

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

SUBSECRETARÍA DE
TELECOMUNICACIONES

1 Carta Presentación del Ministro del ramo

Gracias a las profundas reformas legales concretadas e implementadas exitosamente durante el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera en el sector de las telecomunicaciones, hoy enfrentamos un país donde la transparencia, la libertad para elegir de los usuarios y la plena competencia en el mercado, constituyen los pilares fundamentales de un modelo de telecomunicaciones acorde a los desafíos del siglo XXI.

En este contexto, la consolidación de un modelo basado en la calidad de servicio y la protección a los usuarios, nos ha permitido avanzar en las políticas públicas definidas en materia de acceso, conectividad y cobertura de los servicios de telecomunicaciones, logrando más del 90% del territorio nacional conectado a las tecnologías de la información y comunicación.

En el ámbito de banda ancha y desarrollo digital, en 2011 Chile se acercó rápidamente a la penetración de Internet promedio de los países OCDE, fijada como meta de Gobierno para el 2014. En dos años la penetración per cápita de Internet se triplicó, incrementándose entre diciembre 2009 y junio de 2012 desde un 13,7 % a un 34%. A nivel de hogares se pasó de un 37% a un 50% de acceso.

Respecto al objetivo de modernizar las telecomunicaciones en Chile; se ha cumplido gracias a una serie de cambios normativos que han permitido eliminar las barreras a la inversión y propiciar plena competencia en el mercado. Un claro ejemplo es la implementación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil y fija, que provocó el aumento de la competencia en el mercado, además de rebajas en los planes y mejores beneficios para los más de 22 millones de usuarios de telefonía móvil.

A un año de la entrada en vigencia de la Ley de Neutralidad en la Red, se publicó la primera radiografía del servicio de internet, convirtiendo a Chile en el primer país del mundo en garantizar el principio de neutralidad de red, fijando un marco de transparencia y nuevos derechos para los usuarios de Internet.

Tras una década de debate, entró en vigencia la Ley que regula la instalación de Torres de Antenas Celulares, que da respuesta a una anhelada aspiración ciudadana que regula el impacto urbanístico de forma retroactiva y hacia el futuro con mayores exigencias; y ubica a Chile entre los cinco países más estrictos de la OCDE en materia de control de emisiones electromagnéticas.

Por otra parte, en el año 2012 destacan los logros de los proyectos “Todo Chile Comunicado”, que culminó con la habilitación del servicio de telefonía e Internet móvil en 1.474 localidades conectadas en las 15 regiones del país con más de tres millones de personas beneficiadas, y el despliegue del proyecto “Conectividad para la Educación”, alcanzó a más de 9.000 escuelas conectadas que permitirán el acceso a Internet a más de 3,1 millones de estudiantes.

Durante el 2012, se avanzó en el primer trámite constitucional del Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, habiendo sido aprobada transversal y de manera casi unánime en 3 comisiones de la Cámara de Diputados. Actualmente el proyecto de ley se encuentra próximo a ser votado en la sala.

Este proyecto se encuentra inserto en el plan global de modernización institucional que consiste en reestructurar la actual SUBTEL y separarla en dos instituciones independientes, la Superintendencia de Telecomunicaciones a cargo de la fiscalización del sector y de los procesos autorizatorios y una Subsecretaría con las funciones de definición de política regulatoria y de fomento del sector de telecomunicaciones y desarrollo digital.

Los esfuerzos en materia de telecomunicaciones también se han concentrado en dotar al país de un sistema de comunicaciones confiable para responder ante situaciones de emergencia o catástrofe, corrigiendo los problemas y debilidades evidenciadas tras el terremoto del 27F. Es por esto, que triplicamos la capacidad de las redes para enviar mensajería SMS durante situaciones de emergencia. Se avanzó en la implementación de la Plataforma Tecnológica para el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE), que ya se encuentra integrado con los cinco operadores móviles, que permitirá seleccionar el área geográfica afectada, un grupo de personas y/o una organización a quien dirigir el mensaje, u otras opciones de selección.

Durante el año 2012, además se terminó de reglamentar la llamada Ley de Reconstrucción de las Telecomunicaciones con la dictación del Reglamento sobre interoperación, fallas e infraestructura crítica de las telecomunicaciones, declarando 850 como sitios de infraestructura crítica nivel I (la más exigente) y más de 8.000 sitios de infraestructura crítica de nivel II, que deberán tener respaldo energético y planes preventivos de mantenimiento, entre otras exigencias.



PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

2 Resumen ejecutivo

De acuerdo a la Misión de la SUBTEL y los lineamientos programáticos de Gobierno, la SUBTEL, estableció cuatro objetivos estratégico a alcanzar en el periodo: reducir la brecha digital, proteger los derechos de los usuarios, profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones y fortalecer la continuidad y recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia, este último establecido a raíz del terremoto del 27 de febrero de 2010. A continuación se presentan los principales logros institucionales del año 2012.

En el eje de banda ancha destacamos el aumento considerable per cápita de la penetración de banda ancha. De acuerdo a las cifras entregadas por la OCDE en su último informe, Chile logró el tercer mayor crecimiento en el acceso a la banda ancha fija por cada 100 habitantes, alcanzando un crecimiento de 3,9% el primer semestre de 2012. En este avance han contribuido el desarrollo de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: "Bicentenario Todo Chile Comunicado" orientado a telefonía celular y banda ancha móvil en zonas rurales, aisladas e incomunicadas del país, alcanzando en el año 2012 un 100% de ejecución del proyecto, equivalente a 1.474 localidades cumpliendo la meta original de cobertura de localidades conectadas y más 3,5 millones de personas beneficiadas. Asimismo destacamos el proyecto "Conectividad para la Educación", iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación, cuyo objetivo es conectar internet gratuito y de calidad a escuelas municipales y particulares subvencionadas del país, alcanzando a diciembre 2012 una cobertura equivalente al 96% de la matrícula de los colegios municipales y subvencionados del país.

Respecto a la profundización de la competencia del mercado, en diciembre del 2011 se inició la implementación comercial de la portabilidad numérica, comenzando con la portabilidad para telefonía fija en la región de Arica y posteriormente en enero 2012 con el lanzamiento de la portabilidad móvil para celulares de forma simultánea en todo el país. En el mes de marzo de 2012, se implementó la portabilidad fija en la Región Metropolitana, proceso que continuó en las otras regiones de Chile, finalizando con todo el país en agosto 2012.

Orientados en transparentar el mercado y entregar información a los usuarios, para que puedan elegir las compañías que mejor se ajusten a sus necesidades y pueda exigir un buen servicio, se impulsó el Modelo de Competencia por Calidad de Servicio, publicando durante el 2012 una serie de indicadores asociados al grado de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de telecomunicaciones, entre los que destacan la calidad de servicio de la red de telefonía móvil comparada entre las empresas proveedoras, la velocidad de acceso a Internet lograda por los usuarios e índices de llamadas completadas y liberadas de cada empresa de telefonía móvil.

Por otra parte, durante el año 2012 se trabajó en varias normativas que apuntan a la transparencia en los mercados. Se dictó el reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que tiene por objetivo regular la prestación a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones más relevantes, contemplando un conjunto de disposiciones relativas a la información que las empresas de telecomunicaciones deben proveer a los usuarios y sustituir el Reglamento de Servicio Público Telefónico que data del año 1997 centrado en la prestación de servicios telefónicos. Asimismo,

reguló sobre las unidades de medida, tasación y facturación de los servicios de roaming Internacional, para voz y datos, son el segundo y el kilobyte respectivamente. Con esta disposición, se regula la facturación que los usuarios reciben por el uso de los servicios de roaming internacional, materia que hasta la fecha se encontraba desregulada, no disponiendo los usuarios de información clara al respecto.

Se aprobó un nuevo Reglamento sobre la tramitación y resolución de reclamos de servicios telecomunicaciones, que fue publicado en el Diario oficial el 16/02/2013, que dispone un conjunto de nuevas obligaciones a las concesionarias e ISP en la tramitación de los reclamos presentados por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y considera una importante reducción progresiva de los plazos de tramitación de dichos reclamos.

En el marco de la modernización institucional, se continuó con la gestión y tramitación del proyecto de Ley de Superintendencia de Telecomunicaciones que busca contar con una institución fiscalizadora moderna y adecuada para responder a los importantes cambios que está experimentando el sector de telecomunicaciones. Fue así como el proyecto fue aprobado transversalmente por las 3 comisiones de la Cámara de Diputados, restando solamente, en este primer trámite parlamentario, la votación en la sala, que debiese ocurrir en el primer semestre del 2013.

Respecto a los logros que permitirán superar las debilidades detectadas en las redes de comunicaciones tras el 27F; destacan la dictación de Resoluciones Exentas que declararon la infraestructura crítica de telecomunicaciones para 850 sitios de Nivel 1 y 8.563 sitios de Nivel 2 y la fiscalización de la autonomía energética de 48 horas de la infraestructura crítica definida y de sus planes preventivos y gestión de bitácoras, para asegurar la disponibilidad de estas instalaciones ante las emergencias. Por otra parte, destaca la creación del Departamento Telecomunicaciones de Emergencia, dependientes de la División Fiscalización de Subtel, cuyo trabajo en forma coordinada con la ONEMI, ha permitido fortalecer la institucionalidad del Estado en situaciones de emergencia.



Jorge Atton Palma
Subsecretario de Telecomunicaciones

3. Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la gestión institucional asociados a aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la provisión de bienes y servicios

A continuación se detalla los logros y no logros de la gestión de la institución asociados los objetivos estratégicos institucionales, eje de gobierno y la provisión de bienes y servicios.

3.1.1 Banda Ancha y Desarrollo Digital

El objetivo del eje de banda ancha y desarrollo digital es reducir la brecha digital mediante el desarrollo de proyectos y el otorgamiento de subsidios y autorizaciones a fin que los sectores más aislados y vulnerables del país accedan a los servicios integrados de telecomunicaciones, mejorando la conectividad; en escuelas y localidades extremas, disminuyendo los costos de ancho de banda a través de la conexión por fibra óptica, en esta área destacan los siguientes logros:

- **Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado**

Durante el 2012 se avanzó en la tercera etapa de esta iniciativa público-privada, subsidiada por el Estado a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que habilita telefonía celular y banda ancha móvil en zonas rurales, aisladas e incomunicadas del país, alcanzando un 100% de ejecución del proyecto, equivalente a 1.474 localidades cumpliendo la meta original de cobertura de localidades conectadas y más 3,5 millones de personas beneficiadas, que ahora pueden integrarse al mundo a través de las tecnologías de información y comunicación a precios accesibles y servicios de calidad.

- **Conectividad para la Educación**

Este proyecto es una iniciativa conjunta entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministerio de Educación, que tiene por finalidad conectar Internet gratuito y de calidad en escuelas municipales y particulares subvencionadas del país. Con esta inversión pública se busca reducir la brecha digital, asegurando el acceso a las tecnologías de información y comunicación de nuestros niños y jóvenes, para que puedan integrarse plenamente a la sociedad del conocimiento.

Durante el 2012, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la SUBTEL y en concurso público, se adjudicó el subsidio necesario para la ejecución de este proyecto, logrando en diciembre 2012 una cobertura equivalente al 96% de la matrícula de los colegios municipales y subvencionados del país.

- **Conectividad Magallanes**

El año 2012 la SUBTEL adjudicó un subsidio público de \$2.110 millones para dar solución a las condiciones de conectividad de dos rutas internacionales en Tierra del Fuego: Porvenir - San Sebastián (141 kms.) y Cerro Sombrero – Cameron (124 kms.).

Este proyecto permitirá, además, llegar con servicio de telefonía móvil e Internet a la localidad fronteriza de San Sebastián, que no cuenta actualmente con servicios de telecomunicaciones y favorecer con cobertura de red a los habitantes de dichas zonas. Este proyecto estará operativo en durante el primer semestre del año 2013.

Junto a estas iniciativas en ejecución, la SUBTEL preparó para el 2013 dos proyectos técnicos que mejorarán sustancialmente la conectividad actual tanto en Puerto Williams como en Porvenir, localidades que tienen deficiencias de capacidad para el servicio de Internet, dado que sólo cuenta con accesos satelitales y de radioenlaces, los que serán concursados el primer semestre del 2013, con un subsidio estimado de 1.476 millones de pesos.

- **Desarrollo Digital**

El Presidente de la República, instruyó una reforma a la institucionalidad del Gobierno, fundiendo las tareas del desarrollo digital -que eran responsabilidad del Ministerio de Economía- con la agenda de telecomunicaciones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, bajo la conducción única de la SUBTEL para coordinar mejor las acciones del Estado en este ámbito, con especial foco en su vinculación con la sociedad civil y el mundo empresarial.

Tras la tarea de construir una nueva agenda digital 2013-2020 para Chile, se definieron cinco ejes estratégicos claves para el desarrollo e inclusión digital (conectividad e infraestructura digital, educación y capacitación, emprendimiento e innovación, servicios y aplicaciones y entorno para el desarrollo digital).

Tras un año de trabajo público y privado, la SUBTEL y la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital concluyeron el trabajo de elaboración de la Agenda Digital Imagina Chile para el periodo 2013-2020. La cual pretende ser una hoja de ruta de largo plazo para el desarrollo digital del país y en donde destaca la génesis de esta propuesta, que fue concebida en un marco abierto de diálogos público y privado, con la participación de múltiples actores.

Una de las transformaciones que propone la Agenda es un cambio de institucionalidad, que se concretará en una primera etapa con la denominación de la figura del Subsecretario de Telecomunicaciones como Secretario Ejecutivo permanente del Comité de Ministros para el Desarrollo Digital y la Sociedad del Conocimiento. De esta forma, el Subsecretario de Telecomunicaciones articulará el rol del Estado en desarrollo digital, desde la generación de estrategias hasta la definición y seguimiento de las iniciativas y objetivos.

- **Disminución costo Banda Ancha Internacional y Anillo Sudamericano de Fibra Óptica**

A inicios del Gobierno se constató que los precios de la Banda Ancha parecían excesivamente altos, en comparación con el promedio de los países de la OCDE. Para dar solución a esta problemática se propuso a los países de la región interconectar con fibra óptica a los países de Sudamérica; acercar servidores y contenidos a la región; y atraer nuevas inversiones públicas y/o privadas en fibra óptica regional. Luego, esta iniciativa fue acogida por las naciones que integran UNASUR e incorporada a su agenda multilateral como una estrategia prioritaria.

Con posterioridad a ello, los Ministros de Comunicaciones de los países miembros de UNASUR firmaron el protocolo que recoge la propuesta original de la SUBTEL -en representación de Chile- acordando la construcción de un Anillo Sudamericano de Fibra Óptica para interconectar a la región; aumentar la capacidad y oferta de conectividad en redes avanzadas; y profundizar la cooperación regional en materia de contenidos y aplicaciones; con el fin de reducir los costos de los enlaces internacionales de banda ancha que impactan en las tarifas locales del servicio de acceso a Internet. Asimismo, durante 2012, los Ministros emitieron una declaración donde enfatizaron la importancia de este Proyecto para la Región y aprobaron una “Hoja de Ruta para la conectividad Suramericana”, con plazos concretos para lograr los objetivos contemplados en dicho documento. En la actualidad, este proyecto se encuentra en la etapa de estudio de factibilidad técnica y económica, a cargo del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones creado en UNASUR para este efecto, donde Chile ejerce un rol de liderazgo. La iniciativa contempla distintas etapas, que van desde los 3 hasta los 36 meses para su implementación.

Al interior del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones se ha discutido sobre la cooperación técnica ofrecida por el BID para realizar un estudio de factibilidad para el anillo. Esta cooperación comprende un crédito sin reembolso por la suma de US\$ 1,5 millones. Para este efecto, el BID envió en su oportunidad unos Términos de Referencia para la consultora que realizaría el estudio de factibilidad que comprendería 3 fases: estudio de mercado (oferta y demanda de Banda Ancha en la región); estudio de factibilidad técnica del anillo; y estudio de factibilidad financiera del mismo. En razón del origen de los fondos de esta cooperación y del acceso a la información que brindaría el estudio, se acordó incorporar en los Términos de Referencia un Acuerdo de Confidencialidad que blinde la información crítica que entreguen los países.

Para este efecto, Brasil, Perú y Chile trabajaron en conjunto en los Términos de Referencia del BID, los que finalmente fueron negociados y aprobados en la reunión del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones de UNASUR que se llevó a cabo en Lima con fecha 26 de marzo de 2013. Quedó pendiente redefinir la estructura del trabajo de los sub-grupos en el marco de la Hoja de Ruta para el Anillo de Fibra Óptica, con el objeto de que sea complementario al trabajo que realizará el BID a través de la consultora. Asimismo, quedó pendiente la revisión final del Acuerdo de Confidencialidad que deberá suscribir el BID y su consultora.

Por otra parte, se está monitoreando y conversando con el gobierno Brasileño en relación con los proyectos de Cable Submarino que dicho país está llevando a cabo con Estados Unidos, Argentina y Uruguay (Cable Brasil a EEUU: desde Fortaleza a Florida, con sus dos tramos regionales, Cable Santos (Brasil)- Maldonado (Uruguay) y Cable Maldonado (Uruguay) - Las Toninas (Argentina), el cual abre oportunidades para que se acople Chile, al contemplar la participación de otros países de América Latina en el proyecto, definiendo el eventual mecanismo de participación en el consorcio constituido para estos efectos.

Estos esfuerzos en el ámbito internacional, conjuntamente con otras acciones de política pública, están contribuyendo a lograr la meta presidencial de reducir las tarifas a público de Internet en Chile a la mitad para el próximo año.

3.1.2 Profundización de la competencia en el mercado

A continuación se detalla los logros y no logros de la gestión de la institución asociados los objetivos estratégicos institucionales, eje de gobierno y la provisión de bienes y servicios.

- **Implementación de la Ley que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana**

Durante el año 2011 se dictó el reglamento de la Ley 20.433 sobre Radios Comunitarias, que se trabajó junto al Ministerio Secretaría General de Gobierno, y se concretó la modificación del Reglamento de Radiodifusión Sonora necesario para implementar dicha Ley.

En este marco, se constituyeron mesas de trabajo entre la autoridad regulatoria y las asociaciones gremiales de las radioemisoras vinculadas, para coordinar el proceso de despeje y migración desde el antiguo sistema de Radios de Mínima Cobertura, al nuevo sistema consagrado en la Ley, proporcionando información detallada y oportuna a los actuales y potenciales concesionarios. El plazo fijado por la Ley 20.433 para la presentación de antecedentes por parte de los concesionarios de radiodifusión sonora de mínima cobertura que desearan convertirse en concesionario del nuevo servicio, vencía originalmente el 14.02.2012, plazo que fue prorrogado por 180 días, mediante la ley 20.566, quedando en definitiva hasta el 15 de noviembre de 2012. Esta iniciativa surgió de una moción parlamentaria apoyada por el Ejecutivo, considerando las dificultades producidas en la implementación de la ley.

Al término del plazo establecido por la Ley 20.566, de un total de 395 concesiones de radiodifusión de Mínima Cobertura, 280 concesionarias presentaron su solicitud de acreditación; quedando fuera del proceso un número significativo que no pudo transferir sus concesiones ni presentar la respectiva solicitud para efectos de optar a este beneficio.

La implementación de la citada ley 20.433, contempla el despeje de un segmento del espectro radioeléctrico destinado al servicio de radiodifusión sonora en frecuencia modulada FM, por lo que se procedió a solicitar a los concesionarios que operan en esta banda a que accedan al cambio y se establecieron los lineamientos que permitan migrar las radios comunitarias a este segmento especial de frecuencias.

Finalmente, cabe señalar que, teniendo en consideración la gran cantidad de concesiones que quedaron fuera del proceso, actualmente se encuentra en trámite legislativo una moción parlamentaria que pretende prorrogar en 180 días más el plazo que tenían las Radios de Mínima Cobertura para acogerse al nuevo servicio de Radiodifusión Comunitaria.

- **Introducción de servicios de banda ancha avanzada de cuarta generación móvil 4G**

En agosto de 2012, las concesionarias Claro Chile S.A., Will S.A., y Telefónica Móviles Chile S.A. se adjudicaron los tres bloques de frecuencia de la banda 2,6 GHz, hecho que permitirá el despliegue de redes avanzadas necesarias para la prestación de servicios de transmisión de datos móviles de alta velocidad, alcanzando una mayor cobertura, capacidad, calidad de servicio y a la vez mejorando

las condiciones de competencia en el mercado de Internet móvil chileno. A la fecha de este informe, ya se ha tomado razón de los Decretos respectivos, y a partir de su publicación en el Diario Oficial, las empresas cuentan con un plazo máximo de 12 meses para desplegar sus redes e iniciar servicios, es decir aproximadamente en marzo de 2014. Sin embargo, las compañías estiman lanzar sus ofertas comerciales con tecnología 4G durante el presente año.

Este concurso contempló importantes desafíos para las empresas postulantes, estableciendo mayores exigencias en cuanto a la calidad de servicio, midiendo la cobertura real al interior de las casas y edificios en los principales centros urbanos del país; favoreciendo la compartición de infraestructura que facilite el uso de redes por terceros como operadores móviles virtuales; y estimulando el despliegue de redes en regiones y en 543 localidades extremas y/o aisladas que hoy no cuentan con conectividad.

Por otra parte, se trabajó en temas relacionados con la autorización de modificación de concesiones que dan cuenta de los proyectos comerciales de VTR y Nextel, para la implementación de sus redes 3G, además, este mismo proceso se realizó para la red de Servicio Intermedio en la Banda de 900 MHz autorizada a Transam Comunicaciones S.A. La autorizaciones para la implementación de estos servicios ha representado un gran esfuerzo, debido a la gran cantidad de solicitudes de modificación de concesión que fue necesario tramitar en corto tiempo, considerando procedimientos más estrictos para resguardar los compromisos adquiridos en los concursos públicos mediante los cuales se otorgaron dichas concesiones.

Adicionalmente, se inició la tramitación de solicitudes de concesión de nuevos operadores de telefonía móvil virtuales, reconocidos por nuestra normativa como concesionarios de Servicio Público de Telefonía Móvil que emplean medios de terceros, los cuales representan una competencia válida en el sector y que va en directo beneficio de los clientes. A la fecha hay un total de 25 concesiones autorizadas en esta modalidad, de los cuales al menos tres están operando en el país, Virgin Mobile, GTD Móvil y Netline Móvil.

- **Perfeccionamiento del Marco Regulatorio**

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 los siguientes desarrollos normativos durante el año 2012:

- Decreto N°278: modifica Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica Establece Nuevo Numero de Especial (101) para Atención del Estado a la Ciudadanía; y
- Resoluciones Exentas N° 1020, 1021, 4588 y 5348: que autorizan numeración para nuevos Servicios de Emergencia.
- Decreto 60, de 04 abril 2012, Reglamento para la interoperación y difusión de la mensajería de alerta, declaración y resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones e información sobre fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones.
- Resolución Exenta N° 2539, de 02 mayo 2012: modifica norma técnica del Servicio Móvil de Radiocomunicaciones Especializado y la norma para el uso de frecuencias en el rango de 400 MHz (servicios trunking), para permitir la convergencia Fijo-Móvil.

- Decreto 99, de 01 junio 2012, Reglamento que establece los requisitos para obtener, instalar, operar y explotar concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones que únicamente provean infraestructura física para telecomunicaciones.
- Resolución Exenta 3103, de 12 junio 2012, que Modifica resolución N° 403 exenta, de 2008, norma técnica sobre requisitos de seguridad aplicables a las instalaciones y equipos que indica, de servicios de telecomunicaciones que generan ondas electromagnéticas, fijando texto refundido de la misma y su modificación mediante resolución exenta 4302, de 23 agosto 2012.
- Resolución Exenta N° 3200, de 15 junio 2012: permite que estaciones base de baja potencia de servicios del mismo tipo y de transmisión de datos sean autorizados mediante resolución. Además establece que la instalación por concesionarias de estaciones muy baja potencia radiada (inferiores a 100 mW)“, no requerirán de autorización.
- Resolución Exenta 3261, de 19 junio 2012, que Fija norma técnica para el Sistema de Alerta de Emergencias sobre las Redes de Servicio Público de Telefonía Móvil.
- Resolución Exenta N° 3.685, de julio 2012, que establece que las medidas de facturación de los servicios de voz y datos, en roaming Internacional, deben ser el segundo y el kilobyte, respectivamente y su modificación mediante resolución exenta 5054, de 16 octubre 2012.
- Decreto 121, de 17 julio 2012, que Modifica decreto N° 379, de 2010, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos.
- Decreto 125, de 27 julio 2012, que Aprueba Reglamento para la implementación, operación y conservación de las Redes de Telecomunicaciones para la Gestión de Emergencias.
- Decreto 127, de 07 agosto 2012, que Fija norma complementaria a los decretos 136 de 2009, 264 de 2010 y 227 de 2011, definiendo nuevo período para las transmisiones demostrativas de televisión digital.
- Decreto 141, de 16 agosto 2012, que Modifica decreto número 127 de 2006, que aprobó el Plan General de Uso del Espectro Radioeléctrico, con el fin de ampliar las bandas de frecuencias de operación para servicios móviles satelitales y para el servicio de radioaficionados.
- Resoluciones que declararon Territorios urbanos saturados de estructuras de torres soporte de antenas y sistemas radiantes de transmisión en diferentes ubicaciones geográficas en el marco de la denominada Ley de Torres.
- Resolución Exenta 3084, de 11 junio 2012, que definió “áreas sensibles” para efectos de la aplicación y cumplimiento de la denominada Ley de Torres.
- Resolución exenta 3091, de 11 junio 2012, establece procedimiento de modificación de concesiones de servicios de telecomunicaciones afectos por los artículos 4 y 5 transitorios de la ley 20599 (Ley de Torres).
- Decreto 194, de 20 noviembre 2012, que aprueba Reglamento sobre tramitación y resolución de Reclamos de servicios de telecomunicaciones, especialmente el título III de dicho reglamento que define un procedimiento para reclamos sobre colocalizaciones que se produzcan entre compañías de telecomunicaciones, en el marco de la operación de la llamada Ley de Torres.
- Resolución 4264, de 23 agosto 2012, que establece el procedimiento de Recepción de obras e instalaciones de antenas y sistemas radiantes de transmisión de telecomunicaciones.

Adicionalmente, fue ingresado a Contraloría General de la República para el proceso de toma de razón, el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que reemplaza el Decreto N°425, Reglamento del Servicio Público Telefónico. Este nuevo reglamento incluye regulación a servicios hasta ahora no regulados, como es el caso del servicio de televisión de pago, además, profundiza la regulación de otros servicios como el servicio de acceso a internet. Por otro lado, homogeniza la prestación de los servicios de voz e incorpora nuevas obligaciones a los proveedores de servicios de telecomunicaciones respecto a la provisión de los servicios de manera conjunta, entre otras innovaciones.

- **Implementación de la Ley de Portabilidad Numérica y desbloqueo de equipos**

Conforme a la Ley promulgada de Portabilidad Numérica y desbloqueo de equipos, se inició en diciembre del 2011 la implementación comercial de la portabilidad numérica, comenzando con la portabilidad para telefonía fija en la región de Arica y posteriormente en enero 2012 con el lanzamiento de la portabilidad móvil para celulares de forma simultánea en todo el país.

En el mes de marzo de 2012, se implementó la portabilidad fija en la Región Metropolitana, proceso que continuó en las otras regiones de Chile, finalizando con todo el país en agosto 2012.

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

Cabe señalar al respecto, que al mes de diciembre de 2012, más de 800.000 números telefónicos móviles y fijos se habían portado, y a fines de marzo 2013, llegará al millón de números. Desde el punto de vista técnico-económico, el modelo y proceso chileno de implementación de la portabilidad numérica ha sido evaluado internacionalmente como uno de los más exitosos del mundo.

De forma complementaria, la portabilidad en el mundo de los celulares fue potenciada con una resolución dictada el 2011 por la SUBTEL, que estableció el desbloqueo sin costo de los equipos telefónicos nuevos al momento de su venta y de los terminales en uso en el mercado, para que cualquier persona se pueda cambiar con su número usando el mismo equipo desbloqueado. Esta misma resolución terminó con los contratos de amarre y exclusividad, garantizando que los usuarios puedan dar término anticipado a los contratos con una compañía, permitiendo cambiar de proveedor sin trabas ni multas.

El proceso de la portabilidad numérica fija y móvil en nuestro país se ha desarrollado de manera exitosa, presentando una tasa muy baja de reclamos de los clientes, producto de la dictación de normativas claras por parte de Subtel, de la fiscalización respecto a la aplicación de las mismas y de la colaboración que ha existido por parte de la industria.

El mes de febrero de 2013 finaliza la implementación de la portabilidad, con la telefonía rural, la telefonía de voz sobre internet y los servicios complementarios.

Concretamente, la puesta en marcha de la portabilidad numérica en Chile ha posibilitado:

- Beneficiar a más de 22 millones de usuarios, 3 millones de hogares y pymes, mayor competencia, reduciendo tarifas en 25% promedio, más competidores (de 3 a 8 empresas).
- Más de 800 mil usuarios ejercieron su derecho a la portabilidad numérica.
- Reducción de tarifas en 25% en promedio.

Para el año 2013 se espera contar con MM1.6 portaciones y a marzo del 2014 a MM1.8.

- **Estandarización de la numeración**

La estandarización de la numeración telefónica en Chile, que igualará la cantidad de dígitos que componen los números telefónicos fijos, móviles y de VOIP, es un proceso técnico que inició su desarrollo el segundo semestre del 2012 para finalizar el primer semestre del 2013, de forma gradual en las regiones del país.

El objetivo de política pública tras esta medida se enmarca entre las acciones y transformaciones emprendidas por la SUBTEL para consolidar el modelo de convergencia fijo-móvil, que permitirá a los usuarios utilizar un mismo número telefónico en cualquier tipo de servicio, sin importar el tipo de red y tecnología que utilice el proveedor.

Es así, como durante el segundo semestre de 2012 se llevó a cabo la primera parte de la implementación de la ampliación de la numeración para la telefonía fija, que consistió en la ampliación de la numeración local en las regiones de Arica y Parinacota, y Metropolitana de Santiago.

Asimismo, se trabajó en preparar la ampliación de la numeración local del resto de las regiones, que se realizará durante el primer semestre de 2013. Entre marzo y junio de 2013 se terminará la ampliación de numeración para la telefonía fija en las restantes regiones del país.

Uno de los beneficios que traerá a futuro la estandarización, será la posibilidad de efectuar la portabilidad numérica ente redes distintas, fijas, móviles y VOIP.

- **Implementación 1ª fase de la Ley que elimina Larga Distancia Nacional**

El 2011 se implementó la Ley que elimina gradualmente la Larga Distancia Nacional. Durante octubre y noviembre del 2011, seis millones de chilenos en siete regiones del país cambiaron la forma de comunicarse dentro de su zona. Las llamadas telefónicas que antes eran cobradas como Larga Distancia, ahora son llamadas locales al interior de Valparaíso, El Maule, Biobío, Atacama, Coquimbo, Los Lagos y Los Ríos.

Entre fines de 2013 y principios de 2014, se estima iniciar la eliminación total de la larga distancia a nivel nacional, con lo cual las llamadas entre teléfonos fijos en cualquier punto del territorio nacional serán locales. Esta medida, sumada a la estandarización de la numeración telefónica en el país, permitirá extender la portabilidad numérica para usar un mismo número en cualquier compañía fija o móvil.

- **Implementación de la Ley de Neutralidad de Red en Internet**

Según lo establecido en la Ley 20.453 promulgada el 2010, la SUBTEL dictó el 2011 el reglamento respectivo que concretó la entrada en vigencia de esta normativa, que consagra el principio de neutralidad de red para los usuarios de Internet. Chile fue el primer país del mundo en implementar la neutralidad de red y su experiencia legislativa pionera es materia de estudio a nivel global, siendo premiada y replicada en naciones desarrolladas como Holanda y Estados Unidos, además de Colombia en América Latina.

Con la implementación de esta ley, los usuarios de Internet en Chile tienen hoy nuevos derechos y mayor transparencia en el mercado. Las empresas proveedoras de Internet ya no pueden bloquear aplicaciones ni contenidos legales en la web, salvo que lo solicite el usuario como el control parental. Tampoco pueden discriminar entre usuarios y debieron transparentar las condiciones técnicas y comerciales de su servicio ofertado, adaptando sus políticas comerciales, contractuales y de información pública a este principio legal.

La neutralidad de red asegura el libre desarrollo, la plena competencia y la innovación tecnológica en la Industria de Telecomunicaciones, donde la evolución de los servicios avanzados y convergentes actuales y futuros estará sustentada sobre Internet y sus protocolos técnicos.

Durante el año 2012, la SUBTEL aplicó el Plan de Fiscalización relacionado con esta materia, así como desarrolló fiscalizaciones permanentes en terreno a los proveedores de servicio de acceso a Internet nacional e internacional, para asegurar el cumplimiento de la normativa, siendo las principales:

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

Todas estas acciones teniendo en consideración el cumplimiento de la normativa, los reclamos, denuncias y resultados de encuestas de satisfacción de usuarios.

- **Nueva Política de descuentos e indemnizaciones ante cortes de Servicio**

A partir de las modificaciones al artículo 27° de la Ley General de Telecomunicaciones, establecidas por la Ley N°20.478/2010 de Emergencia y Reconstrucción de las Telecomunicaciones, se hizo extensiva la aplicación de los descuentos e indemnizaciones por interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio público de voz, al servicio de acceso a Internet, así como a los servicios de prepago, y se modificaron los umbrales de tiempo de indisponibilidad, tanto para efectos de determinar los días a descontar como a indemnizar. Durante el año 2011 se instruyó a las empresas de telecomunicaciones sobre las nuevas obligaciones.

En el año 2012, la SUBTEL ejecutó un trabajo de fiscalización a las instrucciones impartidas durante el año 2011, sobre los procedimientos de aplicación de las nuevas obligaciones relacionadas con las Indemnizaciones y Descuentos por fallas de servicio público de voz y servicio de acceso a Internet.

Para el periodo mayo 2013- marzo 2014, se espera la entrada en vigencia del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que regula el procedimiento de aplicación de los descuentos e indemnizaciones, establecida en la Ley General de Telecomunicaciones, así como también la dictación de normativa técnica específica, cuando se trata de los servicios públicos de voz, cuya provisión contemple la permanente movilidad del suscriptor y/o usuario, para efectos de la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones.

- **Roaming Internacional**

A todo el trabajo desarrollado por el Gobierno en el sector, se debe agregar el trabajo conjunto con los gobiernos de Argentina y Perú, buscando la creación de acuerdos que permitan disminuir los altos costos de los servicios de roaming internacional. En particular, con el regulador argentino se acordó elaborar un Protocolo Complementario al Tratado de Maipú de Integración y Cooperación para regular las tarifas mayoristas entre ambos países, mientras que con Perú se han realizado, en conjunto, solicitudes de información a los operadores de cada país para recopilar la información necesaria para definir los mejores mecanismos de acción.

Además, y con el objetivo de mejorar la competencia de los servicios de roaming a nivel nacional, se publicó a mediados de 2012 la Resolución Exenta N° 3.685, que establece que las medidas de facturación de los servicios de voz y datos, en roaming internacional, deben ser el segundo y el kilobyte, respectivamente, con esto se establece que los operadores sólo pueden cobrar por servicios efectivamente prestados, prohibiendo la aplicación de redondeos que no corresponden. Esta medida empezó a regir el 1 de diciembre de 2012.

- **Actualización de otras normativas sectoriales vinculadas a la transparencia en el mercado**

Durante el año 2012 la SUBTEL trabajó en varias normativas cuyo objetivo apuntó a la transparencia en los mercados. Así, mediante el Decreto Supremo N° 44 de 2012, se dictó el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que tiene por objeto sustituir al Reglamento de Servicio Público Telefónico que data del año 1996 y que se encuentra centrado en la prestación de servicios

telefónicos, en cambio el nuevo reglamento elaborado por esta subsecretaría y dictado por el Ministerio del ramo, regula la prestación a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones más relevantes, contemplando un conjunto de disposiciones relativas a la información que las empresas de telecomunicaciones deben proveer a los usuarios, los contenidos mínimos que deben incluir los contratos de los servicios, entre otras. El texto se encuentra actualmente en la Contraloría General de la República para su control de legalidad.

También resulta pertinente mencionar que mediante el Decreto Supremo N° 194 de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó un nuevo Reglamento sobre la Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios Telecomunicaciones, el que fue publicado en el Diario oficial el 16 de febrero de 2013. Este reglamento dispone un conjunto de nuevas obligaciones a las concesionarias e ISP en la tramitación de los reclamos presentados por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, amplía los canales a través de los cuales se pueden presentar y responder reclamos y considera una importante reducción progresiva de los plazos de tramitación de dichos reclamos.

- **Nueva Ley que regula instalación de torres soporte de antenas de telecomunicaciones**

Tras una década de debate público y cuatro años de proceso legislativo, el 11 de Junio de 2012 se promulgó la Ley 20.599, que regula la instalación de torres soporte de antenas.

Esta Ley da respuesta –particularmente- a una larga y anhelada aspiración ciudadana relativa a la instalación de antenas celulares, mediante una nueva normativa que regula su impacto urbanístico de forma retroactiva y hacia el futuro con mayores exigencias; cautela de forma preventiva la salud de las personas identificando zonas sensibles y ubicando a Chile entre los cinco países más estrictos del mundo en el control de emisiones electromagnéticas; elimina barreras para la entrada de nuevas empresas al mercado, favoreciendo la compartición de torres entre compañías y el ingreso de operadores neutros de infraestructura no integrados; además de potenciar las facultades de los gobiernos locales junto al rol de los vecinos en el proceso de autorización e instalación de antenas, permitiendo la definición local de zonas preferentes en sus comunas.

De esta forma, la nueva ley armoniza el respeto al entorno urbano y calidad de vida de los vecinos, con el indispensable despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones que demandan los usuarios y que necesita el país para su desarrollo.

A casi un año de la promulgación de la ley, se han modificado y mejorado los procesos administrativos asociados al otorgamiento y modificación de concesiones, dictándose las declaraciones y generándose los reglamentos especiales para operar la ley con el propósito de favorecer el desarrollo continuo de las comunicaciones en el país en forma armónica con lo establecido en ella. Es así como, durante el año 2012 se declararon 222 territorios saturados de infraestructura soporte de sistemas radiantes, que corresponde a emplazamientos con 3 o más torres de antenas, las cuales se están reduciendo a una o dos torres como máximo por sitio, logrando con esto disminuir el impacto visual para la ciudadanía que se encuentra en el entorno de estas ubicaciones sin impactar negativamente la prestación del servicio.

Por otra parte, se ha trabajado en plataformas tecnológicas y de información para tener disponible para los ciudadanos un portal web con toda la información relacionada con las torres soportes de antenas existentes en el país y datos que permitan acceder a información relacionada con la ley de Torres en forma transparente.

- **Proceso de Introducción de la Televisión Digital de Libre Recepción**

La introducción de la televisión digital de libre recepción en el 80% del país, es una de las metas del Gobierno para el año 2014. Para ello se avanzó el 2012 en los siguientes frentes:

- En el campo legislativo impulsando la tramitación del proyecto de ley de TVD (Televisión Digital) que regulará esta Industria.
- En el campo de la cooperación técnica-comercial para facilitar la migración tecnológica, especialmente en regiones, con planes de apoyo a canales locales y políticas de transparencia e información en el mercado de televisores y equipos decodificadores.
- En el campo normativo sectorial, iniciando el trabajo técnico necesario para actualizar el plan de radiodifusión televisiva, requisito previo para la migración análoga-digital en las bandas de frecuencia VHF-UHF.
- En el campo legislativo, el 2012 se logró que el proyecto de ley de Televisión Digital fuera aprobado en la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones y en la Comisión de Hacienda del Senado, iniciándose su votación en la Sala del Senado.

En su tramitación se abrieron las puertas a la participación ciudadana. Durante el 2012 se realizaron múltiples audiencias donde cientos de representantes de organizaciones sociales, gremiales, educativas, culturales, sindicatos, empresas, academia y concesionarios expusieron su visión a las comisiones parlamentarias respectivas. A marzo de 2013, el proyecto de ley sigue su tramitación en el Senado de la República, mediante la votación del proyecto de ley aprobado en la comisión de hacienda y las comisiones unidades de transportes, telecomunicaciones y cultura.

En el campo de la cooperación técnica, el año 2012 el programa TVD Chile de la SUBTEL ejecutó convenios nacionales e internacionales para facilitar la migración tecnológica en Chile, con énfasis en el desarrollo de competencias técnicas que permitan a los canales de televisión abierta regionales, iniciar transmisiones demostrativas digitales en sus actuales zonas de cobertura. Este programa se orientó a apoyar fuertemente a los canales de televisión regionales y locales, los cuales corresponden a aquellos canales que más entrenamiento requieren debido a lo limitado de sus recursos técnicos y financieros.

Iquique, Concepción, Punta Arenas, Temuco, Antofagasta y Santiago fueron las ciudades que desde el año 2012 emiten señales experimentales y demostrativas de televisión digital de libre recepción con calidad HD (High Definition o Alta Definición), proceso que continuará el 2013 en varias regiones de Chile con operadores regionales y locales.

En transparencia e información a usuarios en el mercado, el programa TVD Chile extendió los convenios con empresas de Retail, fabricantes y canales de televisión, para seguir difundiendo el sello TVD que identifica los equipos certificados con el estándar digital que opera en Chile (ISDB-Tb) lo que permite a los consumidores comprar de forma informada. Chile es hoy el país con los televisores y equipos preparados para TV digital de libre recepción más baratos de América Latina y

a la fecha son más de dos millones quinientos mil los equipos compatibles adquiridos por los hogares chilenos.

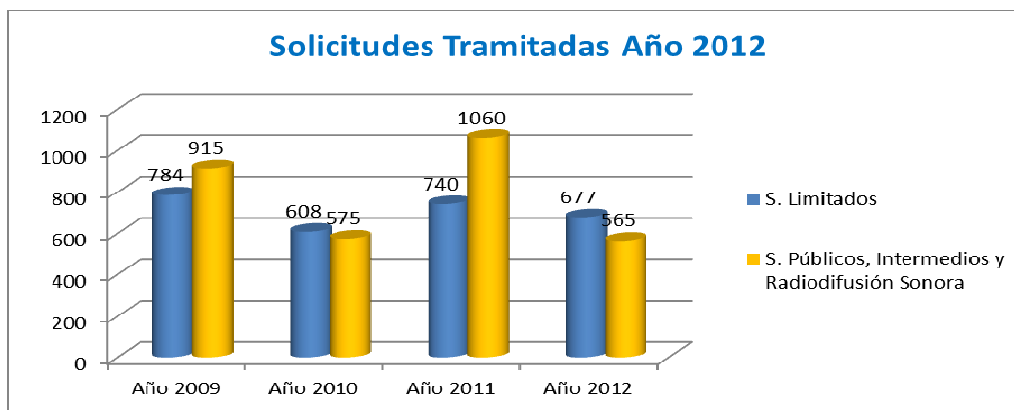
En el campo normativo sectorial, la introducción de la Televisión Digital de libre recepción requiere actualizar e incorporar aspectos técnicos de esta tecnología en el plan de radiodifusión televisiva, que data de la década pasada.

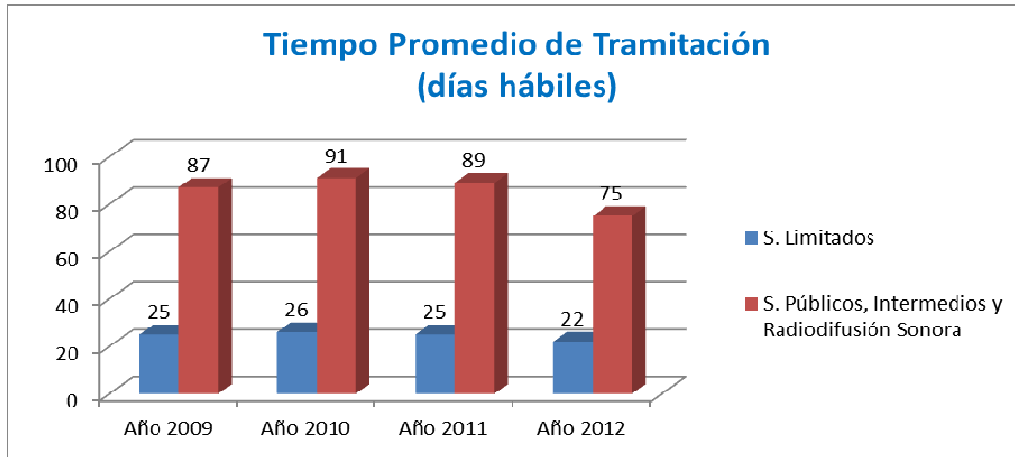
Durante 2012, la SUBTEL analizó profundamente los aspectos técnicos, jurídicos y tecnológicos vinculados a uso eficiente de la banda UHF (Ultra High Frequency) donde se desplegarán las señales digitales de televisión, revisando la experiencia internacional y definiendo rigurosamente criterios técnicos para la asignación de frecuencias que aseguren una migración exitosa análogo-digital, con exigencias de calidad de servicio para concesionarios y cautelando la debida reserva de espectro para nuevos actores en la Industria, quedando en condiciones de dictar un Plan de Radio Difusión Televisiva Digital durante el 2013, tan pronto se apruebe el proyecto de Ley de Televisión Digital.

- Otorgamiento de concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados

Respecto de las concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora se tramitaron 565 en un tiempo promedio de 75 días hábiles, en comparación al año 2011 se disminuyó el tiempo de tramitación en un 14,6%. En cuanto a los permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, se otorgaron 677 concesiones en un tiempo promedio de 22 días hábiles, respecto al año 2011 se disminuyó el tiempo de tramitación en un 12% de los permisos otorgados.

La disminución de la cantidad de solicitudes de tramitación de telefonía móvil respecto del año anterior se produjo como consecuencia de la puesta en operación de la ley 20.599, reflejando la incertidumbre que produjo entre los operadores la aplicación de esta ley sobre los territorios saturados de infraestructura.





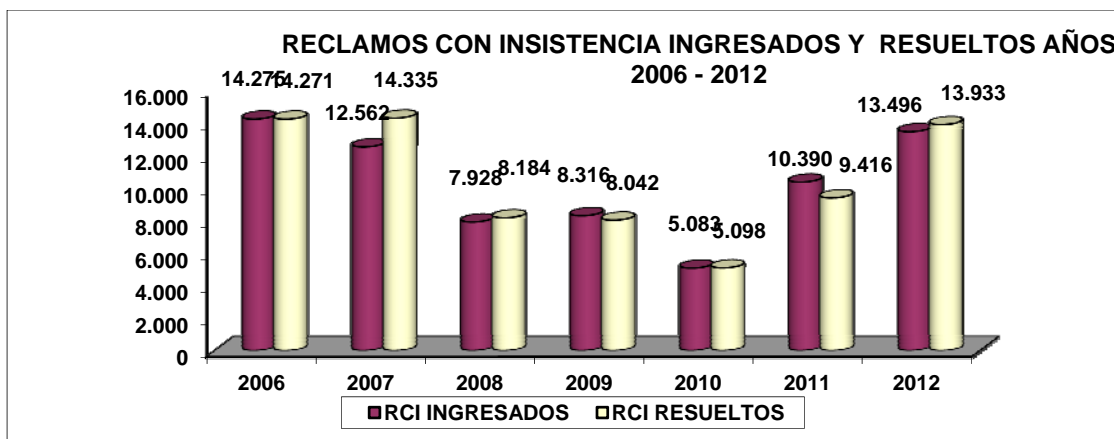
3.1.3 Protección de los usuarios y modernización de la institucionalidad

En el eje protección y modernización cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, modificando la institucionalidad reguladora, que garanticen el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación de la industria, destacan los principales logros son:

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

La primera línea de acción donde la SUBTEL focalizó sus esfuerzos fue en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Durante el año 2012, se recibieron un total de 13.496 reclamos con insistencia, condición que implicó más de un 30% de incremento respecto del año 2011, que se originó por contratos no reconocidos por los usuarios, incumplimiento de contratos, continuidad de servicio e indemnizaciones, servicio de internet, entre otros.



A su vez, dentro del año 2012 se resolvieron un total de 12.524 reclamos con insistencia propios de la año 2012 en un tiempo promedio de 27 días hábiles, condición que implicó un incremento en el tiempo de tramitación de 13% respecto del año anterior.



Sin perjuicio de lo anterior, se resolvieron 13.933 reclamos de los cuales 12.524 corresponden a reclamaciones propias del año 2012 y 1.409 a reclamos pendientes de tramitación del año 2011.

- **Acciones de difusión en general**

Durante el año 2012 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 prestadoras de servicio. Se llevaron a cabo diferentes jornadas de difusión y capacitación que incluyó entrega de material informativo y una presentación de los derechos en materia de telecomunicaciones por parte de un profesional a un grupo de personas, alcanzando a capacitar mediante esta modalidad a más de 2.000 personas.

- **Convenio de Cooperación SUBTEL – Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**

Durante el año 2012 se continuó el Convenio de Cooperación entre la SUBTEL y el SERNAC, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, logrando contar con catorce funcionarios capacitados y especializados para orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac y aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica.

- **Convenio de Cooperación SUBTEL – Chile Atiende**

Con fecha 01 de octubre de 2012, la Subsecretaría de Telecomunicaciones suscribe un Convenio de Cooperación con el Instituto de Previsión Social (IPS) para fortalecer el proceso de atención de reclamos bajo la plataforma Chile Atiende.

Dicha iniciativa, tiene por finalidad generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto “ChileAtiende”.

Específicamente, ambas instituciones acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la SUBTEL, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas y reclamos de servicios de telecomunicaciones de primera y segunda instancia, mediante el Sistema de Gestión de Reclamos de esta última, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes informarán y orientarán a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos.

Esta importante iniciativa permitirá ampliar la cobertura de atención de reclamos en los más de 165 puntos de atención a lo largo de todo el país. Durante el año 2012 se inició en proceso en las comunas de la XV y III Región.

- **Perfeccionamiento de la función fiscalizadora**

En cumplimiento de lo antes señalado, durante el año 2012 se ejecutaron recepciones de obras, en terreno, a más de 1.360 instalaciones asociadas servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva y servicios limitados ubicadas en todo el país. Especial mención, merecen las fiscalizaciones a las más de 718 instalaciones de los operadores de telefonía móvil, en virtud de la entrada en vigencia de la Ley de Antenas.

A su vez, hito relevante durante el año 2012 fue el término proceso de recepción de las obras e instalaciones de la etapa III del proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación cuyo objetivo es brindar conectividad a internet a más de 1.450 localidades rurales de Chile y las instalaciones faltantes de los proyectos “Quiero Mi Barrio” y adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Bajo esta línea de trabajo, durante el año 2012 se desarrollaron constantes acciones de fiscalización a los siguientes proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones:

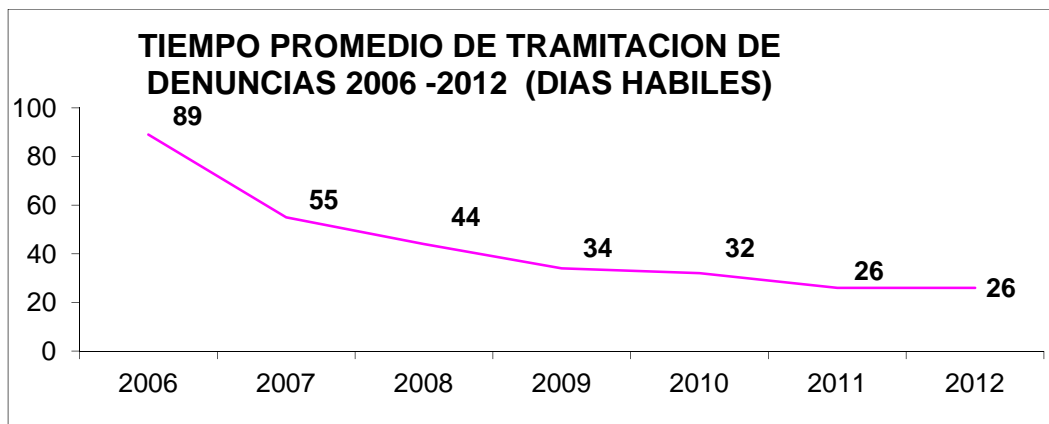
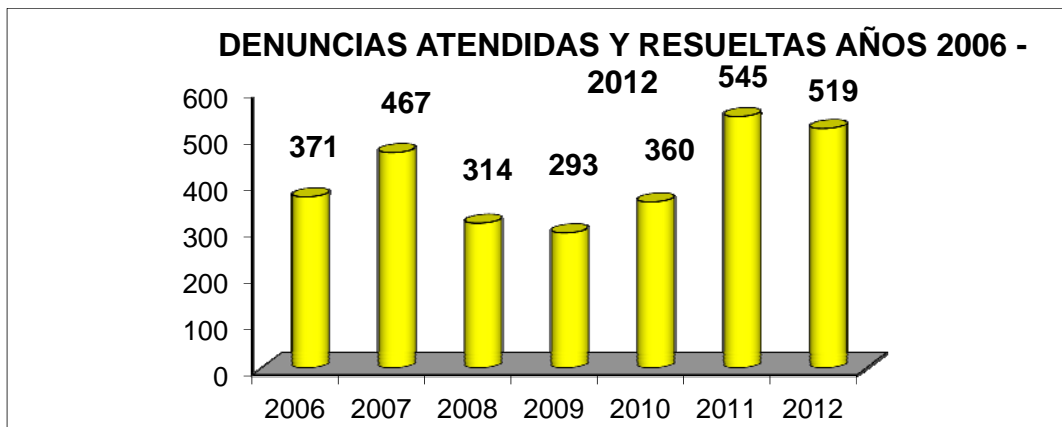
- 1.- Proyecto Quiero mi Barrio: De un total de 151 telecentros con recepción de obras autorizadas, se fiscalizaron 53 telecentros representando un 35% del total autorizado.
- 2.- Proyecto Infraestructura digital para la competitividad e innovación: De un total de 1.343 estaciones base autorizadas, se fiscalizaron en terreno 403 sitios, cifra que representa un 30% del total adjudicado.
- 3.- Fibra óptica Servicio Intermedio y Servicio Público de transmisión de datos: Se fiscalizaron los proyectos que ofrecen servicios públicos de transmisión de datos asociados a la Red Transmisión para localidades Intermedias de la Provincia de Palena.
- 4.- Fibra óptica Servicio Intermedio y Servicio Público de transmisión de datos: Se fiscalizaron los Centros de Gestión de los siguientes proyectos que ofrecen servicios intermedios:

- Fibra óptica Puerto Montt- Coyhaique
- Fibra óptica Puerto Natales- Cerro Castillo
- Red Transmisión para localidades Intermedias de la Provincia de Palena
- Fibras ópticas del proyecto Infraestructura Digital para la competitividad e Innovación

Todo lo anterior, 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.

Por otra parte, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones; donde uno de los más demandados fue la verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil, que implicó fiscalizar en terreno los niveles de radiaciones no ionizantes generadas por los sistemas radiantes no superaban el máximo establecido por la normativa vigente asociada. A ello, se agregaron las denuncias asociadas al servicio de radiodifusión sonora producto de interferencias y otros.

Específicamente, durante el año 2012, se recibieron 503 denuncias, resolviendo 519, de las cuales 59 corresponden a denuncias pendientes de año 2011 y 460 corresponden a denuncias propias del año 2012, resueltas en 26 días hábiles.



La mantención y optimización del tiempo promedio de tramitación del año 2012 respecto del año 2011, se sustenta en importantes acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de SUBTEL con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt condición que impactó de forma significativa en los tiempos de tramitación. Esta nueva práctica de trabajo permite desde las regiones ejecutar las siguientes actividades que hasta el año 2010 se desarrollaban desde el nivel central:

- Ejecutar de forma local la planificación operativa de solicitudes de fiscalización (denuncias, recepciones de obras, fiscalizaciones varias, etc.).
- Generar las respectivas de órdenes de trabajo internas.
- Definir la asignación de cometidos, verificar la disponibilidad de fiscalizadores.
- Asignar los equipos e instrumentos para efectuar la fiscalización requerida, dando celeridad los tiempos de atención.

A su vez, se ejecutaron acciones de fiscalización en virtud del Decreto Supremo 60, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. Esto implicó el desarrollo de supervisiones en terreno de la Infraestructura Crítica de telefonía fija y móvil así como la ejecución de pruebas de envío y recepción de mensajes de alerta a través del Sistema de Alerta de Emergencia instalado en ONEMI desde el año 2011.

Respecto de lo señalado, durante el año 2012 se fiscalizó el cumplimiento de las medidas que deberán adoptar los concesionarios, permisionarios o licenciarios, para la operación y explotación de sus respectivas infraestructuras de telecomunicaciones, declaradas como Críticas de Nivel I las que suman 879 sitios en el país. Concretamente, se fiscalizaron un total de 110 sitios que equivalen al 13% de las instalaciones verificando los siguientes aspectos:

- a) Planes o procedimientos de mantenimiento preventivo.
- b) Procedimientos frente a contingencias.
- c) Bitácora para el registro de actividades de mantenimiento correctivo.
- d) Autonomía energética.

Finalmente, es importante destacar la primera etapa del piloto y mediciones en terreno de cobertura de la televisión análoga. Ello, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Televisión Digital que establece como requisito el evaluar la cobertura de cada canal de TV para ocupar dicha señal.

- **Competencia por Calidad de Servicio**

El sector de la industria de telecomunicaciones ha tenido un fuerte desarrollo durante las últimas décadas y la calidad de servicio es un foco estratégico que las empresas del sector deben asegurar a sus clientes.

La política en telecomunicaciones ha sido transparentar el mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir las compañías que mejor se ajustan a sus necesidades. Hoy las personas tienen plena libertad para elegir y exigir un buen servicio. Las empresas deben diferenciarse en el mercado no sólo por precios, también por calidad de servicio, buscando la mayor satisfacción de los usuarios. Más allá de los aspectos técnicos que son esenciales al buen servicio, también es importante la atención comercial, la resolución oportuna de los reclamos, la transparencia en las condiciones comerciales y la satisfacción general de los usuarios.

Con este propósito, la SUBTEL, en el ámbito de sus competencias y en su rol de defensa de los usuarios, está permanentemente fiscalizando a los operadores del mercado, con el propósito de proteger los derechos de los usuarios y está impulsando un Modelo de Competencia por Calidad de Servicio a través de la publicación de una serie de indicadores relevantes con el propósito de mejorar el servicio brindado y una relación precio/calidad adecuada para los usuarios.

En el año 2011, la SUBTEL diseñó el Modelo de Competencia por Calidad de Servicio. Durante el año 2012 para publicar los indicadores en cada ámbito de interés, aseguró mediante fiscalizaciones la completitud y calidad de la información proporcionada por las operadoras, así como incorporó los resultados de indicadores obtenidos de iniciativas de medición de calidad en servicios móviles, internet y de la satisfacción de usuarios desarrolladas por SUBTEL.

La publicación del año 2012 contempló los siguientes aspectos:

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

A objeto que el usuario se encuentre en mejores condiciones para comparar, cotizar, elegir y exigir de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones la mejor relación calidad de servicio – precio, destaca la mantención de la iniciativa realizada el año 2011 correspondiente a contar con un Portal web interactivo de los planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones ofertados en el mercado, categorizados por empresa, región, comuna y tipo de servicio. (<http://cpt.subtel.cl/ComPlan/>).

El Modelo de Competencia por Calidad de Servicio se difundió a la opinión pública en los meses de Septiembre de 2012 para los servicios de Internet y en Enero de 2013 para la totalidad de los servicios contemplados en el modelo, servicios de internet, móviles, Fijas y Televisión de pago.

Finalmente, para el periodo mayo 2013- marzo 2014, la SUBTEL continuará publicando el Modelo de Competencia por Calidad de Servicio durante el periodo mayo 2013- marzo 2014.

El Plan de Fiscalización de 2013, contempla la fiscalización de indicadores generados por las operadoras y la generación de instrucciones a las empresas, para el mejoramiento de situaciones detectadas que afecten a los indicadores de calidad de servicio.

- **Proyecto de Ley de Superintendencia de Telecomunicaciones**

El 04 de noviembre de 2011 el Presidente de la República firmó el proyecto de Ley que creará la Superintendencia de Telecomunicaciones, iniciando su tramitación legal. Proyecto de ley que busca modernizar la institucionalidad sectorial de las telecomunicaciones que fue diseñada en el siglo XX, mediante un servicio público funcionalmente descentralizado, sometido a la supervigilancia del Presidente a través del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que asegure una fiscalización más profunda a esta Industria, cautelando los derechos de los consumidores en el mercado con más usuarios de Chile, presente en el 98% de los hogares y con más de 30 millones de servicios activos entre Telefonía, Internet y Televisión.

Prácticamente todos los habitantes del país son, también, usuarios de uno o más servicios de telecomunicaciones, lo que refuerza la necesidad de contar con una arquitectura institucional especializada y acorde al siglo XXI.

Por la relevancia que tiene el contar con una institución fiscalizadora moderna y adecuada para responder a los importantes cambios que está experimentando el sector, el gobierno dio urgencia al tratamiento del proyecto para asegurar su aprobación en el transcurso del año 2013. Fue así como el proyecto fue aprobado transversalmente por las 3 comisiones de la Cámara de Diputados, restando solamente, en este primer trámite parlamentario, la votación en la sala, que debiese ocurrir en el primer semestre del 2013.

En paralelo al avance legislativo, desde al año 2011 se trabaja en el diseño de los temas estratégicos y lineamientos para crear los procesos y la estructura organizacional del nuevo modelo institucional. Asimismo, se realizaron importantes inversiones en equipamiento para la fiscalización y en recursos informáticos que permitirán contar, una vez que el proyecto sea aprobado, con una institución moderna y bien dotada de recursos para el adecuado cumplimiento de su rol.

A partir del año 2012 se inicia la implementación gradual de este nuevo diseño institucional en las prácticas de trabajo relacionadas con el Modelo que soportará la Superintendencia de Telecomunicaciones, definiendo además, la dotación de personal, los criterios de asignación de personal y la implementación de proyectos informáticos que den satisfacción a los lineamientos estratégicos de la Superintendencia.

3.1.4 Emergencia y Reconstrucción

En el eje de emergencia y reconstrucción cuyo objetivo es fortalecer la continuidad y recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia o fallas masivas en las redes de telecomunicaciones; los principales logros son:

- **Infraestructura crítica de servicios de telecomunicaciones, interoperación y fallas**

El 10 de diciembre de 2010 fue publicada la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones, iniciativa del Gobierno a través del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que se hace cargo de las debilidades detectadas en las redes de comunicaciones tras el 27F.

La ley incorporó el Título VIII, de las Infraestructuras Críticas, el que indica que SUBTEL desarrollará un plan de resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones del país, con el objeto de asegurar la continuidad de las comunicaciones en situaciones de emergencia resultantes de fenómenos de la naturaleza, fallas eléctricas generalizadas u otras situaciones de catástrofe.

En el mes de Mayo de 2012 fue publicado en el Diario Oficial, Decreto Supremo N° 60 Reglamento para la interoperación y difusión de la mensajería de alerta, declaración y resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones e información sobre fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones, que considera los siguientes aspectos:

a) Infraestructura crítica y sus planes de contingencia: conforme a la normativa, la SUBTEL desarrollará un plan de resguardo de la infraestructura crítica (IC) de telecomunicaciones del país, para asegurar la continuidad de las comunicaciones en situaciones de emergencia, fallas eléctricas generalizadas u otras situaciones de catástrofe.

En cumplimiento de lo anterior, en el año 2012, se procedió a la dictación de Resoluciones Exentas que declararon la infraestructura crítica de telecomunicaciones para 850 sitios de Nivel 1 y 8.563 sitios de Nivel 2, así como a la fiscalización de la autonomía energética de 48 horas de la infraestructura crítica definida y de sus planes preventivos y gestión de bitácoras, para asegurar la disponibilidad de estas instalaciones ante las emergencias.

b) Interoperación de la plataforma de alerta de emergencia con redes móviles: en esta materia el reglamento establece los lineamientos claves que los operadores del país tendrán que atender para la implementación y operación del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE).

Durante el año 2012, se dictó la Resolución Exenta N° 3.261, que fija la Norma Técnica para el Sistema de Alerta de Emergencias sobre las Redes de Servicio Público de Telefonía Móvil, y a través de la cual se regulan las condiciones y características que deben cumplir los equipos terminales móviles para ser considerados aptos con el sistema y la definición del sello SAE, que identificará a dichos equipos por parte de quienes los comercializan. Dicha Resolución fue perfeccionada posteriormente con la modificación realizada el 28 de Noviembre de 2012 con la Resolución Exenta N° 5.681.

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

Lo señalado, bajo la operación del Sistema de Gestión de Emergencias, cuya finalidad es la creación e implementación de un proceso de coordinación entre las concesionarias y el Estado, con la finalidad de asegurar información oportuna y confiable, para la toma de decisiones relacionada con la pronta recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia derivadas de catástrofes naturales (tales como terremotos, temblores, tsunamis, aluviones, inundaciones por lluvias, erupciones volcánicas), por actos intencionales, conflicto bélico, por la interrupción del suministro de energía eléctrica o fallas masivas en las redes de telecomunicaciones.

Aplicando el D.S. N° 60, la Subsecretaría de Telecomunicaciones efectuó las siguientes acciones:

- Dictación de Resoluciones Exentas que declararon la infraestructura crítica de telecomunicaciones para 850 sitios de Nivel 1 y 8.563 sitios de Nivel 2.
- Fiscalización de la autonomía energética de 48 horas de la infraestructura crítica definida y de sus planes preventivos y gestión de bitácoras, para asegurar la disponibilidad de estas instalaciones ante las emergencias.

Adicionalmente, se actualizó la información de infraestructura crítica entregada el año 2011 al Ministerio de Energía, quien cuenta con una base de datos de “zonas prioritarias” de energía eléctrica y suministro de combustible, para focalizar en ellas la reposición frente a futuros cortes del suministro.

Para el período mayo 2013- marzo 2014, SUBTEL verificará la correcta aplicación por parte de las concesionarias de las obligaciones y requisitos que les impone la Ley N° 20.471 y el D.S. N° 60, en lo referente al cumplimiento de las medidas de resguardo adoptadas por las concesionarias, para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de acciones de fiscalización a sitios de infraestructura crítica y al cumplimiento de los procedimientos de resguardo de los mismos, verificando: autonomía energética, existencia de planes o procedimientos de mantenimiento preventivo, de procedimientos frente a contingencias y de bitácoras para registro de mantenimiento correctivo.

- **Reforzamiento de los servicios de telefonía móvil**

Los servicios de telefonía móvil han tenido un fuerte desarrollo durante los últimos años, y por lo tanto la calidad de servicio es un foco estratégico que las empresas del sector deben asegurar a sus clientes.

La política en telecomunicaciones, y en particular para este servicio, ha sido transparentar el mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir las compañías que mejor se ajustan a sus necesidades generando indicadores de calidad de servicio adecuados, así como verificar que las empresas aumentaran sus capacidades de gestión de SMS, como servicio adicional ante situaciones de emergencias.

Para el efecto, el año 2011 la SUBTEL dictó una normativa que fijó nuevos estándares de calidad de servicio para las redes móviles, así como verificó que las empresas concretaron la triplicación de la capacidad de transmisión de mensajes de texto SMS. Durante el año 2012, fiscalizó la información proporcionada por los operadores, utilizada para el cálculo de los indicadores de calidad de la red del servicio de telefonía móvil.

A raíz de lo anterior, SUBTEL detectó la necesidad de contar con indicadores con desagregación a nivel regional que permitieran su difusión y atender las necesidades de información no sólo a nivel nacional, promoviendo la nivelación a nivel zonal de la calidad de servicio por parte de las operadoras.

Adicionalmente, los resultados de los indicadores de calidad de servicio de telefonía móvil por empresa formaron parte del Modelo de Competencia por Calidad de Servicio, publicado en el mes de Enero de 2013.

- **Plataforma Tecnológica para el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE)**

Otra falencia que develó el terremoto fue la imposibilidad de avisar de la emergencia a la población en tiempo y forma oportuna para salvar vidas.

Para abordar este punto, fue licitado el 2011 una plataforma tecnológica que permitirá contar con un Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) moderno y confiable. Esta plataforma posibilitará difundir mensajes de emergencia georreferenciados a través de las redes de telefonía móvil, televisión, radio y redes sociales.

En el año 2012, concluyó la implementación del sistema central (CBS: Cell Broadcast Service/System) y su interconexión con cada uno de los concesionarios de redes móviles y se inició el proceso de estandarización y certificación de los equipos móviles compatibles con esta plataforma.

Las características del Sistema de Mensajes de Alertas de Emergencia en Chile permitirán:

- Alertar oportunamente a la población con relación a emergencias productos de desastres naturales o provocados por el hombre.
- Contar con un sistema de alertas masivas que no sea afectado por las congestiones de las redes públicas.
- Dirigir los mensajes de alertas a zonas geográficas específicas.
- Generar mensajes centralizados bajo una responsabilidad claramente definida por el Estado.
- Recepcionar los eventos, señales o información de emergencia.
- Procesar los eventos, señales o información de alerta.
- Elaborar variados mensajes de alerta para la zona afectada.
- Validar de forma automática los mensajes de alerta (origen, contenido, destino, etc.).
- Transmitir los mensajes a las redes móviles de todas las tecnologías.
- Interconexión con las redes móviles para entrega del mensaje y de la información asociada al destino de las alertas.
- Monitoreo preventivo del funcionamiento del sistema.

Concretamente, el sistema permitirá seleccionar el área geográfica afectada, un grupo de personas y/o una organización a quien dirigir el mensaje, u otras opciones de selección, con el objetivo de enviar mensajes específicos según destinatarios y focalizar los mensajes en una zona determinada. De forma adicional a la integración de este sistemas con las redes de telefonía móvil se evaluará su adaptación – interfaz con otros servicios tales como: televisión análoga, televisión digital, radios, sirenas, avisos en carreteras, redes sociales, etc.

Específicamente, durante el año 2012, se realizó el proceso de integración al Sistema de cada una de las radios bases de las cinco compañías móviles, lo que luego permitió generar un plan de pruebas de campo en diferentes zonas del país, para asegurar su correcto funcionamiento en el envío y recepción de mensajes.

Del mismo modo, se dictó la normativa técnica que regula las condiciones y características que deben cumplir los equipos terminales móviles para ser considerados aptos con el sistema y la definición del sello SAE, que identificará a dichos equipos por parte de quienes los comercialicen.

En virtud de lo anterior, se ejecutaron reuniones de trabajo con los fabricantes de equipos terminales móviles y con las Operadoras Móviles, con quienes se lograron establecer compromisos de colaboración para acelerar y desarrollar la puesta en comercialización de equipos que cumplan con las condiciones técnicas de ser compatibles con el SAE.

También se creó el Departamento Telecomunicaciones de Emergencia, el cual incorporó un staff de técnicos en turno las 24 horas del día para apoyar y ser soporte técnico del sistema para la ONEMI.

Finalmente, para el período mayo 2013- marzo 2014, se tiene contemplado efectuar el lanzamiento oficial del sello SAE, que identifica a los equipos compatibles con la tecnología para recibir mensajes de alerta.

- **Red de Telecomunicaciones para la Coordinación en Situaciones de Emergencia**

Un factor de riesgo que desnudó el terremoto fue la ausencia de una red de comunicaciones de emergencia del Estado, que no dependiera de las redes comerciales, lo que derivó en descoordinaciones y desinformación durante la emergencia.

La puesta en marcha de una Red de Telecomunicaciones para la Coordinación en Situaciones de Emergencia que sea utilizada en situaciones de Emergencia, permitirá efectuar las coordinaciones necesarias entre los miembros del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) Nacional, COE Regional y las autoridades que participen de la situación de Emergencia que se esté viviendo. Esta Red posibilitará dotar de una Cobertura Nacional en caso que la situación lo requiera.

Durante el año 2012 se trabajó en conjunto con ONEMI y Carabineros de Chile para establecer condiciones, alcances, cobertura geográfica, nuevos sitios a incorporar y las características técnicas que debe soportar la Red de ONEMI, soportada sobre la Red P25 de Carabineros y se realizaron diversos estudios para evaluar y analizar diferentes alternativas, que permitan disponer y utilizar Telecomunicaciones Satelitales, las cuales sirven de respaldo en situaciones de Emergencia.

Además, en febrero de 2013, se dictó el Decreto N° 125 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Reglamento para la implementación, operación y conservación de las redes de telecomunicación para la gestión de emergencias, que establece las características básicas que deben cumplir las redes de telecomunicaciones dedicadas a la gestión de emergencias y declaradas infraestructura crítica.

Conforme a la nueva normativa, la Red deberá satisfacer las características establecidas en la normativa de la SubSecretaría de Telecomunicaciones, en particular contar con infraestructura y sistemas de comunicación e información que consideren, a lo menos, interoperabilidad, confiabilidad, escalabilidad, portabilidad, resiliencia y redundancia. Además, las redes de telecomunicaciones de emergencias de cada uno de los organismos que conforman el Sistema, quedarán sujetas a la declaración de Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, le corresponderá a dicha SubSecretaría fiscalizar que las diferentes redes cumplan con las medidas de resguardo establecidas en los Decretos N° 60 y 125.

Para el período marzo 2013 – marzo 2014, se contempla licitar y poner en Operación la Red P25 de Telecomunicaciones de Coordinaciones de Emergencia de ONEMI. Lo anterior, permitirá efectuar, una vez que se encuentre en servicio, simulacros de emergencias y pruebas para evaluar su funcionamiento, operación e interoperabilidad.

Se contempla también, la entrega de resultados de los diferentes estudios de viabilidad de uso de tecnología satelital como respaldo de Telecomunicaciones de emergencias.

Con estas medidas se avanza en la tarea de garantizar que el país contará con un sistema de telecomunicaciones que permita una mejor comunicación y coordinación de las autoridades y organismos técnicos frente a situaciones de emergencia.

4 Desafíos para el año 2013

Para lograr los objetivos de gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echeñique, esta Subsecretaría podrá énfasis en 4 aspectos fundamentales: la profundización de la competencia en el mercado, la reducción de la brecha digital, el rol subsidiario del Estado y la reformulación de la institucionalidad, para lo cual proyecta trabajar durante el año 2013-2014 en una política ministerial de telecomunicaciones basada en las siguientes áreas:

4.1 Banda Ancha para todos

- **Lanzamiento Agenda Digital 2013-2020**

Tras ser aprobada la Agenda Digital Imagina Chile, fue lanzada el 17 de mayo de 2013 en un evento público, en el marco del Día Mundial de las Telecomunicaciones, que convocó a los distintos actores que colaboraron en su elaboración. En este evento se expuso las metas que plantea el documento y que invita al país a ser desafiante en materia de desarrollo digital. De esta manera Chile ya posee una estrategia que le permitirá avanzar hacia una sociedad plenamente desarrollada digitalmente al 2020.

Ejes estratégicos y principales metas de Imagina Chile Agenda Digital 2013-2020:

- Eje Conectividad e Inclusión Digital: Todo Chile con acceso a internet, alcanzando niveles de penetración de 80% para el 2020.
- Eje Entorno para el Desarrollo Digital: Facilitar el entorno para el desarrollo digital, alcanzando el número 30 en el ranking de entorno regulatorio y político del Foro Económico Mundial.
- Eje Educación y Capacitación: 100 % de los contenidos digitales para una nueva educación, cubriendo la totalidad de los objetivos de aprendizaje del currículo.
- Eje Innovación e Emprendimiento : 10% PIB será economía del conocimiento
- Eje Servicios y Aplicaciones: Chile al 2020 estará dentro de los 10 primeros países en servicios públicos en línea.

- **Posicionamiento de Chile en los principales ranking internacionales de la Sociedad de la Información**

Durante el año 2012, la Secretaría de Desarrollo Digital trabajó en la identificación de los principales indicadores de desarrollo digital que son medidos por organismos y entidades internacionales públicas y privadas, tales como la OCDE, UIT, Foro Económico Mundial (WEF), Cepal, entre otras. Dicho trabajo buscó principalmente recuperar a pasos acelerados, el liderazgo regional en estas materias y alcanzar a la media de los países OCDE, nivel que se vio estancado en los últimos cinco años.

- **Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi**

Este proyecto tiene como principal objetivo brindar acceso a Internet, a más de 1.036 puntos de acceso WiFi, desarrollando una Red de internet que permitan a la comunidad tener acceso gratuito, en 259 cabeceras comunales, distribuidas a lo largo de todo el territorio nacional. Dentro de estas

cabeceras Comunales, se emplazarán 4 Puntos Wi-Fi, donde será posible el acceso a Internet, exento de pago, dentro de un radio de 100 metros.

Los puntos de acceso WiFi estarán ubicados principalmente en sectores de alta concurrencia de población o de significancia social, los cuales fueron definidos en conjunto con cada autoridad regional y comunal respectiva. El monto del subsidio máximo a postular es de más de 5.200 millones de pesos, los que serán financiados en un esfuerzo conjunto entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y los Gobiernos Regionales respectivos. El servicio de acceso a Internet en cada Zona WiFi, será sin costos para todos usuarios finales, durante un periodo de, al menos, 5 años.

- **Expansión de Servicios de telefonía Móvil e Internet**

El proyecto Expansión, tiene el propósito de expandir aún más la Telefonía Móvil e Internet en el país considerando a 321 nuevas localidades a nivel nacional y 2 rutas de la Región de Antofagasta, aumentando con ello la conectividad y el acceso de los servicios de telecomunicaciones en zonas aisladas, otorgando así una respuesta efectiva a las necesidades de conectividad. De esta forma, el proyecto pretende cumplir además, con la decisión gubernamental de aportar al proceso de reducir la brecha digital en aquellos lugares más vulnerables del país, que poseen pocas alternativas de conectividad, fomentando la inclusión digital de la ciudadanía, brindando acceso a los servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil y transmisión de datos con acceso a Internet.

Este proyecto tiene considerado un monto máximo de subsidio postulable que supera los 24.000 millones de pesos, que corresponde a un esfuerzo en conjunto entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y los Gobiernos Regionales.

Su implementación se realizará en tres etapas; durante los años de 2013, 2014 y 2015 beneficiará a trece regiones del país: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Libertad Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

- **Conectividad para la Educación. Cumplimiento meta de cobertura**

En el marco del eje programático del Gobierno "Banda Ancha para Todos", surgió el proyecto denominado "Conectividad para la Educación", como una iniciativa conjunta entre el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con miras a aportar significativamente en la "reducción de la brecha digital" - uno de los cuatro ejes de la política ministerial en telecomunicaciones-, de proveer el Servicio de Transmisión de Datos con acceso a Internet a Establecimientos Educativos Municipales y Particulares Subvencionados. Lo que tuvo como finalidad impulsar el acceso a las tecnologías de información y comunicación, asegurando a las escuelas beneficiarias del proyecto los medios de conexión a Internet y el acceso a los diversos servicios de información y contenido.

Para el 2013, se mantendrá la continuidad de la conectividad a cerca de 9.000 EES del país, que actualmente cuentan con el servicio de conexión gratuita. La meta para este nuevo período es alcanzar una cobertura equivalente al 98% de los estudiantes del país, esto es, más de 3 millones doscientos mil niños y niñas.

- **Proyecto Coquimbo, 8 localidades Aysén, Puerto Williams y Porvenir**

Como una forma de vincular la acción participativa de los Gobiernos Regionales y sus requerimientos de servicios de Telecomunicaciones, esta Subsecretaría ha impulsado un trabajo colaborativo, que para el año 2013 se ve reflejado en el establecimiento de convenios de transferencias por parte de 3 de las regiones del país, que permitirá desarrollar los concursos públicos para dotar de servicios de telefonía móvil y transmisión de datos a 38 localidades en las regiones de Coquimbo y Aysén, además de mejorar la capacidad de los servicios entregados en la Región de Magallanes.

El financiamiento de los proyectos regionales, ha sido entregado íntegramente por cada uno de los Gobiernos Regionales y el monto de subsidio máximo asciende a más de \$ 5.800 millones de pesos. Estos proyectos que se adjudicarán en el transcurso del primer semestre del año 2013.

- **Proyecto Fibra Óptica Punta Arenas**

Este proyecto busca mejorar la calidad y aumentar la capacidad de los servicios de telecomunicaciones en la Región de Magallanes, incrementando la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de alta capacidad y las velocidades de conexión y usuarios de Internet de la Región. Reduciendo con ello la brecha digital existente y a su vez, logrando una mayor inclusión en relación al resto del territorio nacional, a través del acceso a los servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil y transmisión de datos con acceso a Internet. La inversión total alcanza a más de 37 mil millones de pesos.

Con este proyecto se logrará completar la carretera digital en todo el país con servicio de alta velocidad desde Arica a Punta Arenas. Además, de lograr el aumento de las capacidades de redes de respaldo para la Zona Austral.

4.2 Profundización de la competencia en el mercado

- **Eliminación Larga Distancia Nacional**

De acuerdo a la Ley N° 20.476, aprobada en el año 2010, se debe iniciar el proceso de eliminación total de la larga distancia a nivel nacional, con lo cual las llamadas entre teléfonos fijos en cualquier punto del territorio nacional serán locales. Conforme al artículo 4° transitorio de la ley citada “A partir del primer día del trigésimo séptimo mes de vigencia de esta norma, y para los efectos del servicio público telefónico, excluida la telefonía móvil, el país se constituirá en una zona primaria, previo pronunciamiento favorable del Tribunal de la Libre Competencia, motivado por consulta que para ello deberá realizar el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a objeto de que dicho tribunal se pronuncie si están dadas las condiciones de competencia para la eliminación de la larga distancia nacional en el mercado de la telefonía fija”.

- **Eliminación llamados on/off net y procesos tarifarios**

Este año toma lugar un hito relevante en el mercado de las telecomunicaciones, ya que se encuentra en pleno desarrollo el proceso de fijación tarifaria para las cinco compañías móviles, el cual finalizará su proceso con la publicación del decreto tarifario en enero de 2014 que regirá al mercado de telefonía móvil durante los próximos cinco años.

Este es un hito particularmente relevante en el mercado de telefonía móvil que marcará el trabajo desarrollado por esta Subsecretaría. Lo que se persigue en este proceso tarifario es que los cargos de acceso entre las concesionarias de telefonía móvil no sean una barrera de entrada para la competencia. Ante esto, las bases técnico económicas para cada una de estas 5 concesionarias móviles reconocen la convergencia existente para las distintas tecnologías presentes en la industria y el cálculo de las tarifas de interconexión a su nivel eficiente. El proceso para definir las nuevas tarifas de interconexión continuará este año 2013 con la propuesta tarifaria (estudio tarifario) enviada por cada una de las concesionarias y con la elaboración por parte del regulador del informe de objeciones y contraproposiciones, esperándose que hacia enero del 2014 esté concluido el decreto definitivo que regirá al mercado durante los próximos 5 años. Este nuevo decreto tarifario debería estar alineado con las tarifas de los países miembros de la OCDE.

Además, el Tribunal de la Libre Competencia (TDLC) dictaminó a través de las Instrucciones de Carácter General N° 2, en enero de este año que la diferenciación de tarifas que las empresas de telefonía móvil realizan a sus suscriptores cuando éstos realizan llamadas son dentro de la red (on – net) respecto de cuando son dirigidas fuera de la red (off – net), no tienen una justificación de eficiencia económica y que esta diferenciación tiende a aumentar el poder de mercado de las empresas establecidas, por lo que estableció que mientras no se fijen las nuevas tarifas a través de los procesos tarifarios en curso, las empresas no podrán comercializar planes donde la diferencia entre las tarifas de las llamadas on – net y off – net sea mayor que los cargos de acceso vigentes y la relación entre los minutos on y off net incluidos en un plan, sea menor o igual a la relación entre los precios por minuto off net y on net de ese plan.

Una vez publicado el nuevo decreto tarifario de las móviles, se prohíbe la oferta de planes que diferencien tarifas y/o minutos según redes de destino. Así, el nuevo decreto tarifario junto a la implementación de la política de homologación de la numeración y a la portabilidad numérica, permitirá lograr una competencia total entre redes y una mayor transparencia en las tarifas a público.

Todas las reformas asociadas a la convergencia tecnológica están orientadas a eliminar las asimetrías entre redes fijas y móviles, favoreciendo el desarrollo de servicios convergentes sin restricciones territoriales y con estructuras de costos basadas en redes multiservicios, que permitirán a todos los chilenos comunicarse en todo el país al costo de una llamada local, sin importar en qué zona vivan, ni qué tipo de teléfono o red utilicen al establecer la llamada.

- **Nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones**

Para este año, se espera la publicación del Decreto N°44 de 2012, que Aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el cual modifica y actualiza la normativa actual. Dicho Reglamento actualmente se encuentra en la Contraloría General de la República para su control de legalidad.

- **Nuevo Reglamento para operadores móviles virtuales**

La SUBTEL decidió elaborar un Reglamento para la Operación Móvil Virtual, el cual busca crear un ambiente regulatorio adecuado, de manera de fomentar la entrada de nuevos competidores al mercado de la telefonía móvil, favoreciendo su ingreso y garantizándoles un escenario tal que les permita obtener un acceso mayorista a las redes de los operadores tradicionales, bajo condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias. A través de este Reglamento se normará el contenido mínimo que debe presentar una Oferta de Facilidades de Servicios Mayoristas con la finalidad de respetar los principios de transparencia y no discriminación.

Así, para este año se espera la dictación del Decreto N°28, de 2012, que aprueba Reglamento sobre Oferta de Facilidades y Reventa de Planes para Operadores Móviles Virtuales.

- **Introducción de nuevas redes móviles de 4G**

El despliegue de las redes e inicio de los servicios de cuarta generación en Chile, se concretará en su totalidad a más tardar en marzo de 2014. Sin embargo, los operadores tienen previsto iniciar sus servicios en forma gradual, comenzando en lugares donde el tráfico de información es mayor. Por tanto, la implementación de servicio 4G se espera comience este 2013.

Por otra parte, a comienzos de este año la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictó la norma técnica que regula el uso de la banda de 700 MHz en nuestro país, este es el primer paso dentro del conjunto de actividades necesarias para lanzar el concurso público que estará bajo el modelo de canalización de Asia-Pacífico (APT). El uso de la banda 700 MHz permitirá ampliar la cobertura de los servicios móviles de banda ancha conocidos como 4G, lo que mejorará la oferta de este tipo de servicios, logrando tanto un aumento las velocidades de conexión como una reducción de precios. Este concurso se enmarca en uno de los compromisos del Gobierno que es entregar más espectro para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones del país.

- **TV Digital**

La agenda de trabajo vinculada a la introducción de la Televisión Digital de libre recepción en el 80% del país, contempla durante el 2013:

- En el campo legislativo concluir con la tramitación del proyecto de ley de TVD que regulará esta Industria.
- En el campo de la cooperación técnica-comercial para facilitar la migración tecnológica, especialmente, continuar con los planes de apoyo a canales regionales y locales, iniciando nuevas transmisiones de señales digitales demostrativas de canales regionales en La Serena – Coquimbo, Los Andes - San Felipe, Talca, Osorno y Puerto Montt.
- En el campo de las políticas de transparencia e información en el mercado de televisores y equipos decodificadores; se van a realizar actividades con los fabricantes de equipos receptores y Retail que van a permitir entregar más y mejor información a los consumidores finales acerca del proceso de migración de la televisión digital de libre recepción.
- En el campo normativo sectorial, dictando durante el 2013 el nuevo plan de radiodifusión televisiva, requisito previo para la migración análoga-digital en las bandas de frecuencia VHF-UHF, el cual será publicado tan pronto esté promulgada la ley de televisión digital.

- **Ley que regula instalación de torres soporte de antenas de telecomunicaciones**

Se continuará con la implementación de esta Ley efectuando acciones asociadas a:

- Procesos de análisis y evaluación permanente para visualizar potenciales problemas y/o mejoras a realizar en relación a la aplicación de la ley.
- Potenciar normativamente el despliegue de las redes de nueva generación en el país logrando armonía con el propósito de la ley 20.599 a través del uso de infraestructura existente y fomentando la colocalización.
- Gestiones necesarias que permitan velar por el cumplimiento de la normativa asociada a las emisiones radioeléctricas.

Cooperar con los distintos ministerios mandatados a través de la Ley para lograr los objetivos planteados, tales como: generación de una nueva norma de emisiones, definir infraestructura adecuada para los despliegues armónicos de infraestructura de telecomunicaciones.

4.3 Modernización Institucional

- **Proyecto de Ley de Superintendencia de Telecomunicaciones**

Durante el año 2013 se espera contar con la aprobación del proyecto de ley, que permitirá contar con una institución fiscalizadora moderna y adecuada para responder a los importantes cambios que experimenta el sector de telecomunicaciones.

Por la relevancia que tiene el contar con una institución fiscalizadora moderna y adecuada para responder a los importantes cambios que está experimentando el sector, el gobierno dio urgencia al tratamiento del proyecto para asegurar su aprobación en el transcurso del año 2013. Fue así como el proyecto fue aprobado transversalmente por las comisiones de Ciencia y Tecnología, y de Transportes y Telecomunicaciones de la Cámara de Diputados, restando solamente, en este primer trámite parlamentario, la aprobación por parte de la Comisión de Hacienda, lo que debiese ocurrir en el mes de marzo.

- **Proyecto Reformulación Subtel, incorpora Desarrollo Digital y Agencia del Espacio**

Durante el primer semestre del 2013, se enviará el proyecto de Ley que moderniza la institucionalidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en forma complementaria a la modificación que origina la Superintendencia de Telecomunicaciones y recogiendo las necesidades institucionales de la decisión presidencial de trasladar Desarrollo Digital a la SUBTEL y de crear la Agencia del Espacio, unificando sus tareas.

Con este proyecto de ley y el de Superintendencia se completará una transformación sustantiva a la institucionalidad del sector, que permitirá responder a las necesidades de un diseño de políticas y regulación en un ambiente de convergencia y con un fiscalizador técnico, moderno y especializado que supervigile adecuadamente el cumplimiento de las normas sectoriales.

La nueva Subsecretaría se encargará de coordinar y priorizar todas las iniciativas de los distintos organismos del Estado para acelerar la transformación hacia una sociedad de conocimiento.

- **Nuevo modelo concesional convergente**

La citada modernización institucional contempla la reformulación del actual modelo de concesiones por ser considerado obsoleto. En la actualidad se continua trabajando en el proyecto de definición de las modificaciones legales del actual régimen concesional, con el objetivo de alcanzar un modelo concesional convergente, el cual recogerá los cambios ocurridos en el mercado y se adaptará a las tendencias mundiales en esta materia, junto con promover un mejor uso del espectro radioeléctrico, perfeccionar el sistema de autorizaciones y permisos, y eliminar trámites burocráticos. Con esto, se busca dar cumplimiento a un compromiso OCDE donde se indicó la necesidad como país de modernizar el actual sistema de autorizaciones y servicios.

4.4 Emergencia y Reconstrucción

- **Lanzamiento Sistema de Alerta de Emergencia (SAE)**

Durante el año 2013, la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), con apoyo de Subtel, realizará el lanzamiento e inicio de operación del Sistema Alerta de Emergencia, plataforma que posibilitará difundir mensajes de emergencia georeferenciados a través de las redes de telefonía móvil, televisión, radio y redes sociales.

Para estos efectos la Subtel coordinará y prestará asesoría a la Onemi para poner en marcha del sistema, que incluye la elaboración el plan comunicacional que dé a conocer a toda la población este nuevo sistema; prestar la asesoría a la Onemi para la ampliación de los medios de difusión del SAE y la supervisión técnica para la operación normal de sistema durante las 24 hora del día, de manera que el sistema se encuentre en funcionamiento permanente, permitiendo alertar a los habitantes del país en forma oportuna, frente a situaciones de catástrofe, de manera que los diversos organismos puedan responder en forma eficaz en los escenarios de emergencia que habitualmente se ve enfrentado nuestro país.

Finalmente y en forma complementaria, la Subtel realizara las acciones destinadas al lanzamiento del "Sello de Garantía" para que la industria de telecomunicaciones y el Retail comercialicen equipos móviles compatibles con SAE.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

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 telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital mediante el fomento a la inversión, profundizando la competencia en el mercado, el otorgamiento de subsidios, actualizando el marco normativo del sector y reformulando la institucionalidad, para asegurar la debida protección de los usuarios, fiscalizando el cumplimiento de las normativa, en el contexto del rol subsidiario del Estado, permitiendo mayor igualdad de oportunidades y el incremento de la calidad de vida para todos los habitantes del país.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Reducir la brecha digital mediante el desarrollo de proyectos y el otorgamiento de subsidios y autorizaciones a fin que los sectores más aislados y vulnerables del país accedan a los servicios integrados de telecomunicaciones, mejorando la conectividad; en escuelas y localidades extremas, disminuyendo los costos de ancho de banda a través de la conexión por fibra óptica.
2	Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, modificando la institucionalidad reguladora, que garanticen el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación de la industria.
3	Profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, a través de la actualización del marco normativo y el régimen concesional, desarrollando mecanismos que faciliten la entrada de operadores y la incorporación de nuevas tecnologías y servicios, permitiendo mayor diversidad y formas de acceso a los usuarios de servicios de telecomunicaciones con tarifas apropiadas y de calidad de servicio.
4	Fortalecer la continuidad y recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia o fallas masivas en las redes de telecomunicaciones.

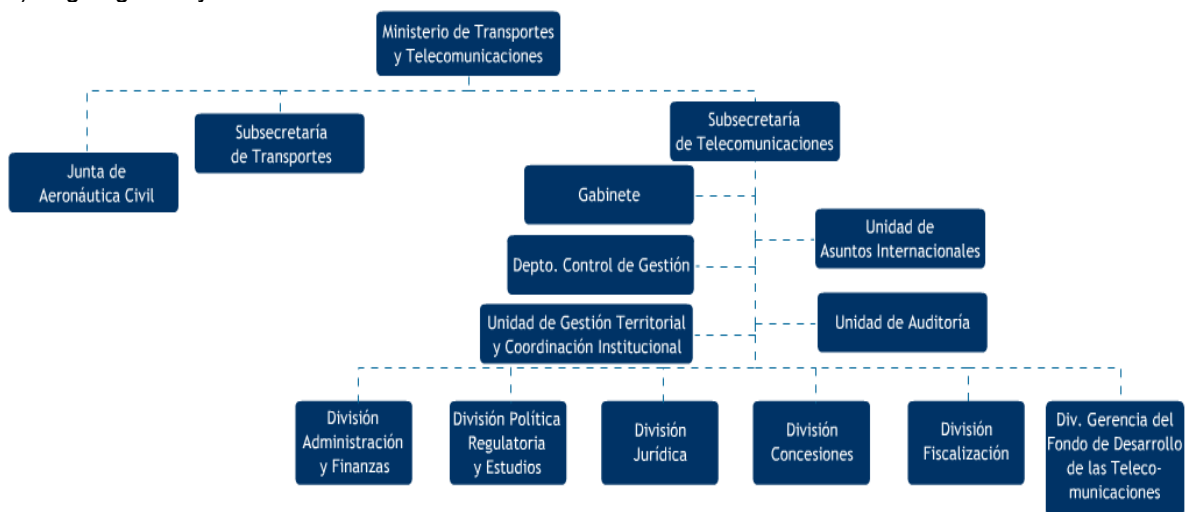
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



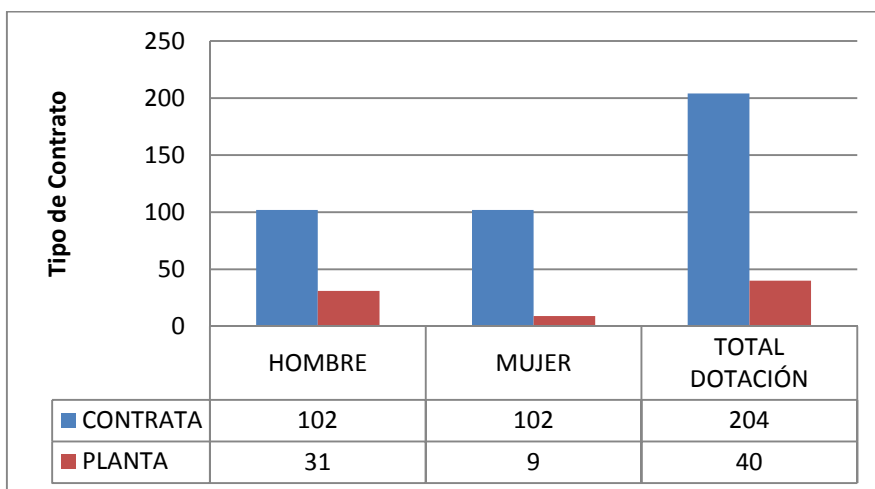
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones	Pedro Pablo Errázuriz Domínguez
Subsecretario de Telecomunicaciones	Jorge Atton Palma
Jefe División Fiscalización	Jorge Molina Osorio
Jefe División Administración y Finanzas	Claudio Sabat Pietracaprina
Jefa División Política Regulatoria y Estudios	Geraldine González Santibáñez
Jefe División Jurídica	Roberto Von Bennewitz Álvarez
Jefe División Concesiones	Enoc Araya Castillo
Jefe División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Fernando Muñoz Bugley

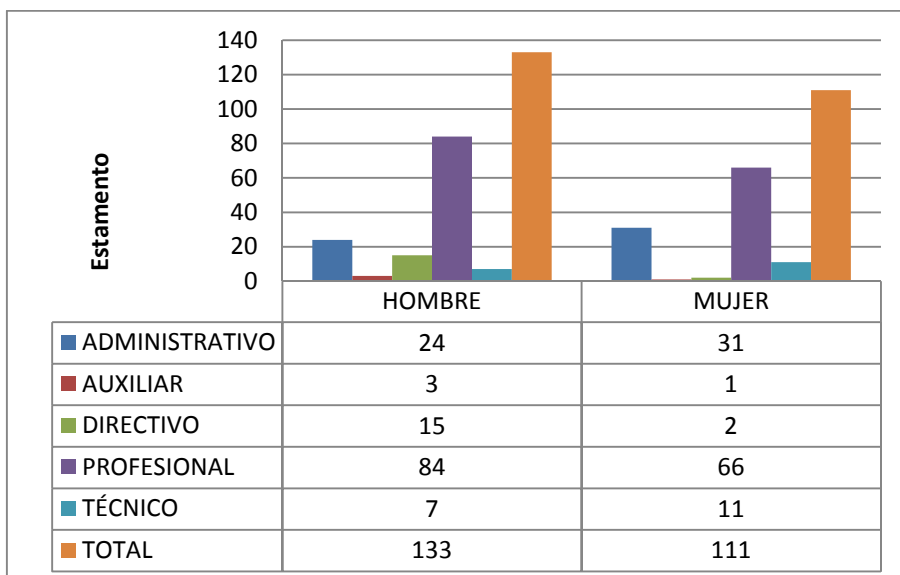
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

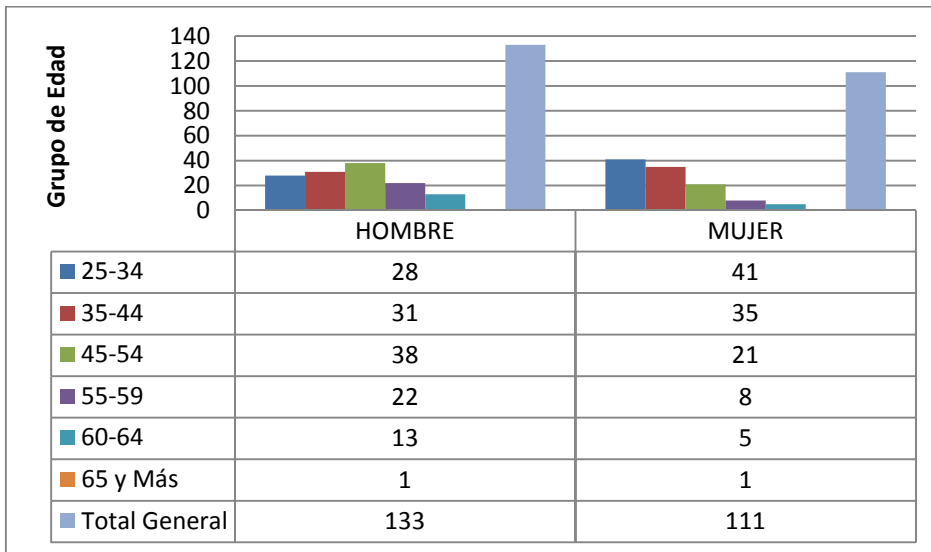


- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)

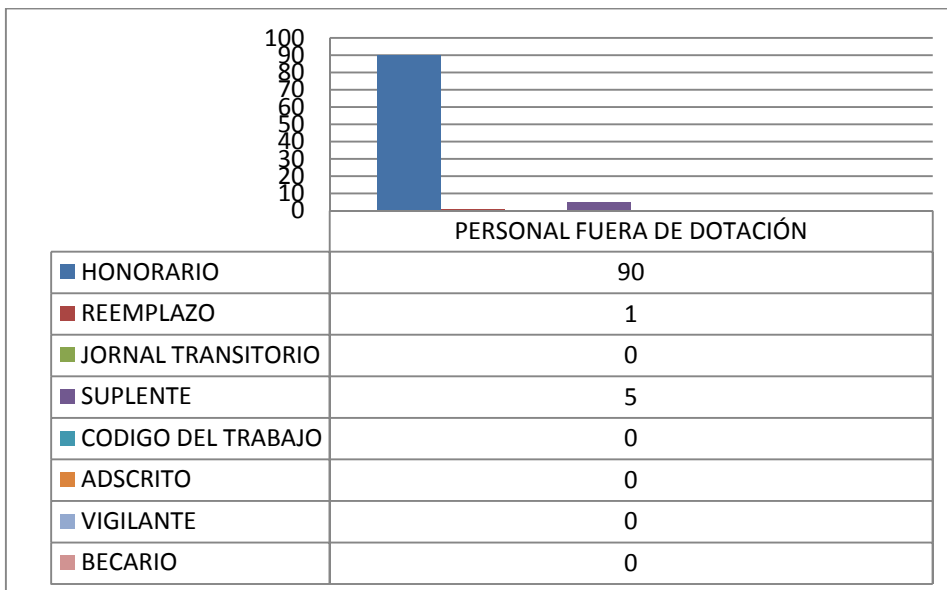


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2012, por tipo de contrato



2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

Anexo 2

Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	26.3	50	190.1	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	88.8	88.8	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5.3	5.7	107.5	
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	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	-	-
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	-	-
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4.9	4.5	91.8	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.4	1.2	300	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1.8	1.2	66.6	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.0	0.0	-	-

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	18.9	38	200.7	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	94.6	96.3	101.7	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum((\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados en act. de capacitación en año t}))}{\text{N}^\circ \text{ total de participantes capacitados año t}}$	11.43	6.23		7
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	-	-	-	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	2.8	2.4	85.7	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.6	1.3	166.6	
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.4	0.2	50	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.07	0.09	128.57	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2.1	1.1	52.3	

7 Por instrucciones de Dipres, se establece nueva fórmula de cálculo referente al promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario, aplicada a los valores 2011-2012.

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

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

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
7. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista (1,2,3 o 4) año t}}{\text{Total funcionarios evaluados en el proceso año t}} \right) * 100$				12
	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,6%	99,1%	101	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,4%	0,9%	50	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	-
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	-
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹³ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

Anexo 3: Recursos Financieros

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

12 Por instrucciones de Dipres, se establece nueva fórmula de cálculo referente a la distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones, aplicada a los valores 2011-2012.

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

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

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011 M\$ ¹⁵	Monto Año 2012 M\$	Notas
INGRESOS	20.426.559	11.297.345	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	139.443	353.769	
APORTE FISCAL	20.287.116	10.943.576	
GASTOS	18.842.496	17.957.620	
GASTOS EN PERSONAL	5.711.168	6.230.893	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.304.385	1.369.335	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	475.724	483.409	
INTEGROS AL FISCO	988	321	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.935.222	622.001	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	5.643.495	2.908.779	
SERVICIO DE LA DEUDA	771.514	6.342.882	
RESULTADO	1.584.063	-6.660.275	

c) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3

¹⁵ La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252.

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas ¹⁹
			INGRESOS	11.996.985	12.127.936	11.297.344	830.592	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	123.360	123.360	353.768	-230.408	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	102.800	102.800	120.513	-17.713	
	99		Otros	20.560	20.560	233.255	-212.695	
09			APORTE FISCAL	11.873.625	12.004.576	10.943.576	1.061.000	
	01		Libre	11.873.625	12.004.576	10.943.576	1.061.000	
			GASTOS	11.996.985	19.240.145	17.957.621	1.282.524	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.392.088	6.276.665	6.230.893	45.772	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.320.346	1.370.346	1.369.335	1.011	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	489.273	489.273	483.409	5.864	
	01		Al Sector Privado	309.422	309.422	309.294	128	
		519	Programa Digitaliza Chile	309.422	309.422	309.294	128	
	02		Al Gobierno Central	179.851	179.851	174.115	5.736	
		518	Programa Fortalecimiento Regional	179.851	179.851	174.115	5.736	
25			INTEGROS AL FISCO	3.164	3.164	321	2.843	
	01		Impuestos	3.164	3.164	321	2.843	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	170.254	705.254	622.002	83.252	
	03		Vehículos	21.588	21.588	18.368	3.220	
	04		Mobiliario y Otros	6.168	19.168	8.544	10.624	
	05		Máquinas y Equipos	63.363	200.363	158.003	42.360	
	06		Equipos Informáticos	15.420	30.420	29.419	1.001	
	07		Programas Informáticos	63.715	433.715	407.668	26.047	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	4.620.860	4.052.560	2.908.779	1.143.781	
	01		Al Sector Privado	4.620.860	4.052.560	2.908.779	1.143.781	
		039	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	4.620.860	4.052.560	2.908.779	1.143.781	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	6.342.883	6.342.882	1	
	07		Deuda Flotante	1.000	6.342.883	6.342.882	1	
			RESULTADO		-7.112.209	-6.660.277	-451.932	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

19 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹ 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	%	0,82	0,95	0,99	104,08	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,73	0,99	0,35	35,21	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,00	1,00	1,00	100,0	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	1,36	1,01	2,87	284,04	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,00	30,21	71,54	236,77	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	2,48	30,21	71,54	236,77	

20 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

21 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.

22 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 ²³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	9.698.074	-6.660.277	3.037.801
	Carteras Netas		-5.243.827	-5.243.827
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-5.243.827	-5.243.827
	Disponibilidad Neta	15.096.471	-3.039.421	12.057.052
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	15.096.471	-3.039.421	12.057.050
	Extrapresupuestario neto	5.398.397	1.622.971	-3.775.424
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	997	36.466	37.463
116	Ajustes a Disponibilidades	874		874
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-5.400.268	1.586.505	-3.813.761
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Traspasos Interdependencias			

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
INGRESOS				
Otros	20.560	20.560	233.255	
GASTOS				
Programa Digitaliza Chile	309.422	309.422	309.294	
Programa Fortalecimiento Regional	179.851	179.851	174.115	
Máquinas y Equipos	63.363	200.363	158.003	
Programas Informáticos	63.715	433.715	407.668	
Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	4.620.860	4.052.560	2.908.779	

f) Transferencias²⁴

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 ²⁵ (M\$)	Presupuesto Final2012 ²⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	4.930.282	4.361.982	3.218.073	1.143.909	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	1.022.860	1.022.860	1.001.357	21.503	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	3.907.422	3.339.122	1.907.422	1.431.700	
TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO CENTRAL	179.851	179.851	174.115	5.736	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	179.851	179.851	174.115	5.736	
TOTAL TRANSFERENCIAS	5.110.133	4.541.833	3.392.188	1.149.645	

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

25 Corresponde al aprobado en el Congreso.

26 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

27 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas"	(Número de establecimientos educacionales subvencionados adjudicados y conectados a banda ancha al año t/Número total de establecimientos educacionales subvencionados adjudicados por el proyecto)*100	%	N.C.	45% (5078/11254)*100	93% (8798/9440)*100	83% (7835/9440)*100	SI	112.00%	5
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible	(Número de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible en año t/Número de población total de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" al año t)*100	%	N.M.	93% (2916342/3131582)*100	100% (3132335/3132352)*100	100% (3131582/3131582)*100	SI	100.00%	
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100	%	N.C.	34% (5795356/17248450)*100	40% (6927371/17402630)*100	42% (7208323/17340603)*100	SI	96.00%	

28 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

29 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

**Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	Porcentaje de migración de Televisores Análogos a Televisores Digitales compatibles con la Norma de TV Digital Enfoque de Género: No	(Número televisores vendidos en el mercado con sintonizador integrado entre el año 2010 y el mes de noviembre del año t/Número Total de Televisores disponibles en el país al año 2009)*100	%	N.M.	0%	20% (2011957/10082812)*1	21% (2117392/10082818)*1	SI	95.00%	
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados Enfoque de Género: No	(N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100	%	0% (0/0)*100	0%	13% (110/879)*100	10% (88/879)*100	SI	125.00%	6
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos Enfoque de Género: No	(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)	días	21.4 días (98571/4608)	24.1 días (216616/8980)	26.5 días (332423.0/12524.0)	26.0 días (223340.0/8590.0)	SI	98%	
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría Enfoque de Género: No	Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t	días	32.8 días (9749.0/297.0)	26.0 días (12528.0/482.0)	26.3 días (12116.0/460.0)	36.0 días (19656.0/546.0)	SI	137%	1
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones Enfoque de Género: No	(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100	%	65% (1421/2200)*100	49% (3354/6844)*100	92% (6381/6935)*100	50% (1100/2200)*100	SI	184%	4

**Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	días	90.7 días	89.2 días	75.5 días	80.0 días	SI	106 %	2
				52159.0/575.0	94582.0/1060.0	42641.0/565.0	72000.0/900.0			
Enfoque de Género: No										
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	Tiempo promedio de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	Sumatoria tiempo de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t	días	25.9 días	25.2 días	21.8 días	24.0 días	SI	11 %	3
				15737.0/608.0	18615.0/740.0	14729.0/677.0	16800.0/700.0			
Enfoque de Género: No										

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Cuadro 9 Cumplimiento de Gobierno año 2012			
Objetivo ³⁰	Producto ³¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³²	Evaluación ³³
Eliminar los cobros por larga distancia nacional	Eliminar los cobros por larga distancia nacional	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	A tiempo en su cumplimiento
Aprobar la ley de TV digital	Aprobar la ley de TV Digital	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	A tiempo en su cumplimiento
Dictar reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física	Dictar reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	A tiempo en su cumplimiento
Dictar reglamento que modifica la normativa asociada a descuentos e indemnizaciones definida en el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones	Dictar reglamento sobre descuentos e indemnizaciones definida en el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	A tiempo en su cumplimiento
Puesta en marcha del Sistema de alerta de Emergencia	Implementar en la ONEMI el sistema de alerta de emergencia	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	A tiempo en su cumplimiento

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

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

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

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

**Cuadro 9
Cumplimiento de Gobierno año 2012**

Objetivo ³⁰	Producto ³¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³²	Evaluación ³³
Liderar las gestiones para desarrollar diferentes iniciativas que disminuyan los costos de banda ancha	Continuar con las gestiones para desarrollar diferentes iniciativas que disminuyan los costos de banda ancha	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	A tiempo en su cumplimiento
Beneficiar a 3,2 MM niños con internet gratuito y de calidad a través del proyecto "Conectividad para la Educación"	Dotar de conectividad a Internet a 3.2 millones de niños de los establecimientos educacionales del país.	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	A tiempo en su cumplimiento

Anexo 6: Informe Preliminar³⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas³⁵

Programa / Institución: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Año Evaluación: 2010

Fecha del Informe: martes, 09 de abril de 2013 17:59:13

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
1. Diseñar y realizar estudios de impacto para los proyectos IDCI y Conectividad para la Educación.	<p>Con fecha 16.08.12 se aprueba el contrato con la Pontificia Universidad Católica de Chile - Mide UC para la realización del "Estudio de Evaluación de Impacto para proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones", el cual tiene por objetivo general "Diseñar y aplicar una metodología de evaluación de impacto en proyectos que beneficien a usuarios finales, que permita establecer dimensiones de impacto y crear variables e indicadores de medición asociados, con el fin de contribuir a la toma de decisiones informada vinculadas al proceso de formulación, instalación, operación y explotación de proyectos impulsados a través del FDT".</p> <p>En la actualidad, y luego de una modificación en el contrato para ampliar el plazo de entrega del estudio, se trabaja en el desarrollo metodológico de las dimensiones a evaluar por cada uno de los dos proyectos que se mencionan. La adjudicataria ha presentado dos informes de avances del estudio:</p> <p>-Informe N° 1, que contiene el desarrollo y los resultados obtenidos en la realización de la Etapa 1 "Definición de marco teórico".</p> <p>-Informe N° 2, que contiene el desarrollo y resultado de las actividades señaladas en la Etapa 2 "Diseño y aplicación de la metodología de evaluación de impacto" para la Subetapa 1 "Diseño metodológico" y Subetapa 2 "Análisis de contexto".</p> <p>El estudio tendrá como fecha de término el mes de mayo del 2013, cuando sea entregado a Subtel el Informe Final. Dentro de los resultados esperados de este estudio está contar con un análisis de niveles de impacto de los proyectos de "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación" y "Conectividad para la Educación", en ciertas dimensiones (Educación, Salud, Productividad, Gobierno Electrónico), y disponer de una metodología para la generación de dimensiones para el análisis de resultados, determinando variables e indicadores de medición que den cuenta de los logros y beneficios de los proyectos impulsados por el FDT en distintos ámbitos</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Llamado a licitación Bases técnicas Res. adjudicación Aprueba contrato Modifica contrato Término contrato Informe I Informe II Oficio 145_solicita ampliación de plazo Licitación Mide UC Adjudicación Mide UC Contrato Mide UC Modifica contrato Mide UC Informe de avance N°1 Mide UC Informe de avance N°2 Mide UC</p>

34 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

35 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Establecimiento de metas para los indicadores de la Matriz de Marco Lógico</p>	<p>Con fecha 7 de junio del año 2012 se solicita ampliación de plazo para el cumplimiento del compromiso en función de la licitación respecto al estudio que se encuentra en proceso y cuyos resultados se obtendrán a fines del año en curso. Con fecha 16 de agosto 2012 se aprueba el contrato con la Pontificia Universidad Católica de Chile - Mide UC para la realización del "Estudio de Evaluación de Impacto para proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones", el cual tiene por objetivo general "Diseñar y aplicar una metodología de evaluación de impacto en proyectos que beneficien a usuarios finales, que permita establecer dimensiones de impacto y crear variables e indicadores de medición asociados, con el fin de contribuir a la toma de decisiones informada vinculadas al proceso de formulación, instalación, operación y explotación de proyectos impulsados a través del FDT". La adjudicataria del estudio se encuentra en fase de análisis de la información disponible para el proyecto IDCI (tráfico de datos de 990 de las estaciones bases del concurso) y en terreno aplicando encuestas a 385 escuelas y 270 localidades con el objeto de cumplir con la Etapa 2 del estudio: "Diseño y aplicación de la metodología de evaluación de impacto", información que estará contenida en el Informe de Avance N°3 que tiene fecha de entrega el día 10-05-2013.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio 145 solicita ampliación de plazo Licitación Mide UC Adjudicación Mide UC Contrato Mide UC Modifica Contrato Informe de avance N°1 Informe de avance N° 2</p>

Para dar cumplimiento a este compromiso se espera contar en mayo 2013 con la metodología y dimensiones para el análisis de resultados, determinando variables e indicadores de medición que den cuenta de los logros y beneficios de los proyectos impulsados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en distintos ámbitos. Además este año se espera contar con información del Censo 2012 que permitirá afinar la estimación de la penetración de internet en lugares aislados beneficiados por los proyectos del fondo.

En la actualidad se trabaja con una muestra de 990 de las estaciones base involucradas en el proyecto IDCI con información de tráfico entregada por la Adjudicataria ENTEL. Para el proyecto "Conectividad para la Educación" se definió la muestra que se testeará: 385 escuelas y 270 localidades. La adjudicataria se encuentra aplicando en terreno encuestas que permitan obtener información sobre el real impacto de los proyectos evaluados. Se espera contar con la información en el Informe de Avance 3 con fecha 10-05-2013.

<p>3. Medición de indicadores de la totalidad de indicadores v/s metas establecidas.</p>	<p><u>Medios de Verificación:</u> Llamado a licitación Adjudicación Contrato Modifica contrato Informe de avance N°1 Informe de avance N°2</p>
------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>4. Elaborar Informe de cumplimiento del proceso certificado y propuesta de mejoras que se identifiquen.</p> <p>a. El informe incluirá información en cuanto a los requerimientos de servicios recibidos, requerimientos cubiertos por los proyectos diseñados, y la especificación de cada uno de los criterios utilizados en la selección. En el caso de estos últimos se indicará el impacto de cada criterio para acotar las localidades factibles de seleccionar.</p>	<p>Se informa en reunión sostenida con contraparte Dipres de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los proyectos actualmente ejecutados por el FDT corresponden a las zonas aisladas del país que no cuentan con servicio de telecomunicaciones, quedando cada vez una menor cantidad de localidades a beneficiar por este concepto. Ya que se encuentran en implementación y operando proyectos como el de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación que abarca a 1.474 localidades del país y con una población potencial de cerca de 3.5 millones de habitantes, adicionalmente el proyecto de 3G ejecutado por la subSecretaría se ha hecho cargo de una parte importante de las zonas del país sin conectividad. 2. Actualmente para el desarrollo de iniciativas del país se considera el índice de aislamiento utilizado y determinado por la Subdere de manera de así poder priorizar los recursos de los cuales se disponga a través del presupuesto del Fondo. 3. A través de recursos regionales a través de convenios de transferencia, se encuentra en implementación un sistema que permitirá dotar de internet y telefonía móvil a sectores que los Gobiernos Regionales definan en forma directa, apoyando desde el Fondo con los elementos técnicos necesarios para poder desarrollar concursos. <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe auditoría de certificación SGS Certificado mantención</p>

En cuanto a este compromiso se informa adicionalmente de las bases de licitación del Administrador de Banda Ancha, componente del proyecto "Conectividad para la Educación", el cual contiene en su articulado la incorporación del cumplimiento de indicadores de calidad que deben ser incorporados y medibles. Dichos indicadores fueron incorporados en el concurso de conectividad para el mismo proyecto. Se adjuntan las bases de licitación y concurso respectivamente, en dónde es posible encontrar la definición y detalle de los indicadores en el Anexo 2 y en Anexo 7 respectivamente.

Con fecha 29 de agosto se publican las bases del concurso público "Servicios de Telecomunicaciones para la Araucanía Andina" en donde se incorpora la exigencia de entrega de información relevante para construir indicadores de seguimiento del proyecto. El anexo 5 de las Bases Específicas hace referencia a esta información solicitada.

Con respecto a los concursos vigentes a la fecha, "Expansión de Servicios de Telefonía Móvil e Internet" y "Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi", se podrá encontrar en el Anexo 5 los requerimientos solicitados para realizar el seguimiento del proyecto.

En cuanto a la satisfacción del usuario, si bien se trata de beneficiarios indirectos de nuestros programas, dado que los subsidios entregados son a la oferta, se espera recabar en terreno información sobre escuelas y zonas IDCI a partir de la aplicación del instrumento preparado por la Universidad Católica para medir el impacto de los proyectos del Fondo. Adicionalmente, en las Bases de licitación ABA, se establece la exigencia de realizar pruebas de servicio, en las cuales se medirá la calidad del conectividad entregada y la satisfacción del establecimiento educacional con respecto a la velocidad adjudicada.

<p>5. Rediseño del proceso de seguimiento, preparación de documentación para certificación del proceso.</p>	<p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución de aprobación de contrato consultora_Define actividades y plazos Certificación SGS Informe FDT Bases Tierra del Fuego, Puerto Williams y Conectividad para la educación proyecto ley Crea Superintendencia Oficio 145 solicita ampliación de plazo Bases de licitación ABA y concurso Bases específicas Araucanía Andina (Declarado desierto) Bases específicas WiFi Bases específicas Expansión</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	Se solicitó a la División de Fiscalización incorporar todos los proyectos que se encuentra desarrollando el FDT ya sea en proceso de despliegue y/u obligatoriedad de servicio, en el calendario de fiscalización. Cabe señalar que el detalle de proyectos, el componente o componentes que deben ser incorporados en la fiscalización, así como también el punto normativo de la Ley de Telecomunicaciones o artículo de bases del concurso respectivo han sido incorporados en la solicitud efectuada.
6. Elaborar protocolo de fiscalización e incorporar en el plan de la División de Fiscalización los proyectos del fondo; Definir mecanismos dentro del plan de fiscalización de los proyectos para la etapa de obligatoriedad de servicio (5 a 10 años según el proyecto); Definir mecanismo de retroalimentación al FDT en cuanto a resultados de fiscalizaciones	<p>Esta información ha sido solicitada desde el año 2010 en adelante para los planes anuales de fiscalización preventivos realizados por la Subsecretaría.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Plan de fiscalización memo solicitud de incorporación en plan de fiscalización complementa solicitud de incorporación en plan de fiscalización Informes de fiscalización 10709 Informe de fiscalización 35819 Informe de fiscalización 35819 Informe de fiscalización 10029 Informe de fiscalización 10035 Informe de fiscalización 10036 Informe de fiscalización 35819 Informe de fiscalización 35819 Informe de fiscalización 35819 Memo División Fiscalización Memo con detalle de proyectos y elementos a fiscalizar 1 Memo con detalle de proyectos y elementos a fiscalizar 2</p>

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Programa marco	Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Cuadro 11 Objetivos de gestión				Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple	
			Etapas estados de avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Menor	5%	100%	✓
	Planificación/ Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	85%	100%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	10%	100%	✓

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁶	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁸
Gerencia del FDT	10	5	92%	8%
Concesiones	40	7	98%	8%
Fiscalización	61	7	99%	8%
Gestión de Reclamos	36	6	99%	8%
Financiero Contable	29	5	99%	8%
Desarrollo Tecnológico	8	3	99%	8%
Gestión Documental	11	4	99%	8%
Gestión de Personas	9	5	95%	8%
Jurídica	12	9	90%	8%
Política Regulatoria	12	5	90%	8%
Gabinete	17	6	99%	8%

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 6190-19

Descripción: Introduce la TV Digital Terrestre

Objetivo: Elaborar y modernizar el marco normativo necesario para la llegada de la Televisión Digital a todos los habitantes del país en el menor plazo posible, con exigencias de calidad de servicio y cobertura.

Fecha de ingreso: 6 de noviembre de 2008.

Estado de tramitación: Votación en Sala del Senado. Segundo trámite constitucional.

BOLETÍN: 8034-15

Descripción: Crea la Superintendencia de Telecomunicaciones

Objetivo: Modernizar la institucionalidad de las telecomunicaciones, separando el órgano encargado de implementar las políticas públicas del órgano fiscalizador y sancionador. El desarrollo de la infraestructura requerida para brindar más y mejores servicios de telecomunicaciones, a precios más accesibles para toda la población, requiere de una arquitectura que garantice al inversionista certeza en cuanto a la imparcialidad y calidad técnica del órgano que lo fiscalizará. Asimismo, se requieren determinadas herramientas de control, a fin de responder a las exigencias de los usuarios, al desarrollo de las telecomunicaciones y a la competitividad del sector, trabajando en un entorno de confianza y de riguroso respeto por la normativa sectorial.

Fecha de ingreso: 10 de noviembre de 2011.

Estado de tramitación: En discusión en Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados. Primer trámite constitucional.