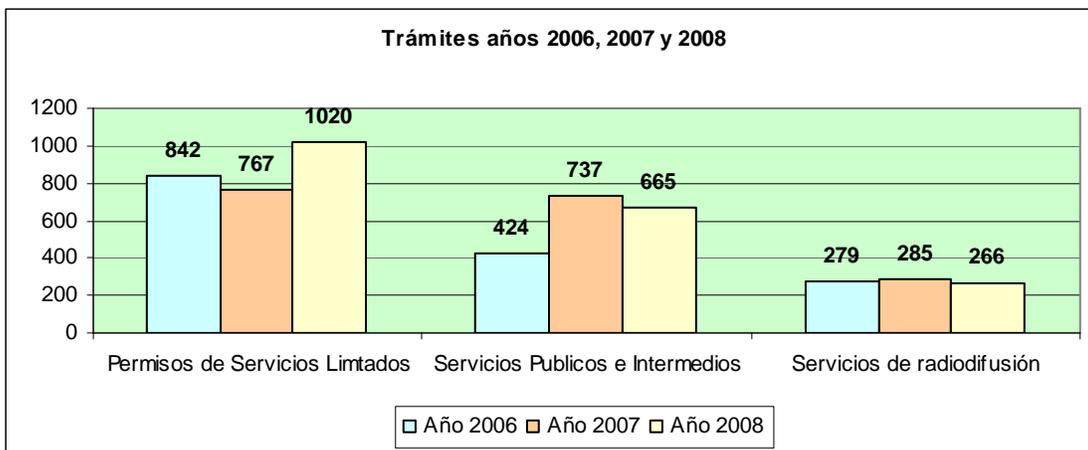
En relación al perfeccionamiento normativo, durante el año 2008 se continuó actualizando la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos, con el fin de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías o servicios. En este sentido se generaron 27 instrumentos normativos, entre los cuales destaca:

- Resolución Exenta N°1559, de 31.12.08 que modifica Resolución sobre la Utilización de la Banda de UHF, incorporando modificaciones a destinación de sub-bandas.
- Resolución Exenta N°472, que Modifica Marco Técnico relativo a los Servicios Limitados.
- Resolución Exenta N°72, que modifica Resolución Exenta N° 1498 de 1999, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que fijó la Norma Técnica para el Servicio Público Telefónica inalámbrico en las bandas de frecuencia 3.400-3.700 MHz. Permite utilizar la banda en proyectos otorgados por concurso público a través de FDT
- Resolución Exenta N° 575, que modifica la Norma de Calidad para el Servicio Público de Telefonía Móvil
- Resolución Exenta N° 1125. Instructivo para la presentación de Proyectos Financieros en el marco de los Concursos Públicos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Resolución Exenta N° 1534. Establece Numeración para Servicios de Emergencia y Procedimiento de Asignación Correspondiente.

Es importante destacar que en el año 2008 se editó el libro “Telecomunicaciones: Convergencia y Nuevos Desafíos”, que congrega estudios de destacados economistas de la Universidad de Chile, que abordan materias relevantes en el debate actual sobre las políticas públicas en el mercado de las telecomunicaciones. Este libro pretende que sus artículos sean referencias útiles en las respectivas materias que se investigan y se enriquezca la discusión del mercado de las telecomunicaciones.

- **Concesiones, permisos, licencias**

Durante el año 2008, se tramitaron 266 decretos de concesiones de servicios de radiodifusión en un tiempo promedio de 98 días, 665 decretos de concesiones de servicios públicos e intermedios y 1020 permisos de servicios limitados en un tiempo promedio de 26 días.



Cabe señalar que en el año 2008, en comparación al año 2007, se presentó un incremento del 33% en los trámites de permisos de servicios limitados, pasando de 767 a 1020, tramites que en su mayoría corresponden a permisos de servicios limitados de radiocomunicaciones. Este incremento provoco un aumento en el tiempo promedio de trámite pasando de 17 días a 26 días.

Los tramites de servicios de radiodifusión, presentaron una leve disminución en comparación con el año 2007, obteniéndose un tiempo promedio de tramitación de 98 días.

Cabe destacar el otorgamiento de la concesión de Servicio Público, para el proyecto Conectividad Integral para Chiloé, mediante Decreto N°118, del 27 de marzo de 2008; proyecto ejecutado a través del financiamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y adjudicado a la empresa TELMEX SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. para el suministro de aplicaciones de banda ancha, en especial Internet.

Para el proceso de radiodifusión la Subsecretaria desarrollo las siguientes acciones:

Se publicó en la página Web de SUBTEL una herramienta computacional amigable que permite a quien esté interesado poder realizar cálculos de zonas de servicio de radiodifusión AM, a objeto promover la igualdad de condiciones entre participantes.

Se realizó la modificación de las bases para los concursos de otorgamiento y renovación de concesiones del Servicio de Radiodifusión a fin de incorporar los cambios establecidos en las leyes N° 20.292, que modificó la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en el sentido de eliminar el requisito de proyecto técnico a las solicitudes de renovación.

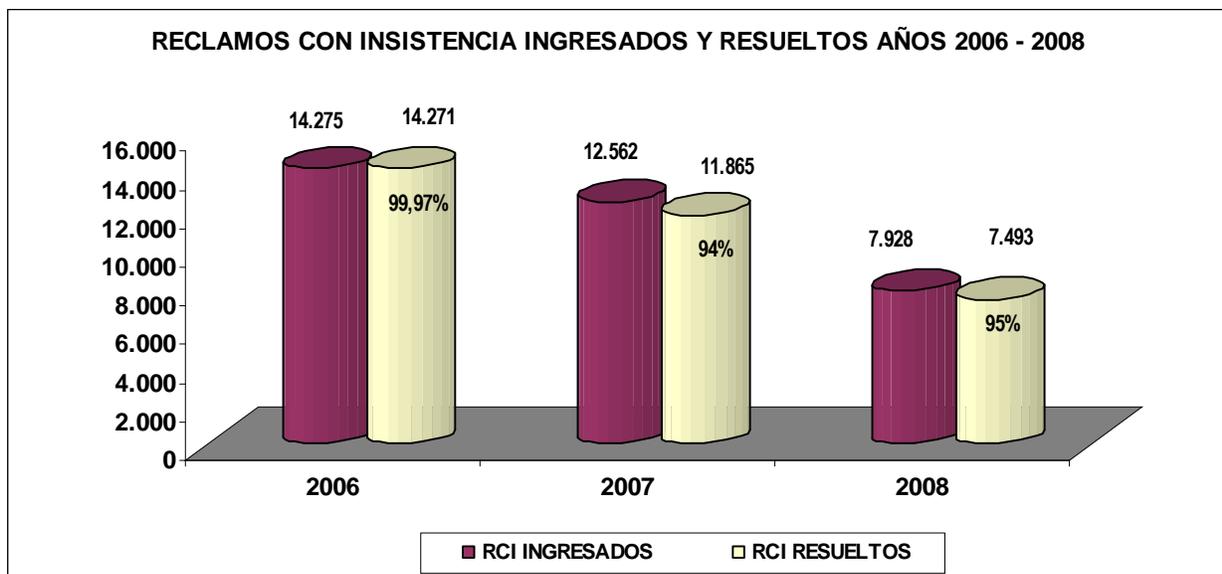
Se ha continuado con la sistematización de la tramitación de Autorizaciones a través de la operación del Sistema de Gestión de Autorizaciones (SIGA) que permite efectuar un seguimiento, control y rectificación, de cada una de las etapas y actividades del proceso de otorgamiento y modificación de concesiones y permisos. Todo lo cual fue potenciado mediante la inclusión en la misma plataforma del Registro Nacional de Frecuencias.

Tercer Eje: Protección Social

- **Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).**

Resolución de los Reclamos y Difusión de los Derechos de los Consumidores

La primera línea de acción donde la Subsecretaría de Telecomunicaciones focalizó sus esfuerzos el año 2008, fue en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Se recibieron un total de 7.928 reclamos con insistencia y se resolvieron 7.493 (95%) en un tiempo promedio de 31 días corridos. A partir de estos datos, se generó información pública para la ciudadanía respecto del nivel de reclamos recibidos contra las distintas compañías proveedoras de servicio.



En términos generales, el número de reclamos ingresados a la Subsecretaría ha disminuido considerablemente en los 3 últimos años. La disminución de los reclamos de 2º instancias ingresados a la Subtel, se relaciona directamente con las diversas acciones ejecutadas por esta Subsecretaría, destinadas a mejorar la atención de los usuarios de telecomunicaciones, destacando la utilización del Convenio Subtel-Sernac en todas las regiones del país, la ejecución de campañas de difusión, como la realizada en conjunto con Sernac “*Corto Cuando Quiero*”, que reforzó el derecho que tienen los usuarios de terminar el contrato de servicio de suministro telefónico en cualquier momento sin estar sujeto a ninguna condición, salvo avisar por escrito con diez días de anticipación y por último las acciones de las propias empresas como la de instalar oficinas de atención de reclamos en el mismo edificio donde se ubica el Departamento de Gestión de Reclamos de Subtel, este es el caso de Telefónica, Movistar, Entel PCS, Claro y Telmex, lo cual ha permitido que Subtel derive sin registrar, los reclamos de 1º instancia a dichas compañías. La mejora en la atención por parte de las compañías también es atribuible a la publicación y difusión del ranking de reclamos efectuado por Subtel a partir del año 2007.

Hito relevante durante el año 2008, fue la consolidación y puesta en marcha de la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios, empresas de telecomunicaciones y Subtel. Este logro permitirá potenciar y perfeccionar tanto el proceso de resolución y tramitación de reclamos así como en una comunicación más ágil y expedita.

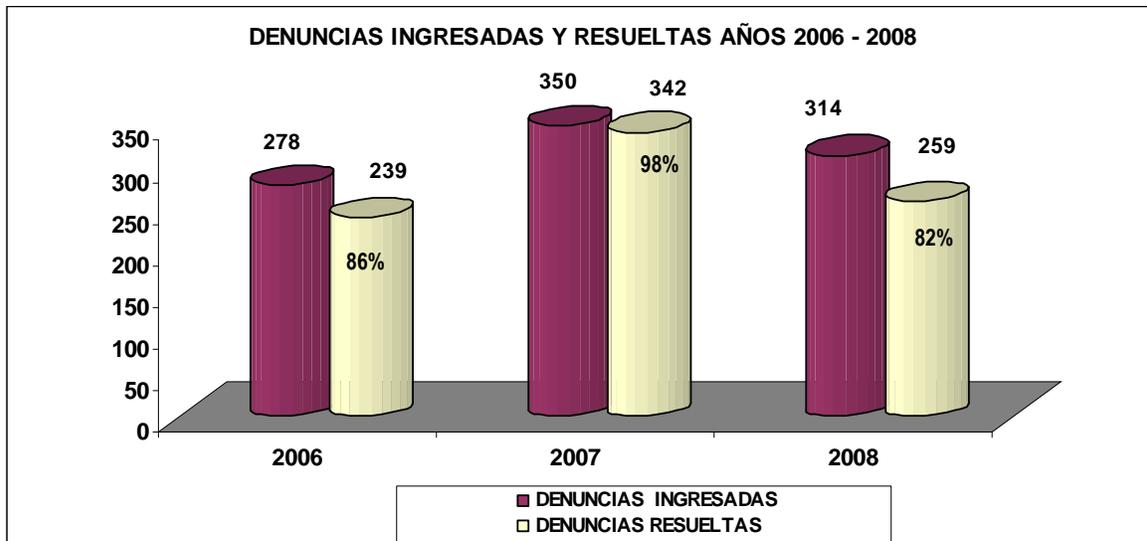
Durante el año 2008, se ejecutó un importante trabajo destinado a educar y capacitar a la ciudadanía a través de la difusión de los derechos en materia de telecomunicaciones, informando sobre los procedimientos, las instancias y plazos para la interposición de reclamos y las obligaciones de las empresas reclamadas.

Se realizaron diferentes jornadas de difusión y capacitación en las 15 regiones del país, las cuales incluían entrega de material informativo y una presentación de los derechos en materia de telecomunicaciones por parte de un profesional a un grupo de personas. En total, se efectuaron 59 sesiones de capacitación, logrando capacitar a más de 2.500 personas.

Del mismo modo, se participó activamente en otras iniciativas, en conjunto con otras entidades públicas, tales como. Gobierno más Cerca, Plazas Ciudadanas, Infobus, etcétera. En conclusión, se estima que alrededor de 19 mil usuarios de servicios de telecomunicaciones, directa o indirectamente, fueron informados de sus derechos.

Resolución de Denuncias.

Durante el año 2008, se recibieron 314 denuncias asociadas a servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y se resolvieron 259 denuncias, con un tiempo promedio de 44 días.



Publicación del ranking de reclamos de segunda instancia.

Durante el año 2008 se trabajó, elaboró y difundió el ranking de reclamos de segunda instancia, es decir, de las reclamaciones que los usuarios hacen ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones luego de haber reclamado a la compañía respectiva.

En el mes de septiembre del año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones presentó los resultados del ranking de reclamos del primer semestre de 2008, que consideró los reclamos con insistencia presentados en la Subsecretaría entre los meses de enero y junio, con el objeto que los usuarios puedan acceder informadamente a las compañías que prestan un mejor servicio a sus usuarios. El ranking, contiene información respecto de los motivos de reclamos más recurrentes en los servicios de telefonía fija, móvil y larga distancia.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de los reclamos de telefonía, presentados a esta Subsecretaría en los tres últimos semestres, los cuales han sido dados a conocer a la ciudadanía.

Distribución de reclamos de telefonía			
Tipo de Telefonía	2° semestre 2007	1° semestre 2008	2° semestre 2008
Telefonía Fija	31%	37%	22%
Telefonía larga distancia	42%	57%	72%
Telefonía Móvil	27%	6%	6%

En los 3 últimos ranking efectuados, se observa una significativa caída en su índice de reclamos de telefonía móvil (de 13 a 2 reclamos cada 100.000 clientes).

A continuación se presentan los principales resultados de ranking, asociados a los 5 motivos más reclamados, presentados desde el segundo semestre del año 2006:

N°	Segundo Semestre 2006	Primer Semestre 2007	Segundo Semestre 2007	Primer Semestre 2008	Segundo Semestre 2008
1	Disconformidad con la continuidad del servicio	Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción	Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción	Disconformidad con la Suscripción del Servicio	Disconformidad con la Suscripción del Servicio
2	Disconformidad con la Suscripción del Servicio	Disconformidad con la Suscripción del Servicio	Disconformidad con la Suscripción del Servicio	Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción	Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción
3	Dificultad con el término de contrato	Dificultad con el término de contrato	Dificultad con el término de contrato	Disconformidad con cobro de servicios complementarios	Disconformidad con cobro de servicios complementarios
4	Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción	Disconformidad con la continuidad del servicio	Disconformidad con cobro de servicios complementarios	Dificultad con el término de contrato	Dificultad con el término de contrato
5	Disconformidad con cobro de servicios complementarios	Disconformidad con cobro de saldo anterior	Disconformidad con cobro de saldo anterior	Disconformidad con cobro de larga distancia	Disconformidad con cobro revertido

En relación, a los servicios públicos y a los servicios intermedios de telefonía fija, las empresas más reclamadas durante el segundo semestre del año 2008, corresponden Telmex Serv. Emp, Fullcom y Telefónica Chile. Sin embargo, cabe destacar que la empresa Telefónica Chile, ha bajado constantemente su nivel de reclamos, pasando de un 11,1 reclamos cada 10.000 líneas durante el segundo semestre del año 2006 a 3 durante el segundo semestre 2008.

El cuadro siguiente presenta la evolución de los reclamos por empresa a partir del segundo semestre del año 2006, ordenadas de acuerdo a los resultados del segundo semestre 2008:

Índice de reclamos (Índice = n reclamos / n líneas) * 10.000 líneas)					
Empresas Locales	Segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008
WILL	1,2	0	0,5	0	0
GTD Telesat	0,2	0	0	0	0
Telsur	7,3	7,8	13,7	1,6	0,5
Telcoy	4,0	4,1	1,0	0,7	0,7
CTR	2,6	1,1	0,8	1,2	0,7
VTR	1,5	1,3	0,8	1,3	1,1
GTD Manquehue	2,3	0,7	0,5	1,0	1,2
EntelPhone	4,8	3,5	5	3,9	2,4
Cmet	6,1	8,2	7,9	4,2	2,6
Telefónica Chile	11,1	8,6	7,2	6,5	3,0
Fullcom	0	7,0	3,5	7,4	4,7
Telmex Serv. Emp	0,7	0	6,4	6,4	5,1
Promedio	8,5	6,9	5,8	4,8	2,4

Con respecto a los servicios de telefonía móvil, la empresa más reclamada durante el segundo semestre 2008, corresponde a Claro, a pesar de la baja considerable presentada en este semestre donde obtuvo 1,6 reclamos en comparación al 5,5 presentado en el primer semestre 2008. A continuación se presenta la evolución de los reclamos por empresa de telefonía móvil:

Empresas Móviles	Segundo semestre 2006	Primer semestre 2007	Segundo semestre 2007	Primer semestre 2008	Segundo semestre 2008
Entel PCS	0,4	0,3	0,3	1,2	0,8
Movistar	1,4	0,4	0,3	1,0	1,3
Claro	2,1	5,4	5,8	5,5	1,6
Promedio	1,1	1,3	1,3	1,9	1,2

Aplicación y difusión de la cuarta encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Como una herramienta relevante para poner en marcha los lineamientos estratégicos antes descritos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones estimó indispensable instalar una consulta periódica de la opinión de la ciudadanía, como destinatario final de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, lo que permitirá focalizar el actuar de este organismo fiscalizador y regulador, así como entregar más y mejor información del sector a todos los actores y especialmente al usuario.

En el primer semestre del año 2008, se aplicó la cuarta encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones. Se utilizó una metodología de encuesta presencial a nivel nacional considerando un total de 2.174 hogares de todo Chile que tuvieran o fueran usuarios de algún servicio de telecomunicaciones como: telefonía fija, telefonía móvil, Internet y telefonía larga distancia nacional o internacional.

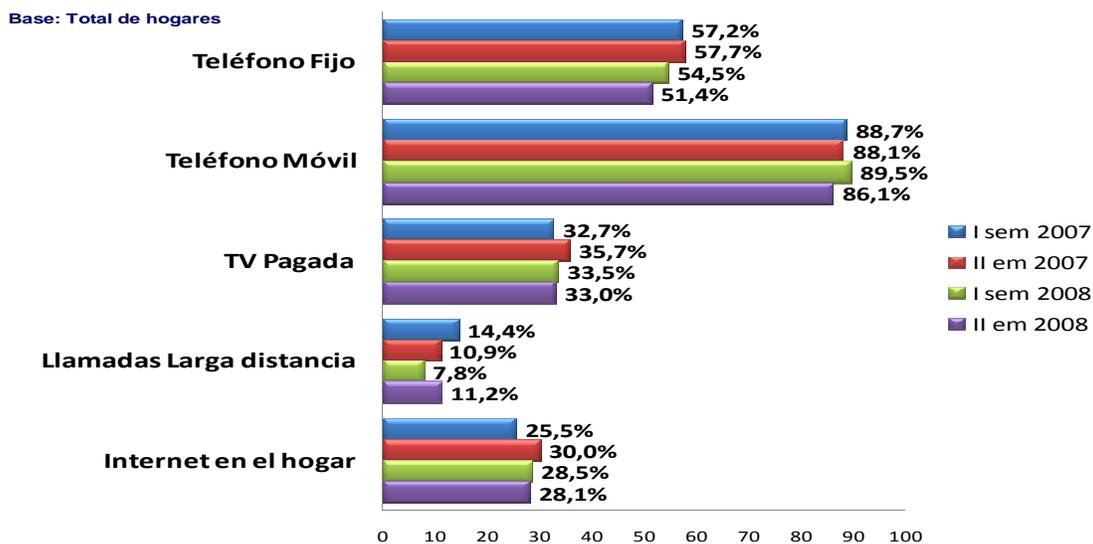
Los resultados de esta encuesta se dieron a conocer, a nivel nacional, en el mes de septiembre de 2008 y se realizó una difusión regional que se ejecutó en la II, V, VIII, XIV y X regiones, presentándose los resultados locales.

Uno de los principales aspectos mencionados corresponde a que el porcentaje de hogares con Internet en Chile se mantiene estable. 1 de cada 3 hogares tiene conexión a banda ancha.

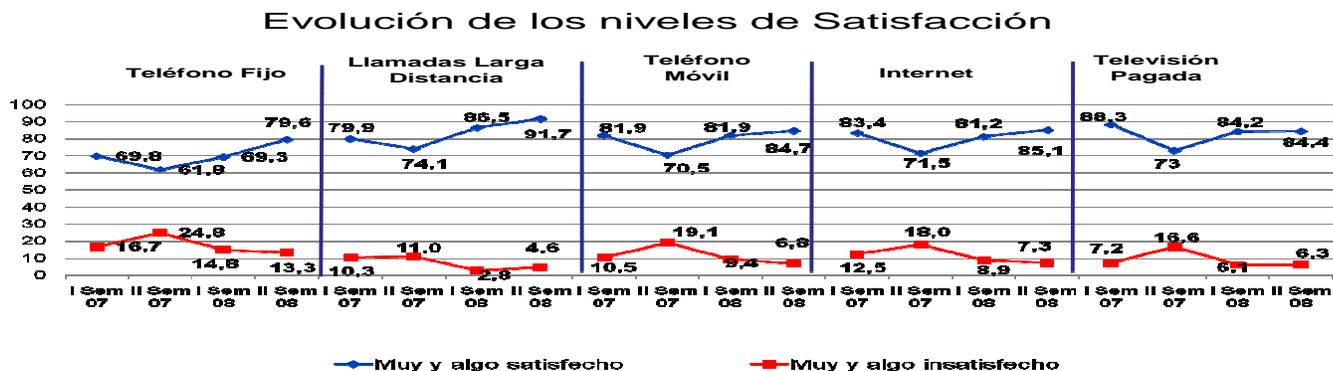
A continuación se presentan los principales resultados:

1.- Penetración de los Servicios de Telecomunicaciones: con los resultados comparativos de las últimas 4 encuestas, a nivel nacional se ve una tendencia de disminución de la penetración de los servicios de telefonía fija y larga distancia, y de mantenimiento o aumento en telefonía celular, Internet y TV de pago.

Tenencia / Uso de servicios de telecomunicaciones en el Hogar
(% de hogares que posee el servicio)



2.- Respecto a los niveles de satisfacción, en el siguiente gráfico se muestra la evolución de este índice, por tipo de servicio, los últimos cuatro semestres:



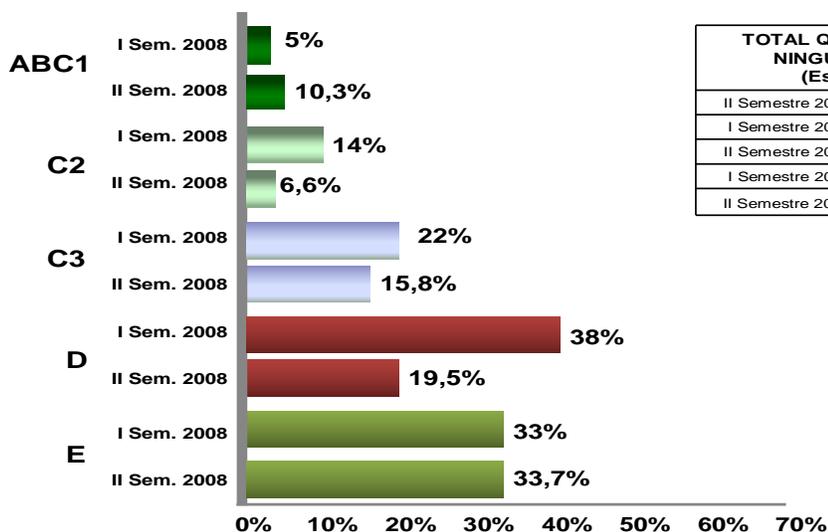
Pese a mantenerse un nivel en promedio de casi el 80% y más alto aún para algunos servicios, se estima que existe espacio de mejora para las empresas.

3.- En otro aspecto que interesa se indago sobre el desconocimiento de los derechos del consumidor de telecomunicaciones según nivel socioeconómico, donde se pudo constatar, que en base a tareas de difusión y capacitación de esta Subsecretaría, el nivel de desconocimiento va sostenidamente en declinación.

Desconocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones Según Nivel Socioeconómico

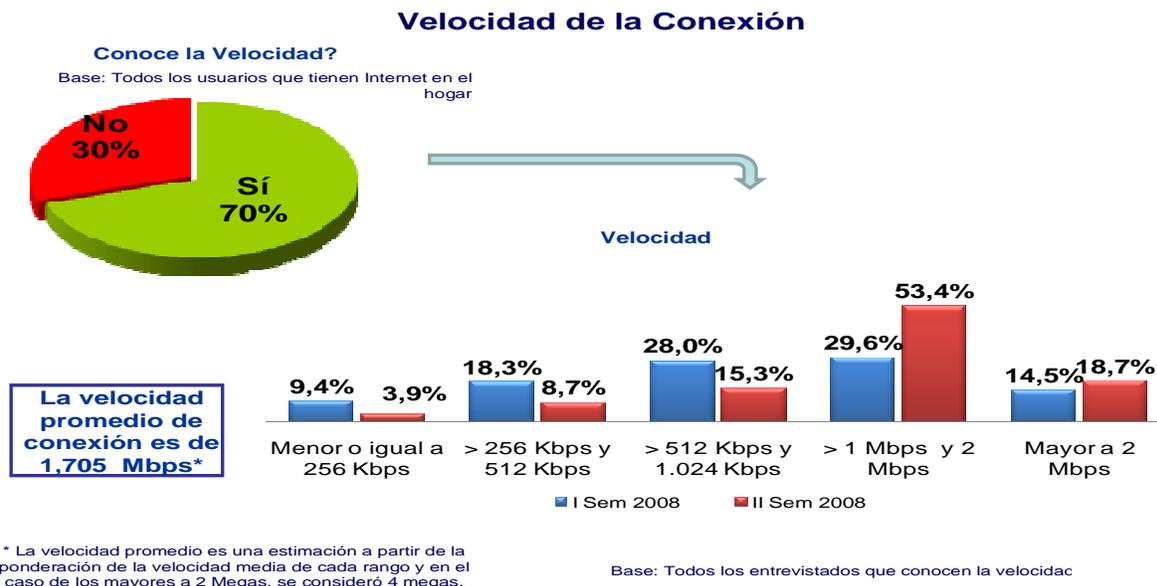
(% que no conoce ningún derecho de manera espontánea)

Base: Total de entrevistados



TOTAL QUE NO CONOCE NINGÚN DERECHO (Espontáneo)	
II Semestre 2006	58,7%
I Semestre 2007	49,6%
II Semestre 2007	43%
I Semestre 2008	42,1%
II Semestre 2008	46,8%

4.- Por último, otro de los aspectos que arrojó la encuesta fue la evolución de la velocidad nominal contratada en Internet, por los usuarios, la cual se indica en el gráfico adjunto, y que refleja los aumentos, por el mismo precio, que las empresas han ido realizando.



Convenio de Cooperación SUBTEL – SERNAC.

Como parte de la renovación del Convenio suscrito en el año 2007, durante el año 2008, se dio curso a la instalación de dos nuevas Oficinas de atención de usuarios en materia de telecomunicaciones, ubicadas en las ciudades de Arica y Valdivia, logrando la operación de 14 oficinas regionales. Con ello, se ha logrado contar con funcionarios capacitados y especializados en todas las oficinas regionales para acoger y orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del SERNAC así como aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica de manera de poder recepcionar de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones de los usuarios ante las empresas concesionarias.

En el marco del mismo Convenio, se ejecutó la campaña de difusión con SERNAC, “Corto Cuando Quiero”, que reforzó el derecho que tienen los usuarios de terminar el servicio de suministro telefónico en cualquier momento sin estar sujeto a ninguna condición.

Perfeccionamiento de la Función Fiscalizadora.

Durante el año 2008 se ejecutaron recepciones de obras e instalaciones de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva. Respecto de ello, especial atención tuvieron las recepciones de obras de los servicios de telefonía fija inalámbrica, bajo tecnología Wimax de las empresas Telmex y VTR.

En cuanto a los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, durante el 2008 se desarrollaron constantes acciones de fiscalización a teléfonos públicos rurales y escuelas rurales con el fin de verificar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo, fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos. Se monitorearon un total de

1413 teléfonos públicos rurales que corresponden al 100% de los teléfonos con concesión vigente y se fiscalizaron y monitorearon las 665 escuelas rurales subsidiadas para otorgar servicio a Internet.

Un hito relevante durante el año 2008 fue el proceso de recepción de las obras e instalaciones de los proyectos “Instalación, explotación y operación de fibra óptica entre Puerto Natales y Cerro Castillo” en la XII Región y “Conectividad Integral para Chiloé” en la X Región, todos ellos adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).

Como parte del Plan de Fiscalización se puso en marcha un programa de fiscalización a las plataformas de atención presencial de clientes de diferentes compañías de servicios de telecomunicaciones en todo el país. Este programa consideró un total de 75 centros de atención presencial: 45 de telefonía móvil (tres por región), 30 de telefonía local (dos por región). Del mismo modo, se fiscalizaron 7 plataformas de atención telefónica.

Durante el año 2008, se continuó con la desconcentración territorial de la función fiscalizadora con la instalación de dos nuevas oficinas de fiscalización, una en La Serena y otra en Concepción, las cuales se suman a las instaladas en el año 2007 en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt.

Gestión Interna

Finalmente, en materia de gestión interna, la Subsecretaria ha continuado con el objetivo de mejorar los procesos de gestión interna, perfeccionando los sistemas de control de gestión, auditoría, información a usuarios y ciudadanos y la aplicación de normas de calidad ISO, destacando la certificación, bajo la norma ISO 9001: 2000 de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión : Planificación y Control de Gestión , Sistema de Atención Ciudadana, Evaluación de Desempeño, Capacitación, Higiene y Seguridad y Compras y Contrataciones.

3. Desafíos 2009

Para seguir avanzando en la expansión de los mercados de telecomunicaciones incentivando una sana competencia del sector, aumentar la conectividad digital de las comunidades nuestro país y promover el acceso equitativo a las tecnologías de Información y Comunicación; y velar por los derechos de los ciudadanos e usuarios de los servicios de telecomunicaciones. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones proyecta trabajar durante el año 2009 en las siguientes temáticas por cada uno de los ejes definidos de la política ministerial de telecomunicaciones:

Primer eje: Equidad:

En el contexto de las definiciones estratégicas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, para cumplir con los objetivos de política pública de este eje, son desafíos para el año 2009:

a.- Implementar el proyecto de infraestructura digital para la competitividad e innovación, el cual permitirá de cara al Bicentenario, que las localidades rurales, a lo largo de Chile, cuenten con un acceso igualitario a los servicios de telecomunicaciones, de calidad y a precios razonables.

b.- Alcanzar el 90 por ciento de cobertura de Internet en cada una de las regiones del país, para lo cual en el caso de ser necesario, replicaremos el concurso de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación, logrando con ello, poder convertirnos en uno de los países con mejor cobertura de telecomunicaciones.

c.- Se continuará con los subsidios para los proyectos que permitan ampliar la cobertura de la telefonía móvil, especialmente en localidades rurales y aisladas que no poseen ningún tipo de servicios de telecomunicaciones. La inversión estimada para estos proyectos es de alrededor de 9 mil millones de pesos

d.- Desarrollar convenios de programación con diversas universidades, para implementar 177 telecentros, ubicados en los 200 barrios, pertenecientes al programa Quiero Mi Barrio, permitiendo su operación durante el segundo semestre 2009.

Segundo eje: Competitividad

a.- Portabilidad del número:

Establecidos ya los costos y la planificación necesaria, durante el 2009 se iniciará el trabajo de implementación de la portabilidad para el año 2010 mediante la modificación del plan técnico de encaminamiento, la generación de un *grupo de trabajo* con la industria y la creación de una entidad administradora de la base de datos.

b.- Proceso de licitación de bandas 3G:

El objetivo buscado con esta licitación es aumentar los servicios disponibles en la telefonía móvil para la comunidad y fomentar la competencia entre los operadores existentes y nuevos. Esto último redundará en un acceso más equitativo a estas tecnologías de datos sobre redes móviles. Dado el dictamen de la Corte Suprema del 27 de enero de 2009, se realizarán los concursos de las bandas 3G, donde se espera la entrada de, al menos, un nuevo operador del servicio de telefonía móvil, aumentando la oferta de servicios para los usuarios y generando más competencia en el mercado.

c.- Procesos tarifarios:

En el año 2009 se dictará el Decreto que fijará las tarifas de interconexión de la empresa Telefónica Chile S.A. Dada la alta penetración de la telefonía móvil y el gran volumen que ha alcanzado el parque de abonados, la fijación de las tarifas de cargos de acceso es un hito importante, con repercusiones de carácter económico no sólo a nivel de la industria, dado que se espera un incremento en el uso de servicios a través de la telefonía móvil. Adicionalmente se dictarán los Decretos tarifarios para las empresas de telefonía fija CTR, RTC, ENTEL y TELSUR.

d.- Procesos normativos:

Actualización y mejoramiento permanente de la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos, con la finalidad de permitir la introducción de nuevos servicios de telecomunicaciones.

e.- Implementación de las recomendaciones del TDLC para la flexibilización tarifaria:

En su Informe N°2/2009, sobre la libertad de tarifas a público para Telefónica, el TDLC realizó una serie de recomendaciones para que Subtel ejerza sus atribuciones normativas y fiscalizadoras, con el fin de asegurar que se produzca una efectiva oferta de facilidades de reventa por parte de las empresas de telefonía fija con redes ya instaladas, mediante el establecimiento de la obligación de contar con ofertas mínimas que contengan todos los elementos necesarios para su contratación por terceros, y mantener información de libre acceso público y actualizada de su disponibilidad. Por esto, durante el 2009 se realizarán los estudios correspondientes para poner en práctica estas recomendaciones y establecer las modificaciones reglamentarias necesarias para su aplicación.

f.- Subsidio a la demanda de conexiones a internet:

Durante el 2009 se encargará un informe para proponer el funcionamiento del subsidio, la identificación de la población objetivo y los mecanismos de control. Para la segunda mitad del 2009 se espera presentar el proyecto de ley que establezca un subsidio a la demanda por el servicio de Internet.

g.- Transición a IPv6:

Durante el año 2009, se constituirá una fuerza de trabajo entre la industria, el sector público y Nic Chile para enfrentar el desafío de la transición a IPv6. Además se implementarán los primeros pilotos sobre el tema.

h.- Elaboración de las bases para los concursos de otorgamiento y renovación de concesiones del Servicio de Radiodifusión Sonora incorporando los cambios establecidos en las leyes N°20.292 y N°20.335, que modificaron la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones

Tercer eje: Protección social

a.- Diseñar y publicar el sexto y séptimo ranking de reclamos presentados ante la Subsecretaría por usuarios de servicios de telecomunicaciones.

b.- Aplicar la sexta y séptima encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones el año 2009.

c.- Gestionar y perfeccionar el sistema de transferencia electrónica de documentos a usuarios, empresas, SUBTEL.

d.- Fortalecer la difusión de derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, como la elaboración de dípticos y folleteria, capacitación a Municipios SERNAC – Facilita, edición especial de Revista del Consumidor, etcétera.

e.- Consolidar la cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de la continuidad de 14 oficinas especializadas en telecomunicaciones en dependencias regionales del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, desarrollando a su vez, la gestión de reclamos mediante transferencia electrónica de SERNAC a SUBTEL.

f.- Consolidar la capacidad resolutoria y fiscalizadora en regiones a través de las cuatro Macro Zonas Regionales instaladas con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.

g.- Optimizar los procesos de fiscalización y monitoreo de los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, especialmente realizando las recepciones de obras de los proyectos subsidiados a través de este fondo.

h.- Optimizar los procesos de fiscalización de servicios, específicamente los que dicen relación con la instalación y operación de antenas de telefonía móvil y los servicios de radiodifusión sonora. Respecto de ello, relevante será la fiscalización de las antenas de telefonía móvil en virtud de la Resolución Exenta N° 403 del año 2008, que fija norma técnica sobre requisitos de seguridad aplicables a las instalaciones y equipos que indica, de servicios de telecomunicaciones que generan ondas electromagnéticas.

i.- Desarrollar programas específicos de fiscalización en base al comportamiento y desarrollo del mercado de las telecomunicaciones.

j.- Ejecutar los procesos de recepción de las obras e instalaciones de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados y nuevas tecnologías.

En el ámbito de gestión interna durante el año 2009, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, continuará con los esfuerzos para mejorar los procesos de gestión interna, perfeccionando los sistemas de control de gestión, auditoría, información a usuarios y ciudadanos y la aplicación de normas de calidad ISO, incorporando a este proceso al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

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

- **Misión Institucional**

- Promover el acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación, aumentar la competitividad del mercado y asegurar la debida protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo con ello una mayor igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, social y cultural del país y el incremento de la calidad de vida de las chilenas y chilenos.

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2008**

Número	Descripción
1	Continuar desarrollando los compromisos de arrastre asociados al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
2	Impulsar la implementación del proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad y la Innovación

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	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 la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.
2	Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.
3	Crear, modificar, actualizar y simplificar 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.
4	Fortalecer la gestión institucional, incorporando tecnología y nuevos sistemas de gestión que permitan implementar la mejora continua de los procesos, entregando los bienes y servicios en forma eficiente y oportuna de manera de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

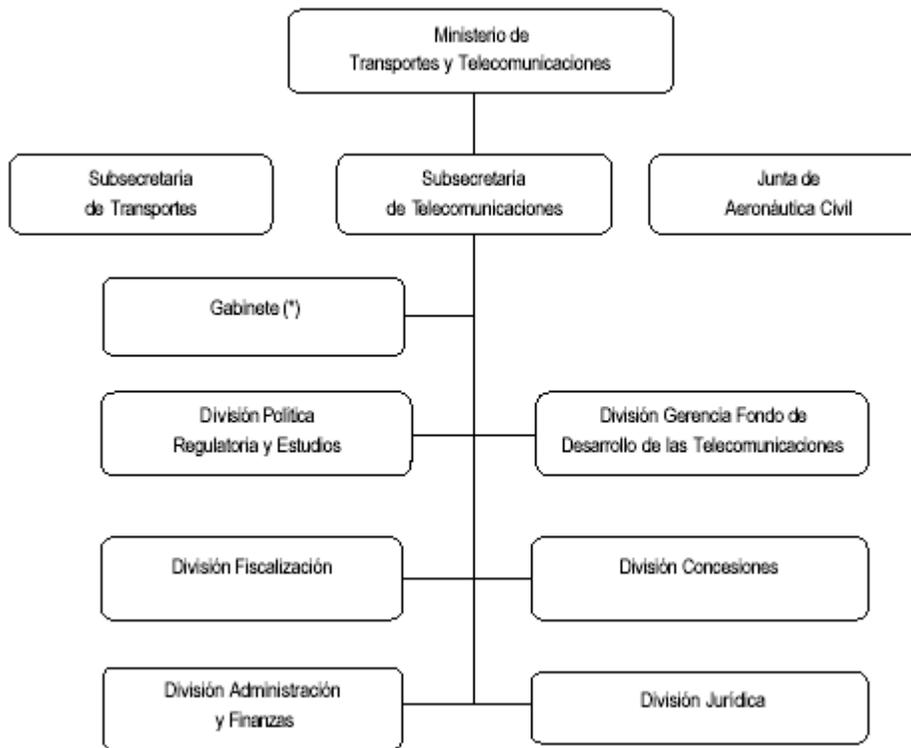
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Concesiones, permisos, licencias	1,4
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	3,4
3	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	1,4
4	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	2,4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Habitantes zonas con baja penetración de servicios de Telecomunicaciones
3	Usuarios de telecentros
4	Beneficiarios de teléfonos públicos rurales
5	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
6	Alumnos de escuelas con conectividad
7	Habitantes de barrios seleccionados en proyectos de conectividad
8	Funcionarios alumnos del Laboratorio de Tecnología de Información

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



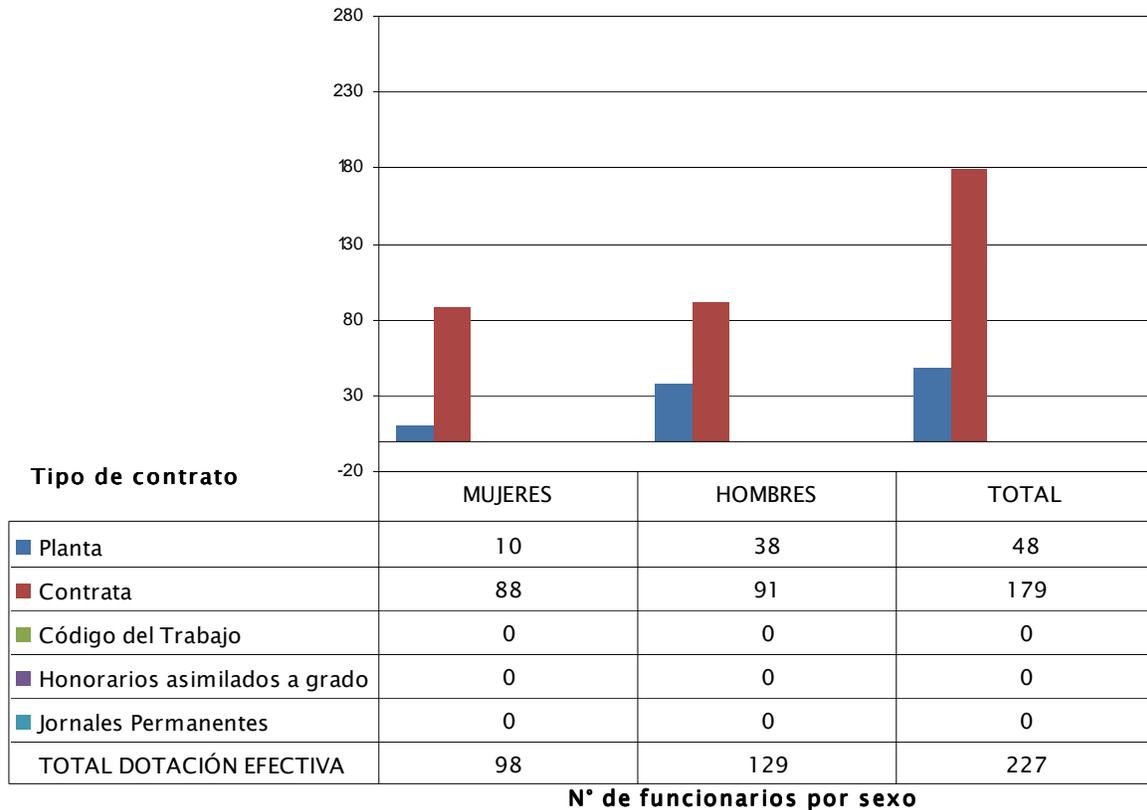
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretario de Telecomunicaciones	Pablo Bello Arellano
Jefe División Jurídica	Guillermo de la Jara Cárdenas
Jefe División Política Regulatoria y Estudios	Cristián Nuñez Pacheco
Jefe División Concesiones	Nelson Donoso Yanten
Jefe División Gerencia Fondo Desarrollo de las Telecomunicaciones	Raúl Arrieta Cortés
Jefe División Fiscalización	Mauricio Contreras Guerra
Jefe División Administración y Finanzas	Cristian Olea Azar

• Anexo 2: Recursos Humanos

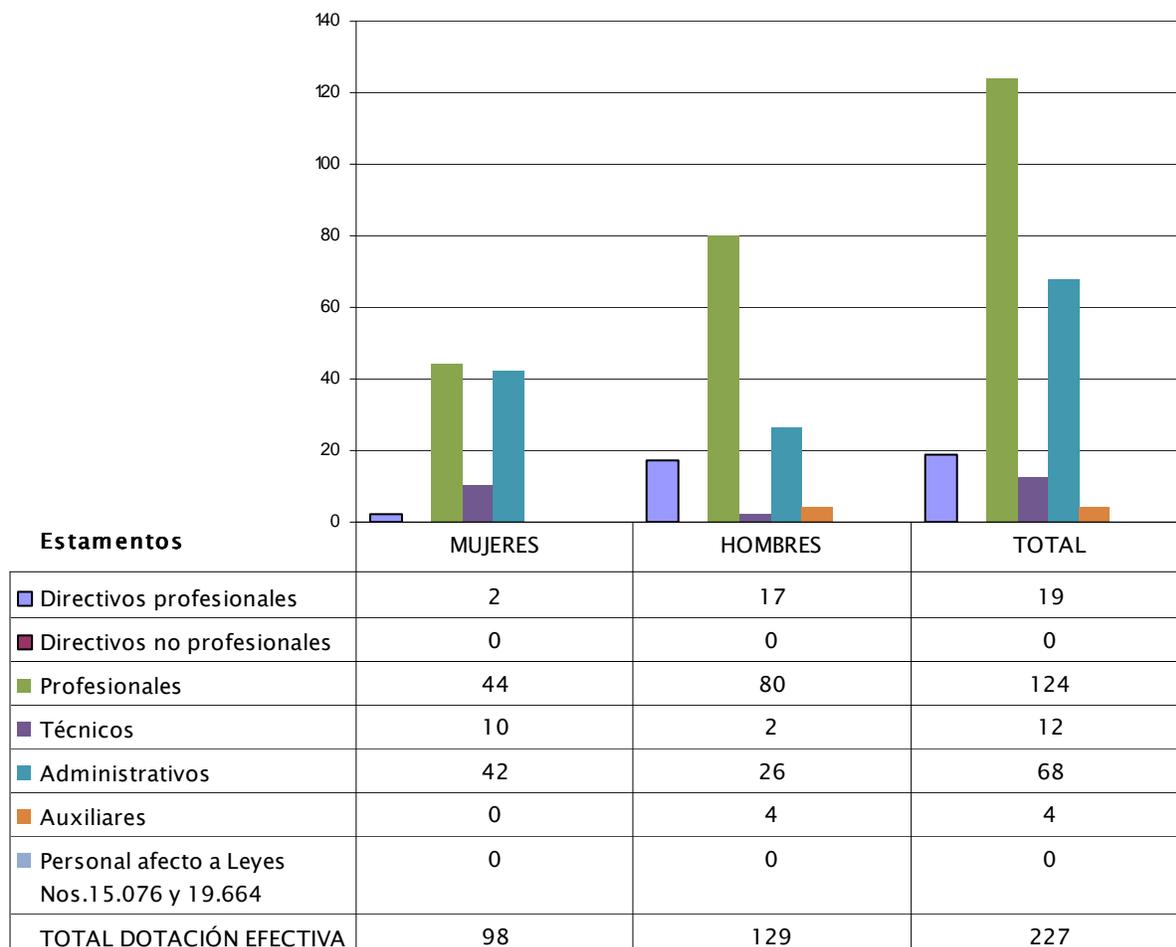
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



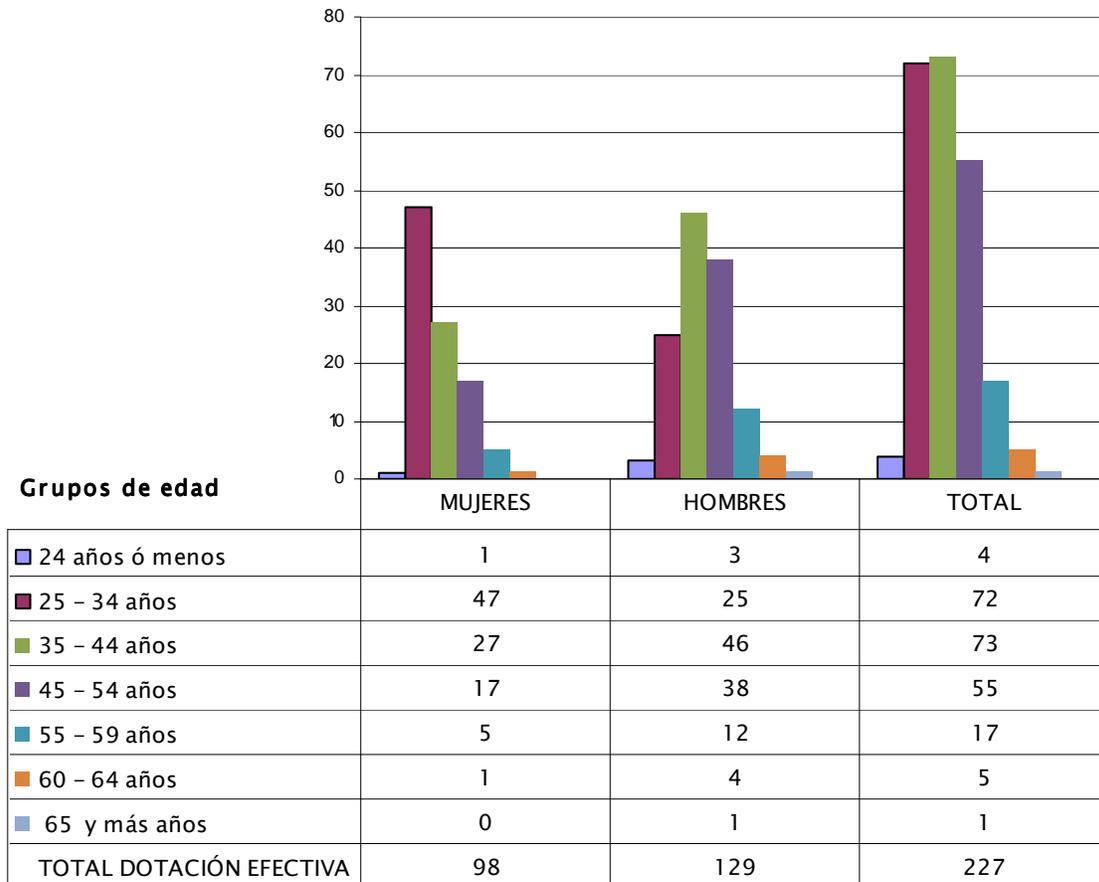
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- **Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)**



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2007	2008		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2.0	2.2	90.0	Deterioro de la Gestión
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	9.2	7.0	130.5	Mejoramiento de la Gestión
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.0	0.0	---	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.5	0.0	----	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.5	2.6	528.6	Mejoramiento de la Gestión
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	6.9	0.0	----	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1.4	4.4	31.8	Deterioro de la Gestión
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	1.4	2.0	70.0	Deterioro de la Gestión

3 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

4 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2007	2008		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2.0	18.8	937.5	Mejoramiento de la Gestión
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	9.5	27.4	288.2	Mejoramiento de la Gestión
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	71.0	90.7	127.8	Mejoramiento de la Gestión
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	2.3	3.1	134.1	Mejoramiento de la Gestión
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	2.5	2.4	95.6	Deterioro de la Gestión
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7.1	8.4	84.6	Deterioro de la Gestión
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	96.4	93.48		
	Lista 2 % de Funcionarios	3.6	6.5		
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0		
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0		

⁵ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁶ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Recursos Presupuestarios 2008			
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	9.792.915	Corriente ⁷	6.239.129
Endeudamiento ⁸	0	De Capital ⁹	2.338.255
Otros Ingresos ¹⁰	143.149	Otros Gastos ¹¹	3.527
TOTAL	9.936.064	TOTAL	8.580.911

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

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

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

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

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

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ ¹²	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
INGRESOS	10.711.863	9.936.064	18.891.986	
Transferencias Corrientes	196.909	0	0	1
Otros Ingresos Corrientes	155.299	143.149	147.805	
Aporte Fiscal	10.359.655	9.792.915	18.734.181	2
Saldo Inicial de Caja	0	0	10.000	
GASTOS	9.285.716	8.580.911	18.891.986	
Gastos en Personal	4.264.832	4.381.087	4.454.899	
Bienes y Servicios de Consumo	1.074.370	1.569.505	1.685.537	
Prestaciones de Seguridad Social	33.008	98.764	0	
Transferencias Corrientes	315.708	189.773	195.408	
Integros al Fisco	1.419	3.527	3.186	
Adquisición de Activos No Financieros	456.287	661.355	876.948	3
Iniciativas de Inversión	423.963	0	0	4
Transferencias de Capital	2.716.129	1.676.900	11.665.008	5
Servicio de la Deuda	0	0	1.000	
Saldo Final de Caja	0	0	10.000	
Resultado	1.426.147	1.355.153	0	

1. El valor observado en la columna Monto Año 2007, corresponde al aporte recibido desde el Ministerio de Economía de acuerdo al convenio con el BID para la ejecución del "Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile", cabe señalar que la programación de este programa consideraba la recepción de recursos sólo hasta ese año.
2. El Aporte Fiscal presupuestado para el año 2009 presenta un incremento de 25,6% respecto del Aporte percibido el año 2007. El incremento corresponde principalmente a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
3. La Adquisición de Activos no Financieros" presenta un incremento de 32,60% en el presupuesto 2008 respecto a la ejecución 2007, el incremento será destinado principalmente a la adquisición de licencias de uso de software y a la adquisición de software diseñados o adecuados específicamente a las necesidades de la institución.
4. A contar del año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones no mantiene estudios o proyectos asociados al ítem "Iniciativas de Inversión".
 5. 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.

¹² Las cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

6. Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS	12.029.595	12.839.923	9.936.064	2.903.859	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	11.823	0	11.823	
	01	003	Administradora del fondo para Bonificación por Retiro	0	11.823	0	11.823	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	50.016	50.016	143.149	-93.133	
	01	001	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	20.840	20.840	76.224	-55.384	
	99	999	Otros	29.176	29.176	66.925	-37.749	
09			APORTE FISCAL	11.969.579	11.972.669	9.792.915	2.179.754	
	01		Libre	11.969.579	11.972.669	9.792.915	2.179.754	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	10.000	805.315	0	805.315	
			GASTOS	12.029.595	12.841.176	8.580.911	4.260.265	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.088.870	4.392.400	4.381.087	11.313	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.589.051	1.646.494	1.569.505	76.989	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	111.349	98.764	12.585	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	217.882	257.921	189.773	68.148	
		516	Programa Formación en Tecnologías de Información	29.176	29.176	24.275	4.901	
		517	Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile	1.042	41.081	25.341	15.740	
		518	Programa Fortalecimiento Regional	187.664	187.664	140.157	47.507	
25			INTEGROS AL FISCO	2.084	2.084	3.527	-1.443	
	01		Impuestos	2.084	2.084	3.527	-1.443	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	560.596	724.206	661.355	62.851	
	03		Vehículos	23.966	23.966	23.942	24	
	04		Mobiliario y Otros	10.420	10.420	10.284	136	
	05		Máquinas y Equipos	213.610	317.220	278.309	38.911	
	06		Equipos Informáticos	104.200	144.200	126.794	17.406	
	07		Programas Informáticos	208.400	228.400	222.026	6.374	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	307.390	0	0	0	
	01		Estudios Básicos	307.390	0	0	0	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	5.252.722	5.645.722	1.676.900	3.968.822	
	01	001	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	5.252.722	5.645.722	1.676.900	3.968.822	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000	0	1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000	0	1.000	
35			SALDO FINAL DE CAJA	10.000	60.000	0	60.000	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

c) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2008/ 2007	Notas	
			2006	2007	2008			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{18} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	83,33	78,57	80,00	101,82	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{19}]$	Pesos	24.126	24.606	26.214	106,53	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{20} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	4,08	5,91	3,19	53,98		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{21} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	5,57	7,94	0	0		

- El Índice del porcentaje de Decretos modificatorios año 2007, 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 (227) a diciembre del año 2008.

16 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

17 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.

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

19 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.

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

21 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

d) Transferencias Corrientes²²

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2008 ²³ (M\$)	Presupuesto Final 2008 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal	217.882	257.921	189.773	68.148	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	1
Inversión Real	15.000	15.000	13.211	1.789	
Otros	0	0	0	0	
	202.882	242.921	176.562	66.359	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS	217.882	257.921	189.773	68.148	

1. Considera la ejecución de los programas “Programa Formación en Tecnologías de Información”, “Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile” y “Programa Fortalecimiento Regional”, los que por separado alcanzaron una ejecución de 83,2%, 61,7% y 74,7% respectivamente. Cabe señalar que el bajo nivel de ejecución se debe a que al cierre del ejercicio 2008 algunas actividades no se recibieron a entera conformidad, lo que implica el aplazamiento de estos pagos a futuros ejercicios presupuestarios.

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2008.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	((Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados))	días	24 días	17 días	25 días	26 días	SI	104%	
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios Públicos e Intermedios de Telecomunicaciones	(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión/N° de concesiones otorgadas)	días	85 días	72 días	88 días	95 días	SI	108%	
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios radiodifusión	(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	días	144 días	135 días	97 días	150 días	SI	154%	1
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados	((Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100)	%	100.0 %	100.0 %	100.0 %	75%	SI	133%	2

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales	((N° de escuelas monitoreadas con servicio disponible y N° de escuelas monitoreadas sin conexión con inicio de proceso sancionatorio /N° de escuelas con recepción de obras aprobadas)*100)	%	n.c.	100 %	100 %	80%	SI	125%	3
	Porcentaje de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados	((N° de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados/N° total de habitantes de los Barrios implementados)*100)	%	n.c.	n.c.	0.00 %	10.00 %	NO	0%	4

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Porcentaje de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios implementados	$((N^{\circ} \text{ de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios} / N^{\circ} \text{ total de habitantes de los Barrios implementados}) * 100)$	%	n.c.	0%	0%	5%	NO	0%	5
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de denuncias resueltas	$((N^{\circ} \text{ de denuncias resueltas} / \text{Total de denuncias ingresadas}) * 100)$	%	86%	98%	100%	85%	SI	118%	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de denuncias	$(\text{Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias} / \text{Total de denuncias resueltas})$	días	89 días	55 días	44 días	60 días	SI	136%	6

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos	$((N^{\circ} \text{ insistencia de reclamos resueltos} / \text{Total de insistencia de reclamos ingresados}) * 100)$	%	83%	94%	95%	80%	SI	118%	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones	$((\text{Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos} / \text{Total de reclamos resueltos}))$	Días	52 días	29 días	32 días	50 días	SI	156%	7
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telefonía móvil por incumplimiento de sus derechos	$((N^{\circ} \text{ insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos} / \text{Total de insistencia de reclamos de telefonía móvil ingresados}) * 100)$	%	n.c.	97%	91%	70%	SI	131%	8
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones	$((N^{\circ} \text{ de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año} / \text{Total de reclamos ingresados en el año}) * 100)$	%	n.c.	29%	40%	40%	SI	101%	

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de telecentros y áreas de cobertura de servicio de Internet fiscalizados, considerados en el proyecto "Un barrio para la sociedad de la Información" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	((N° de telecentros y áreas de cobertura fiscalizadas/N° total de telecentros y áreas de cobertura del proyecto "Un Barrio para la sociedad de la información del FDT recepcionadas al 31/12/2007)*100)	%	n.c.	n.c.	0.00 %	70.00 %	NO	0%	9

Porcentaje global de cumplimiento: 85%

Notas:

1.- Por decisión de la autoridad, en el periodo noviembre-diciembre 2008, se inicio un proceso de revisión en la ejecución de los procesos internos asociados al Otorgamiento de Concesiones de servicios radiodifusión, y sólo se tramitaron decretos que modifican concesiones de radios, postergando la tramitación de decretos de otorgamiento de nuevas concesiones. Esta decisión provocó una rebaja en los tiempos promedios del proceso, situación que un proceso normal no debería producirse. En términos comparativos en el año 2007 se tramitaron 285 decretos, de los cuales 137 son decretos de otorgamiento de nuevas concesiones y en el 2008 se tramitaron 266 decretos, de los cuales 75 son decretos de otorgamiento de nuevas concesiones, esto significa una disminución del 45% respecto al año anterior.

2.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, se presentó una considerable disminución en el número de teléfonos públicos rurales con obligación de servicio, quedando 1.413 teléfonos con obligación legal de funcionamiento; siendo estos la base para medición de este indicador. Adicionalmente la División a cargo de esta materia se propuso mejorar y aumentar el monitoreo de estos teléfonos, para lo cual implementó un plan de monitoreo remoto, con un procedimiento de llamada y confirmación de respuesta de los concesionarios y visita en terreno para los casos difíciles. Cabe señalar que para el año 2009, la Subsecretaria aumento la meta en un 95%.

3.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, la División a cargo de esta materia, se propuso mejorar y aumentar el monitoreo de las escuelas, para lo cual, solicitó a los permisionarios poner a disposición de Subtel un sistema remoto de monitoreo, lo cual optimizó este proceso.

4.- El no cumplimiento de este indicador se debe a que la Subsecretaria, se vio imposibilitada de contar en el año 2008 con la operación de los telecentros en los barrios seleccionados del Programa Quiero mi Barrio?, Este no logro, se debe primero la tardanza en la definición de los barrios y la habilitación del espacio físico, por parte del MINVU y principalmente a problemas relacionados con la adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros de los primeros 80 barrios seleccionados; donde se realizó en 2 oportunidades el llamado a concurso, el primero de ellos declarándose desierto y el segundo caso el adjudicatario desistió de la propuesta. Estos acontecimientos, no controlados por Subtel, han imposibilitado medir y cumplir con los indicadores asociados a usabilidad, alfabetización digital y fiscalización de los telecentros en los Barrios seleccionados, para los cuales se supone contar con telecentros operativos, requisito que fue declarado en las notas y en los supuestos.

5.- El no cumplimiento de este indicador se debe a que la Subsecretaria, se vio imposibilitada de contar en el año 2008 con la operación de los telecentros en los barrios seleccionados del Programa Quiero mi Barrio?, Este no logro, se debe primero la tardanza en la definición de los barrios y la habilitación del espacio físico, por parte del MINVU y principalmente a problemas relacionados con la

adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros de los primeros 80 barrios seleccionados; donde se realizó en 2 oportunidades el llamado a concurso, el primero de ellos declarándose desierto y el segundo caso el adjudicatario desistió de la propuesta. Estos acontecimientos, no controlados por Subtel, han imposibilitado medir y cumplir con los indicadores asociados a usabilidad, alfabetización digital y fiscalización de los telecentros en los Barrios seleccionados, para los cuales se supone contar con telecentros operativos, requisito que fue declarado en las notas y en los supuestos.

6.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, se presentó una disminución del número de denuncias ingresadas y resueltas en un 33% en comparación a las del año 2007 (342 en el año 2007 a 229 en el año 2008 y se mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a caso similares. Estas acciones implicaron el diseño de una planificación para el proceso de atención y resolución de denuncias.

7.- El sobrecumplimiento se explica debido a la baja en el ingreso de reclamos presentada en el año 2008, donde ingresaron 7.928 y se resolvieron 7493 en comparación al 2007 con 12.562 y 11.865 respectivamente. Esta disminución, es atribuible a que las empresas de telecomunicaciones han cumplido con la obligación de atender y solucionar los reclamos de los usuarios. Cabe señalar que en edificio donde se ubica el Departamento de Gestión de Reclamos de Subtel que atiende los reclamos de los usuarios de telecomunicaciones, importantes compañías como Telefónica, Movistar, Entel PCS, Claro y Telmex han instalado el área de atención de clientes, permitiendo que Subtel derive sin registrar, los reclamos de 1° instancia a dichas compañías, las cuales a su vez han mejorado su proceso de resolución de reclamos. Dicha mejora en la atención por parte de las compañías es atribuible a la publicación y difusión del ranking de reclamos efectuado por Subtel a partir del año 2007.

8.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, se presentó una notable disminución en el ingreso de los reclamos de telefonía móvil en comparación al año 2007 (3.417 reclamos ingresados en el año 2007 y 441 en el año 2008). Esta disminución es atribuible a que las empresas de telefonía móvil han mejorado su proceso de atención de reclamos a consecuencia de los resultados de ranking de reclamos publicado por Subtel y a la instalación de oficinas de atención de clientes en el mismo edificio del Departamento de Gestión de Reclamos de Subtel. Dichas compañías son Movistar, Entel PCS y Claro. Adicionalmente la Subsecretaría ha mejorado sus procesos, logrando mayores eficiencias internas.

9.- El no cumplimiento de este indicador se debe a que la Subsecretaría, se vio imposibilitada de contar en el año 2008 con la operación de los telecentros en los barrios seleccionados del Programa Quiero mi Barrio?, Este no logro, se debe primero a la tardanza en la definición de los barrios y la habilitación del espacio físico, por parte del MINVU y principalmente a problemas relacionados con la adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros de los primeros 80 barrios seleccionados; donde se realizó en 2 oportunidades el llamado a concurso, el primero de ellos declarándose desierto y el segundo caso el adjudicatario desistió de la propuesta. Estos acontecimientos, no controlados por Subtel, han imposibilitado medir y cumplir con los indicadores asociados a usabilidad, alfabetización digital y fiscalización de los telecentros en los Barrios seleccionados, para los cuales se supone contar con telecentros operativos, requisito que fue declarado en las notas y en los supuestos.

- **Otros Indicadores de Desempeño**

Cuadro 8							
Otros indicadores de Desempeño año 2008							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2006	2007	2008	
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Porcentaje de Normas técnicas y reglamentos elaborados y/o modificados que se proponen a la autoridad de Subtel semestralmente.	(N° de Normas Técnicas y reglamentos elaborados y/o modificados propuestos por nóminas a Gabinete Subtel en los plazos programados/N° de Normas Técnicas y Reglamentos programadas semestralmente)*100.	%	100%	100%	100%	
Institucional, Gestión Interna	Porcentaje de funcionarios capacitados durante el año t.	(Funcionarios capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría)*100 (funcionarios de regiones capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría)*100.	%	76%	72%	95,37%	1
Institucional, Gestión Interna	Porcentaje de respuestas emitidas por consultas a la OIRS.	(Total de consultas a la OIRS, respondida/Total de consultas ingresadas a la Oirs)*100.	%	97%	98,31%	99,7%	2
Institucional, Gestión Interna	Tiempo promedio de respuesta a los usuarios de la OIRS.	Sumatoria de los días de respuestas a las consultas de la OIRS/ Total de respuestas a las consultas realizadas a través de las OIRS.	días	1,88 días	3,08 días	2,69 días	2

Notas:

- 1.- El indicador presenta un avance superior respecto al año anterior, debido a que durante el año 2008 las capacitaciones fueron dirigidas a los funcionarios en base a las brechas de competencias.
- 2.- Estos indicadores presentan un avance superior respecto al año anterior, esto como consecuencia de la mejora de los procesos internos de asignación y respuesta a las consultas presentadas por los usuarios de la OIRS

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008

Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²
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 la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.	Llamados a concursos de los proyectos priorizados que cuenten con convenios de programación firmados	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<p><u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>
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 la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.	Llamado a concurso proyecto telefonía móvil.	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<p><u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> BAJO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> INCUMPLIDO</p>
Crear, modificar, actualizar y simplificar 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	Procesos Tarifarios 2008.	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<p><u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>

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

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

31 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1. Definiciones Estratégicas

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

**Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008**

Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²
------------------------	------------------------	--	--------------------------

servicios.

<p>Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.</p>	<p>Alianza de cooperación con el Sernac para optimizar el proceso de atención de reclamos presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.</p>	<p>Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>1° Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>2° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>
---	---	---	---

Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.

Publicación de ranking de reclamos de segunda instancia presentados a Subtel, por usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).

1° Trimestre:
CUMPLIDO

2° Trimestre:
NO REQUIERE EVALUACIÓN

3° Trimestre:
CUMPLIDO

4° Trimestre:
NO REQUIERE EVALUACIÓN

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

Cuadro 10 Cumplimiento PMG 2008															
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	IX	X				
Recursos Humanos	Capacitación							○					ALTA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo							○					ALTA	10%	✓
	Evaluación de Desempeño									○			ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s											○	ALTA	10%	✓
	Gobierno Electrónico							○					MEDIA	6%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión											○	ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna						○						MEDIA	8%	✓
	Gestión Territorial				○								MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público										○		MEDIA	8%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○								MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Cuadro 11 Cumplimiento PMG años 2005 – 2007			
	2005	2006	2007
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	94%	94%	100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁵
Gerencia del Fondo de desarrollo de las Telecomunicaciones	12	5	96%	7%
Concesiones y autorizaciones	35	9	90%	7%
Fiscalización	47	7	99,5%	7%
Gestión de Reclamos	39	6	100%	7%
Financiero Contable	34	6	99,8%	7%
Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	12	6	99%	7%
Jurídica	12	7	99,8%	7%
Política Regulatoria y Estudios	17	5	100%	7%
Gabinete	17	6	100%	7%

33 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

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

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

• Anexo 8: Proyectos de Ley

BOLETÍN: 5406. Radios Comunitarias.

Descripción: Crea estatuto jurídico a las radios comunitarias que se caracteriza por el aumento de la potencia de transmisión; la extensión de la duración de la concesión de tres a quince años, con derecho preferente para renovarla, y muy importante, se le otorgan herramientas para que se puedan autofinanciar.

Objetivo: Garantizar que las radios comunitarias sigan viviendo y creciendo en el tiempo, con un marco legal nuevo que se caracteriza por el aumento de la potencia de transmisión; la extensión de la duración de la concesión de tres a quince años, con derecho preferente para renovarla, y muy importante, se le otorgan herramientas para que se puedan autofinanciar con menciones comerciales.

Fecha de ingreso: 16 de octubre de 2007

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, en Comisión de Obras Publicas Transportes y telecomunicaciones de la Cámara de Diputados. La Comisión Especial de Libertad de Expresión solicitó constituir una Comisión Unida junto con la Comisión de Obras Públicas, el 21 de enero de 2009 se acordó acceder a la solicitud Urgencia simple (07/01/09).

Beneficiarios directos: Organizaciones ciudadanas que actualmente tienen radios de mínima cobertura que cumplan con los requisitos que establece la ley y nuevas organizaciones que cumplan con los fines que se señalan.

BOLETÍN: 4740. Modifica sistema de otorgamiento concesiones de radiodifusión sonora.

Descripción: Modifica el régimen de concesiones de radiodifusión comercial, para hacerlo más expedito y equitativo y preservar la implantación regional y local de la radiodifusión y que dicha implantación no sucumba ante una excesiva concentración de este mercado en unas pocas manos. Para tal efecto propone establecer el criterio de antigüedad en la plaza, esto es, existirá una preferencia en los concursos de radiodifusión sonora en frecuencia modulada para aquel postulante que a la fecha del llamado a concurso público, posea, con una antelación suficiente, una concesión en amplitud modulada en la misma plaza, prefiriéndose al solicitante que posea la concesión más antigua, de existir más de una que cumpla con esta calidad. En caso de no poder aplicarse este criterio para dirimir la situación de igualdad, se propone aplicar el sorteo público.

Objetivo: Preservar la implantación regional y local de la radiodifusión y que dicha implantación no sucumba ante una excesiva concentración de este mercado en unas pocas manos.

Fecha de Ingreso: 18 de diciembre 2006

Estado de tramitación: Se promulgó como ley N° 20.335 publicada en el Diario Oficial de 6 de febrero de 2009.

Beneficiarios directos: Radiodifusores locales y de menor poderío económico.

BOLETIN: 5845. Crea un panel de expertos en el sector de Telecomunicaciones.

Descripción: Introduce modificaciones en la estructura de resolución de controversias existente en la Ley General de Telecomunicaciones interviniendo el régimen tarifario, reemplazando las actuales comisiones periciales ad-hoc no vinculantes por otras que si lo fuesen y, eventualmente que tuviesen un carácter más permanente o un sistema distinto para su designación.

Objetivo: Crear una estructura que resuelva las controversias entre operadores del mercado y entre éstos y la autoridad.

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Primer Informe Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado.

Fecha de Ingreso: Abril 2008

Beneficiarios Directos: Operadores del mercado de telecomunicaciones.

BOLETIN 6190. Permite la introducción de la televisión digital terrestre

Descripción: Separación regulatoria entre la autorización para emitir contenidos audiovisuales y la concesión del espectro radioeléctrico para el transporte de señales de televisión. El esquema concesional propuesto constará en una concesión radiodifusión televisiva, otorgada siempre y en todo caso por el Consejo, para transmitir señales al público y otra concesión de servicio intermedio para el transporte de señales otorgada por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Todo ello, con un sistema de tramitación de ventanilla única, a fin de no hacer más gravosa a los interesados la tramitación de las autorizaciones necesarias para operar.

Objetivo: Permitir la introducción de la televisión digital terrestre.

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. Primer Informe Comisión de Ciencias y Tecnología de la Cámara.

Fecha de Ingreso: Noviembre 2008

Beneficiarios Directos: Los ciudadanos, los canales de televisión, particularmente los canales regionales, locales y culturales.