

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

## SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Calle Amunátegui, N° 139, Teléfono 4213000 y Fax 4213553

Página Web: <http://www.subtel.cl>

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Presentación.....  | 3  |
| 2. Resultados de la Gestión año 2009 .....  | 7  |
| 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009 ..... | 7  |
| 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....   | 13 |
| 3. Desafíos para el año 2010.....   | 31 |
| 4. Anexos.....  | 34 |
| Anexo 1: Identificación de la Institución .....   | 35 |
| Anexo 2: Recursos Humanos .....   | 38 |
| Anexo 3: Recursos Financieros .....   | 43 |
| Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009 .....  | 49 |
| Anexo 5: Programación Gubernamental .....   | 57 |
| Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009 .....                                      | 60 |
| Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....  | 61 |
| Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....   | 62 |

# 1. Presentación

El Chile del Bicentenario requiere de redes y servicios de telecomunicaciones de calidad, disponibles para todos.; para ello ha sido fundamental profundizar la expansión de dichas redes y la incorporación de nuevas tecnologías. La tarea en que se ha empeñado el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet ha sido configurar un círculo virtuoso de competencia, inversión e inclusión sustentable para proveer más y mejores servicios a la mayor cantidad de personas, en forma creciente y equitativa para todos los chilenos. En torno a la misión delineada, los esfuerzos del Gobierno de Chile se orientaron durante el mandato presidencial y en especial durante el año 2009, al cumplimiento de las tres grandes líneas de acción para el sector telecomunicaciones: equidad en el acceso a las tecnologías de información y comunicación; promover la competitividad del mercado y fomentar la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y la ciudadanía en general.

De acuerdo a las tres líneas de acción, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, organismo encargado de elaborar la política pública del sector, y la Subsecretaría de Telecomunicaciones en su rol de ejecutor de dichas políticas, ha establecido tres objetivos centrados en las siguientes materias: en materia de equidad, se han centrados los esfuerzos en contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones mediante el otorgamiento de subsidios y autorizaciones para el desarrollo de proyectos, que beneficien a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y a localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas, de manera de extender en forma equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación, generando con ello, ofertas de conectividad y acceso igualitario a los servicios avanzados de telecomunicaciones. En materia de competitividad se ha planteado incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar su máximo desarrollo, creando, modificando, actualizando y simplificando el marco normativo necesario para que el sector de las Telecomunicaciones evolucione; aumentando así el acceso a redes y servicios, dentro de un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías, reduciendo las brechas entre los que tienen acceso a los servicios de telecomunicaciones y quienes no pueden acceder a estos. Finalmente, en materia de protección social se ha trabajado en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ejecutando acciones de fiscalización y difusión que contribuyan a la correcta operación del mercado y permitan a la ciudadanía el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo centralizado dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, creado por D.L.N° 1.762 de 1977, que para cumplir su misión y los objetivos de política pública, se estructura a través de Divisiones funcionales en la Región Metropolitana y su presencia en las 15 regiones del país es a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones y cuatro macrozonas de fiscalización. La dotación de la Institución en el año 2009 es de 236 funcionarios.

En atención a las líneas de acción y objetivos señalados precedentemente, a continuación se presenta un breve balance de los logros alcanzado por esta Subsecretaría durante el año 2009, lo que ha permitido alcanzar los compromisos de política pública del Supremo Gobierno y cumplir

nuestra misión institucional. Asimismo, se señalan las acciones o proyectos que por diversas razones no se alcanzaron a completar durante este año y los principales desafíos institucionales para el año 2010.

En materia de equidad en el acceso equitativo a las tecnologías de información, destacan los proyectos subsidiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT): Proyecto de Telefonía Móvil II para pequeñas localidades rurales, Proyecto Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información en el marco del Proyecto "Quiero Mi Barrio", en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Proyecto de Transmisión por Fibra Óptica entre Chiloé y Coyhaique, Proyecto Telefonía Móvil a Rutas de la Región de Antofagasta en conjunto con el Gobierno Regional de Antofagasta, se continuó con la ejecución de los proyectos adjudicados 2008: Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital para la Competitividad e Innovación que beneficia a 1.474 localidades rurales, Proyecto Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país, Proyecto de Conectividad para Localidades Intermedias de la Provincia de Palena y el Proyecto de Instalación y Operación de la Red de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación Redes Norte y Sur Austral del Proyecto "Quiero Mi Barrio". Es importante señalar, que Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital para la Competitividad e Innovación, presentó retrasos en la puesta en marcha debido al desistimiento y renuncia a las concesiones otorgadas a la adjudicataria original Inverca S.A., siendo reemplazada por la empresa Consorcio ENTEL, quien fue la segunda proponente, la cual en un plazo de 18 meses debe construir la red; esta decisión fue aprobada por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en sesión de fecha 21 de diciembre de 2009.

Por otra parte, la implementación de los telecentros del Proyecto Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información en el marco del Proyecto "Quiero Mi Barrio", presentó dificultades en la habilitación de locales para el funcionamiento de los telecentros en barrios de alta conflictividad social, los cuales serán administrados por diversas universidades de acuerdo a los convenios de colaboración firmado con esta Subsecretaría.

Respecto a la línea de acción de competitividad, destinada a incentivar el mercado de telecomunicaciones; durante el año 2009, se continuó con acciones para lograr la expansión de los mercados de telecomunicaciones, incentivando una sana competencia del sector, en este sentido podemos destacar: la realización del Concurso Público para otorgar Concesiones de Servicio Público de Telefonía Móvil Digital Avanzado (3G), permitiendo la entrada de nuevos actores a la telefonía móvil, la realización de procesos de fijación tarifaria y publicación en el Diario Oficial de los decretos de las concesionarias Entel PCS, Entel Telefonía Móvil, Telefónica Móviles Chile, y Claro Chile. Actualmente, se encuentran en trámite los procesos de fijación tarifaria de interconexión de la concesionaria Telefónica Chile S.A., de la concesionaria Comunicación y Telefonía Rural S.A. (CTR), las concesionarias Telefónica del Sur, Telefónica de Coyhaique, Telmex, CMET, Entelphone, Netline, Nextel e Interexport y se iniciaron nuevos procesos tarifarios, con un carácter "complementario" para la fijación del "Tramo Local" a las concesionarias no dominantes de telefonía local para las empresas Will, Fullcom, CTR y VTR.

En el área marco regulatorio la Presidenta Michelle Bachelet anunció en el mes de Septiembre la elección de la norma ISDB-T con MPEG 4 de Televisión Digital, como el estándar que utilizará Chile para implementar el mayor cambio en la Televisión de libre recepción de los últimos 30 años, se continuó con la actualización y perfeccionamiento para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacando cinco elementos: las consultas al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), para flexibilizar el régimen normativo sobre fijación de tarifas a público y fijar condiciones para la participación de los actuales operadores en los concursos de nuevas bandas de espectro, se continuó con el trámite del Proyecto de Ley de Antenas en el Congreso, destinado a proteger a los ciudadanos ante las consecuencias de estas instalaciones y con el desarrollo del proyecto de implementación de la portabilidad de número telefónico en el país y la implementación de protocolo de acceso a Internet IPv.6, se decidió mandar a un grupo de expertos en el tema para desarrollar un proyecto para iniciar un proceso de investigación al objeto que el mercado chileno comience la implementación de este protocolo en las redes IP e Internet en el país.

En relación al compromiso de elaborar un proyecto de Ley que otorgaría un Subsidio a la demanda por Internet, se advirtió en los estudios realizados entre el año 2008 y 2009, que el subsidio a la demanda de conectividad a hogares, no resuelve por sí solo los problemas de brecha digital existentes, por lo tanto, se concluyó que un instrumento de este tipo puede ser una condición necesaria, pero no suficiente para reducir de manera significativa el diferencial de conectividad y uso de Internet existente en el país.

En materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y la ciudadanía en general en el año 2009, se destacan las siguientes acciones: se recibieron un total de 8.316 reclamos con insistencia y se resolvieron un total de 7.640 en un tiempo promedio de 24 días; se efectuó la difusión del ranking de reclamos de segunda instancia y de la Quinta y Sexta Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, se realizaron esfuerzos para mejorar la simetría de información en el especial para los ciudadanos y usuarios de los servicios de telecomunicaciones; ejecutando un importante programa de trabajo destinado a educar y capacitar a la ciudadanía a través de la difusión de los derechos en materia de telecomunicaciones; se dio continuidad al Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, orientado a otorgar mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel regional y se consolidó la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios y empresas de telecomunicaciones y Subtel; se efectuaron la recepción de obras e instalaciones de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva, con visitas en terreno en más de 1.200 puntos a lo largo del país, especial atención merece los procesos de recepción de las obras y fiscalización de los proyectos del FDT, a fin de velar por el correcto uso de los fondos públicos.

Finalmente, respecto a los desafíos y compromisos para el año 2010, en materia de equidad en el acceso destacan: la implementación del proyecto de infraestructura digital para la competitividad e innovación, el cual permitirá que 1.474 localidades rurales cuenten con un acceso igualitario a los servicios de telecomunicaciones, continuar la implementación de 177 telecentros, ubicados en los 200 barrios, pertenecientes al programa "Quiero Mi Barrio", en materia de competitividad,

destacamos: implementar la portabilidad del número telefónico mediante el desarrollo de las normas técnica y operativa, tramitar los Decretos tarifarios de diversas empresas concesionarias, ejecutar el programa "Digitaliza Chile", cuyo objetivo es facilitar la transición de la televisión analógica a la digital en el país, diseñar y ejecutar un proyecto que impulse una implementación ordenada de IPv6 en Chile, otorgar concesiones de Servicio Público de Telefonía Móvil Digital avanzado (3G); en materia de protección de los derechos de los usuarios mantener las líneas de acción tendiente a fortalecer y consolidar la gestión de reclamos, la difusión de derechos de los consumidores, los procesos de fiscalización y atención de denuncias, aumentando la capacidad fiscalizadora en regiones a través de las cuatro Macro Zonas Regionales. Asimismo, se continuarán con los esfuerzos para mejorar los procesos de gestión interna, perfeccionando los sistemas de control de gestión, auditoría, información a usuarios y ciudadanos y la aplicación de normas de calidad ISO, en el programa Marco de la Calidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pablo Bello Arellano', with a long horizontal stroke extending to the right.

Pablo Bello Arellano

Subsecretario de Telecomunicaciones

## 2. Resultados de la Gestión año 2009

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

Durante el año 2009, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, trabajó en distintos proyectos, con el objetivo principal de promover el acceso equitativo a las tecnologías de información y a los servicios de telecomunicaciones, preservando tarifas y calidad de servicio de modo que cualquier chileno sin importar su lugar de residencia tenga las mismas oportunidades y beneficios que hoy brindan las tecnologías de la información.

Particularmente, en el año 2009 se concursaron proyectos a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), destinados a telefonía móvil, transmisión de datos y conectividad de Telecentros (en convenio con Ministerio de Vivienda y Urbanismo), por un valor aproximado a los 4.500 millones de pesos, junto con lo anterior, se suscribieron convenios de colaboración con 5 prestigiosas universidades para la habilitación e implementación de la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio, dichos proyectos se constituyeron considerando la perspectiva territorial generando nuevos canales de comunicación sobre los hitos importantes de los proyectos e instancias de participación y diálogo a nivel local entre las Secretarías Regionales Ministeriales de Transporte y Telecomunicaciones, Asesores Regionales y Gobiernos Regionales, y con actores regionales involucrados, para el levantamiento de demandas de la región destinadas a disminuir la brecha digital.

A continuación el detalle de los proyectos realizados durante el año 2009:

#### 1.- Proyecto de Telefonía Móvil II

Este proyecto surge como una necesidad de cubrir algunas localidades que en el primer concurso de Telefonía Móvil realizado en el año 2008 no contaron con oferentes.

#### Objetivos

Conectar las localidades a través de inversión privada subsidiada por el FDT, ampliando la cobertura de las actuales redes de telefonía móvil hacia localidades rurales, generando oferta de este servicio en condiciones similares a las que se presta en los otros lugares que cuentan con telefonía móvil, todo ello contribuyendo al permanente desarrollo e inversión de la industria de telecomunicaciones en la zona.

Las localidades beneficiadas:

| Región           | Provincia | Comuna      | Localidad (proyecto) |
|------------------|-----------|-------------|----------------------|
| Arica Parinacota | Arica     | Camarones   | Cuya                 |
| Tarapacá         | Tamarugal | Huara       | Tarapacá             |
| Tarapacá         | Tamarugal | Colchane    | Colchane             |
| Coquimbo         | Limarí    | Río Hurtado | Serón                |

| Región     | Provincia        | Comuna   | Localidad (proyecto) |
|------------|------------------|----------|----------------------|
| Araucanía  | Malleco          | Angol    | Maitenrehue          |
| Los Lagos  | Llanquihue       | Fresia   | Llico-Bajo           |
| Aysén      | Aysén            | Cisnes   | Raúl Marín Balmaceda |
| Magallanes | Tierra del Fuego | Timaukel | Cameron              |
| Magallanes | Tierra del Fuego | Timaukel | Pampa Guanaco        |

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A, por un monto de \$1.525.000.000 (mil quinientos veinticinco millones de pesos)

### Estado del proyecto

A la fecha, el proyecto está a la espera del trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República para iniciar las obras.

## **2.- Proyecto Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información**

Este proyecto pretende brindar servicios de conectividad a 125 Telecentros distribuidos a lo largo del país, en la modalidad de adjudicación nacional y complementar la iniciativa concursada el año 2007, permitiendo dotar de conectividad a 80 de los 200 barrios del programa y a 87 telecentros de los 264 que contempla en su totalidad esta iniciativa conjunta del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Considerando que los restantes Telecentros debían ser implementados y dadas las dificultades de lograr oferente para la administración y gestión de telecentros en los barrios seleccionados, se determinó transferir recursos directamente a las universidades para su administración, a través de convenios de colaboración para la operación de las siguientes redes:

- Universidad Arturo Prat (UNAP): Red Norte
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV): Red Centro
- Universidad Central: Red Metropolitana
- Universidad de la Frontera (UFRO): Red Sur-Austral
- Universidad de Los Lagos (ULA): Red Sur ULA

### Objetivo

Proporcionar un servicio de conectividad a los Telecentros asociados a los Barrios seleccionados por el MINVU, el cual consiste en un servicio de acceso a Internet para cada Telecentro con una velocidad de navegación de 2Mbps ó 4Mbps, simétrico, nacional e internacional.

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

Telefónica Chile S.A. por un monto de \$1.096.508.625 (Mil noventa y seis millones quinientos ocho mil seis cientos veinticinco pesos).

### Estado del proyecto

A la fecha, este proyecto no se ha implementado en su totalidad, debido a dificultades referidas en la habilitación de la infraestructura necesaria para iniciar tanto los servicios de conectividad como la operación de los Telecentros en los barrios.

### **3.- Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II**

Este proyecto surge como una forma de complementar el Proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación desarrollado el año 2008, con el objetivo de permitir la construcción y operación de redes de telecomunicaciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet en localidades rurales que carecen de acceso y que cuentan con un potencial de desarrollo productivo. Las localidades a ser beneficiadas se obtuvieron de un trabajo conjunto con los Gobiernos Regionales.

### Objetivo

Ampliar la cobertura de Servicio Público de Transmisión de Datos, para localidades rurales seleccionadas y/o priorizadas por los Gobiernos Regionales que no se encontraran contempladas en el Proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación del año 2008.

### Estado del proyecto

Durante el año 2009, se desarrollo un trabajo en conjunto con los Gobiernos Regionales para la priorización de localidades beneficias, posteriormente se efectuó la caracterización y evaluación privada y social de éstas, cuya rentabilidad obtenida resultó negativa a nivel nacional. En virtud de lo anterior, la Subtel determinó no efectuar el llamado a concurso público de la segunda versión del proyecto, por su inviabilidad técnica y económica.

Cabe señalar, que el llamado a concurso para este proyecto estaba contemplado en la programación gubernamental 2009, ante lo cual la Subsecretaría argumentó y comunicó a los organismos involucrados la decisión de no efectuar el llamado.

Respecto de los proyectos concursados y adjudicados el año 2008, se informa su estado y/o desarrollo:

### **4.- Proyecto Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país:**

Este proyecto pretende solucionar la necesidad de telecomunicaciones en aquellas localidades que no disponen de ningún tipo de estos servicios, como también en aquellas localidades cuyos teléfonos públicos rurales (TPR), dejaron de prestar servicios. El proyecto fue dividido en 50 Proyectos Concursables, para ser adjudicados por separado.

### Objetivo

Conectar las localidades objeto del concurso a través de inversión privada subsidiada por el FDT, ampliando la cobertura de las actuales redes de telefonía móvil hacia localidades rurales del país, generando oferta de este servicio en condiciones similares a las que se presta en las grandes ciudades, todo ello contribuyendo al permanente desarrollo e inversión de la industria de telecomunicaciones en la zona.

### Estado del Proyecto

Durante el 2009 se otorgaron autorizaciones provisorias que permitieron la instalación de las obras, mientras que paralelamente se tramitaban en las instancias pertinentes los decretos de concesión. A la fecha, se encuentran inauguradas las obras correspondientes a: Las localidades de Corinto, Deuca y Nirivilo en la Región de El Maule, El Tránsito en la Región de Atacama, Caleta Chungungo y El Trapiche en la Región de Coquimbo, Colchane y Tarapacá en la Región del mismo nombre, y El Peral y El Cardal en la Región de O'higgins.

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

| Nombre Proyecto          | Región     | Adjudicataria                     | Subsidio Solicitado por la Postulante con mayor Puntaje |
|--------------------------|------------|-----------------------------------|---|
| El Tránsito              | Atacama    | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| Chungungo                | Coquimbo   | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| Trapiche                 | Coquimbo   | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| Casablanca               | Valparaíso | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| Los Patos                | Valparaíso | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| Piguchén                 | Valparaíso | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| El Cardal-El Peral       | O'Higgins  | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$55.991.582  |
| Loanco-Pahuil            | Maule      | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$55.991.582  |
| Nirivilo                 | Maule      | Entel PCS Telecomunicaciones S.A. | \$40.000.000  |
| Deuca                    | Maule      | Entel PCS Telecomunicaciones S.A. | \$15.000.000  |
| La Orilla                | Maule      | Telefónica Móviles Chile S.A.     | \$40.942.931  |
| Corinto                  | Maule      | Entel PCS Telecomunicaciones S.A. | \$40.000.000  |
| Llifén-Maihue            | Los Ríos   | Entel PCS Telecomunicaciones S.A. | \$105.000.000   |
| SUBSIDIO TOTAL A ASIGNAR |            |                                   | \$598.583.681   |

### **5.- Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital para la Competitividad e Innovación I:**

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

### Objetivo

Generar oferta de conectividad en zonas rurales que a pesar de contar con focos productivos no poseen dichos servicios, a fin de permitirles acceder a estos en condiciones de calidad – precio similares a las que existen en las capitales regionales; de modo de que a través de la innovación puedan aumentar sus perspectivas de competitividad.

### Estado del proyecto

En marzo del 2009, se adjudicó el proyecto a Inverca Telecomunicaciones S.A, empresa que en el mes de diciembre de 2009, desistió formalmente del proyecto y renunció a las concesiones respectivas. Posteriormente, como consecuencia de lo anterior, el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, asignó el proyecto a la empresa Consorcio Entel que obtuvo el segundo lugar según evaluación de proponentes, que en un plazo de 18 meses deberá construir la red, la que por las características técnicas de la propuesta, junto con permitir que todas las localidades del concurso cuenten con servicio de Internet, tendrán disponible el servicio de telefonía móvil.

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

CONSORCIO ENTEL conformado por las empresas: ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A., ENTEL Telefonía Móvil S.A. y ENTEL S.A., por \$ 22.567.657.675 (veintidós mil millones quinientos sesenta y siete seiscientos cincuenta y siete mil seiscientos setenta y cinco)

### **6.- Proyecto de Instalación y Operación de la Red de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación Redes Norte y Sur Austral**

En el marco del Programa "Quiero Mi Barrio", se contempló la incorporación a esos barrios de uno o más telecentros de información y comunicación, administrados en red por un permisionario de telecentros, cuyas operaciones serían subsidiadas durante la duración del programa, con recursos provenientes del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. La primera etapa del programa, consideró 87 Telecentros ubicados en 80 barrios a lo largo de todo el país, divididos en cuatro redes: Norte, Centro, Metropolitana y Sur Austral. De esta etapa, las redes Norte y Sur Austral fueron objeto de este concurso. Este proyecto se encuentra en etapa de inicio de servicio.

### Objetivo

Dotar de servicios de conectividad y de disponibilidad de acceso a dichos servicios, a través de una Red Nacional de Telecentros ubicados en los 200 Barrios del Programa "Quiero Mi Barrio".

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

Instituto Nacional de la Juventud por un monto de subsidio de \$629.316.065 (Seiscientos veintinueve millones trescientos diez y seis mil sesenta y cinco pesos).

### Estado del proyecto

Durante el 2009 se desarrolló la instalación de 18 Telecentros que durante el 2008 fueron adjudicados al Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) y que correspondieron en total a 32 Telecentros distribuidos en las Redes Norte y Sur-Austral a saber:

| Región | Comuna        | Barrio                       | Operador  |
|--------|---------------|------------------------------|-----------|
| 1      | Alto Hospicio | Viviendas Noruegas           | Red Norte |
| 2      | Antofagasta   | Jorge Alessandri             | Red Norte |
| 4      | La Serena     | Sector El Olivar             | Red Norte |
| 4      | Coquimbo      | Las Encinas                  | Red Norte |
| 4      | Coquimbo      | Sector Parte Alta TLC 1      | Red Norte |
| 4      | Ovalle        | Población El Molino-Pacífico | Red Norte |

| Región | Comuna       | Barrio                             | Operador        |
|--------|--------------|------------------------------------|-----------------|
| 4      | Ovalle       | Población Limarí (II Etapa)        | Red Norte       |
| 8      | Coronel      | Central                            | Red Sur Austral |
| 8      | Lota         | Histórico Pabellones               | Red Sur Austral |
| 8      | Chillán      | Martín Ruiz de Gamboa              | Red Sur Austral |
| 10     | Puerto Montt | Alerce Histórico                   | Red Sur Austral |
| 10     | Puerto Montt | Alerce Sur - Villa Lahuen          | Red Sur Austral |
| 10     | Puerto Montt | Mirasol-Padre Hurtado TLC 1        | Red Sur Austral |
| 10     | Osorno       | Rahue Alto Carlos Condell TLC 1    | Red Sur Austral |
| 10     | Osorno       | Rahue Alto Carlos Condell TLC 2    | Red Sur Austral |
| 11     | Coyhaique    | Población Bernardo O'Higgins TLC 1 | Red Sur Austral |
| 12     | Punta Arenas | Población Alfredo Lorca            | Red Sur Austral |
| 12     | Punta Arenas | Población Simón Bolívar            | Red Sur Austral |

En el marco de este proyecto, durante el año 2009 han accedido a Tecnologías de Información y Comunicaciones 13.584 personas, cuya distribución por género corresponde a 7401 hombres y 6183 mujeres y se han capacitado un total de 220 habitantes de barrios seleccionados por el MINVU, de los cuales 117 corresponden a hombres y 103 a mujeres, dichos procesos deberían potenciarse con la implementación de los nuevos telecentros, para impactar positivamente en la calidad de vida de hombres y mujeres de los barrios beneficiados.

## 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Durante el año 2009, se elaboraron las bases para los concursos de otorgamiento y renovación de concesiones del Servicio de Radiodifusión Sonora, incorporando los cambios establecidos en las leyes N° 20.292 y N° 20.335, que modificaron la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en el sentido de no exigir un proyecto financiero a las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesiones de radiodifusión sonora, reemplazar la instancia de la licitación en caso de empate por un sorteo y la eliminación del requisito de proyecto técnico a las solicitudes de renovación y se dio inicio el proceso de renovaciones de concesiones de radiodifusión cuya vigencia expiraba en el año 2010, encontrándose actualmente en etapas finales, como son asignación de concesiones para su posterior otorgamiento mediante Decreto Supremo. Al mes de diciembre de 2009 de un universo de 321 concesiones a renovar, se han asignado 59 concesiones mediante la correspondiente Resolución Exenta, y se está en proceso de elaboración de los decretos para otorgar dichas concesiones de radiodifusión. Cabe señalar, que dichos otorgamiento de decretos de renovación de concesiones radiodifusión sonora que se extinguen el año 2010, dan cumplimiento al compromiso adquirido en la Programación Gubernamental del año 2009 y con todos sus compromisos trimestrales asociados.

Por otra parte, se otorgó una concesión a la empresa TELMEX Servicios Empresariales S.A. para el suministro de aplicaciones de banda ancha, en especial Internet; lo anterior en el proyecto del FDT de Conectividad Integral para Chiloé, otorgándose una Concesión de Servicio Público de Transmisión de Datos, la cual fue transferida a la empresa Comunicación y Telefonía Rural S. A., la que cumplirá con todas las obligaciones que contrajo la concesionaria original.

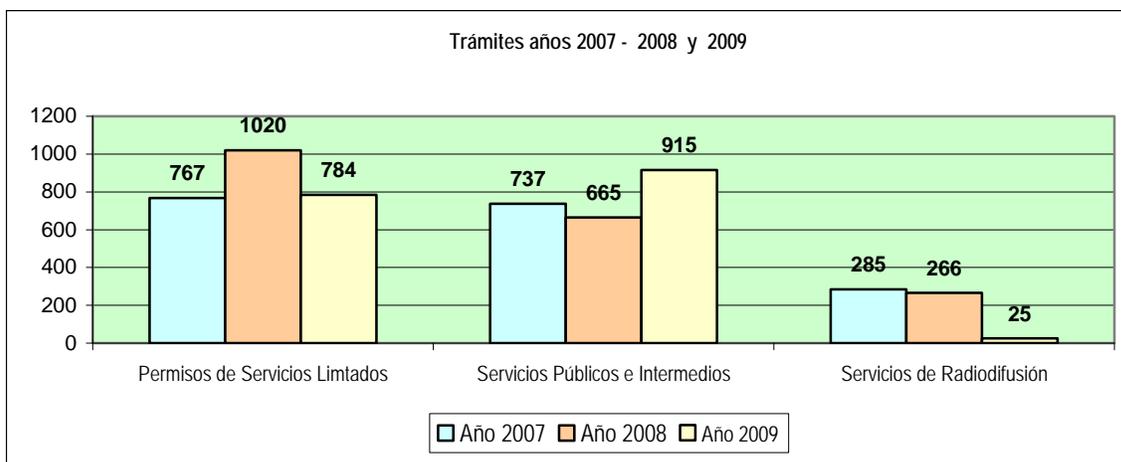
Se realizó el Concurso Público para otorgar Concesiones de Servicio Público de Telefonía Móvil Digital Avanzado (3G), mediante el cual ingresarán dos nuevos operadores de este servicio.

El proceso de tramitación de concesiones y permisos, responden a los compromisos adquiridos en la Ley de presupuestos 2009, específicamente al cumplimiento de las metas definidas en los Indicadores de Desempeño año 2009, como se señala a continuación:

Respecto a las concesiones de servicios públicos e intermedios telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora se tramitaron 915 en un tiempo promedio de 87 días, cumpliendo y superando la meta de 95 días, en comparación al año 2008, se tramitaron 665 en 88 días, por lo tanto, hubo un incremento del 35% lo cual es atribuible a que este proceso en el año 2009 consideró las modificaciones de Radiodifusión.

En la tramitación de servicios de radiodifusión Sonora, se otorgaron 25 concesiones en un tiempo promedio de 141 días, cumpliendo y superando la meta definida de 150 días, debido a que dichos trámites son afectados por factores externos a esta Subsecretaría (oposiciones).

En cuanto a los permisos de servicios limitados, se otorgaron 784 concesiones en un tiempo promedio de 25 días, cumpliendo y superando la meta definida de 26 días, sin embargo, respecto al año 2008 se presentó una disminución del 23% de las concesiones otorgadas.



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

#### Publicación de las series e informes estadísticos

Con la finalidad de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados en especial para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y para dar cumplimiento al 100% de la meta definida en los Indicadores de Desempeño comprometidos en la Ley de presupuestos 2009, se continuó con la elaboración y publicación de las series e informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realiza continuamente a través de medios electrónicos disponibles en el portal WEB de la Subsecretaría, y cuya dirección electrónica es [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html).

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

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

Cabe destacar que, durante el año 2009, se modificó el procedimiento de información de las conexiones a Internet, incluyendo en la solicitud a las concesionarias móviles, permitiendo enriquecer la serie de conexiones a Internet que ahora cuenta con las conexiones a Internet establecidas desde equipos móviles. Asimismo, la continuidad y perfeccionamiento del sitio Web [www.mibandaancha.cl](http://www.mibandaancha.cl), cuyo propósito es concentrar en un solo lugar la información de precios de los planes de Internet comercializados por las empresas del sector, ha permitido aumentar la capacidad de los usuarios para seleccionar las mejores ofertas.

## Procesos de fijación tarifaria 2009

Los procesos de fijación tarifaria desarrollados en el año 2009, responden cabalmente a los compromisos definidos en la Programación Gubernamental del año 2009, los cuales se detallan a continuación:

### Concesionarias de Telefonía Móvil

El decreto de fijación tarifaria para las concesionarias móviles, fija la estructura de cobro, niveles de tarifa y mecanismos de indexación tarifaria que deberá aplicar a los servicios y prestaciones para los próximos 5 años. Durante el año 2009, finalizaron los procesos de fijación tarifaria con la toma de razón y posterior publicación en el Diario Oficial de los decretos de las concesionarias ENTEL PCS, ENTEL Telefonía Móvil, Telefónica Móviles Chile, y Claro Chile.

### Fijación Tarifaria de interconexión de la concesionaria Telefónica Chile S.A.

Se continuó con el proceso de fijación tarifaria para la empresa más importante del mercado de telefonía local nacional; al respecto es importante señalar que las tarifas de cargo de acceso representan el costo de un llamado desde la red de otro operador hacia la red móvil, y por tanto, corresponde a un ítem importante en la cuenta final de los usuarios. Subtel concluyó las últimas etapas del proceso tarifario e ingresó en Mayo 2009 el Decreto a Contraloría para la Toma de Razón, evento que aún acontece y queda pendiente para el año 2010.

### Fijación Tarifaria de CTR y RTC

Concluyó el proceso de fijación tarifaria de la concesionaria Comunicación y Telefonía Rural S.A. (CTR). No obstante, aún queda pendiente para el 2010 la Toma de Razón del decreto de la concesionaria Rural Telecommunications Chile (RTC).

### Fijación Tarifaria de otras concesionarias de telefonía local

Se iniciaron los procesos de fijación tarifaria a las concesionarias Telefónica del Sur, Telefónica de Coyhaique, Telmex, CMET, Entelphone, Netline, Nextel e Interexport.

### Fijación Tarifaria complementaria

Respecto de la libertad de tarifas a público para Telefónica, el Tribunal de Libre Competencia, TDLC realizó una serie de recomendaciones para que Subtel ejerza sus atribuciones normativas y fiscalizadoras, con el fin de asegurar que se produzca una efectiva oferta de facilidades de reventa por parte de las empresas de telefonía fija con redes ya instaladas, mediante el establecimiento de la obligación de contar con ofertas mínimas que contengan todos los elementos necesarios para su contratación por terceros, y mantener información de libre acceso público y actualizada de su disponibilidad. Por esto, durante el 2009 comenzaron nuevos procesos tarifarios, con un carácter "complementario" a los decretos vigentes de cargos de acceso de tal forma de realizar la fijación del "Tramo Local" a las concesionarias no dominantes de telefonía local que no lo tenían regulado. Recordemos que un usuario de telefonía local paga la suma del cargo de acceso más tramo local cada vez que realiza una llamada desde un teléfono fijo a un móvil. Las empresas que partieron en esta modalidad con nuevos procesos de fijación tarifaria complementarios durante el año 2009 son; Will, Fullcom, CTR y VTR.

## **Marco Normativo**

Durante el año 2009, se continuó con las acciones para lograr la expansión de los mercados de telecomunicaciones, incentivando una sana competencia del sector. En lo relativo a la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacan cinco elementos:

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

Cumpliendo con su rol de aumentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, Subtel recurrió al TDLC para establecer las condiciones del concurso de espectro de las bandas de 3G, la existencia de condiciones de competencia para flexibilizar el régimen normativo sobre fijación de tarifas a público y condiciones para la participación de los actuales operadores (ENTEL PCS, ENTEL Telefonía Móvil, Telefónica Móviles Chile, y Claro Chile). El objetivo de esta medida era facilitar el ingreso de nuevos operadores al mercado de telefonía móvil, mejorando la oferta de servicio a los consumidores. Después de escuchar la opinión de distintas empresas y consultores, el TDLC se pronuncia resolviendo que no era procedente excluir la participación de los actuales concesionarios de servicio público telefónico móvil de la licitación consultada. Posteriormente, la Corte Suprema acoge los recursos de reclamación presentados por la Subsecretaría, y establece que en las bases del concurso a que se llame para otorgar las concesiones correspondientes, deberá establecerse que ningún postulante podrá por esa vía ser titular de derechos de uso y goce de frecuencias de espectro radioeléctrico de más de 60 MHz, consideradas en conjunto las bandas de frecuencia objeto de la consulta y las demás bandas destinadas actualmente a la operación del servicio público telefónico móvil, esto es, las bandas de 800 y 1.900 MHz. En su fallo, la Corte Suprema agregó que la implementación de la portabilidad numérica no debería ser una condición para lanzar las licitaciones.

Por otra parte, en el marco del estudio tarifario de Telefónica Chile S.A., y tal como lo establece la Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 29°, se procedió a consultar al Tribunal si existían las condiciones para levantar la fijación tarifaria a público de telefonía local. Al respecto, el Informe N° 2/2009 del TDLC concluye que las actuales condiciones del mercado, en particular teniendo en consideración la desafiabilidad en precios que impone la telefonía móvil respecto de la telefonía fija, hacen posible que no se mantenga el régimen de tarifas máximas a público de telefonía fija, liberando las tarifas a público de Telefónica y de otros operadores dominantes como Telefónica del Sur, Telcoy y Entelphone en Isla de Pascua.

### Definición de la Norma de la Televisión Digital (TVD)

Mediante un anuncio realizado el 14 de septiembre del 2009, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, comunicó la elección de la norma ISDB-T con MPEG 4 de Televisión Digital, como el estándar que utilizará Chile para implementar el mayor cambio en la Televisión de libre recepción de los últimos 30 años y definió un período de transmisiones demostrativas por un período de 6 meses, extensible a un año como máximo, permitiendo a los canales de televisión realizar pruebas de televisión digital terrestre, no sólo de la perspectiva técnica, sino también comercial.

La norma escogida garantiza la mayor calidad técnica, pero también la posibilidad de que se abran más espacios para nuevos actores y contenidos en la Televisión. Más canales de todo tipo: locales, comunitarios, regionales, culturales, infantiles.

El proyecto de ley que permite la introducción de la TV digital se encuentra en tramitación en la Cámara de Diputados, en Primer trámite constitucional, específicamente en la Comisión de Ciencia y Tecnología, con urgencia simple.

Por otra parte, la Subtel presentó en el proyecto de presupuesto del año 2010, un programa denominado "Digitaliza Chile", cuyo objetivo es facilitar la transición de la televisión analógica a la digital en el país.

#### Proyecto de Ley de Antenas

Con el fin de proteger a los ciudadanos de molestas e indeseadas consecuencias producto de la instalación de antenas de telecomunicaciones, el Ministerio, junto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, presentó un proyecto de ley al Congreso para regular esta materia. El 8 de abril de 2009 ingresaron una serie de indicaciones sustitutivas que regulan la localización de las torres soportes de antenas, modificando la Ley General de Urbanismo y Construcción y la Ley General de Telecomunicaciones.

Luego de la aprobación general del proyecto en la Sala de la Cámara de Diputados, y a partir de los planteamientos expresados por los parlamentarios, el Ejecutivo presenta nueva indicación sustitutiva el 9 de junio de 2009. A la fecha la Comisión de Obras Públicas Transportes y Telecomunicaciones de la Cámara despachó el Proyecto, el que se encuentra pendiente de discusión en sala.

#### Subsidio a la Demanda para Conexiones de Internet

En relación al compromiso de elaborar un proyecto de Ley que otorgaría un Subsidio a la demanda por Internet, se advirtió en los estudios realizados entre el año 2008 y 2009, que el subsidio a la demanda de conectividad a hogares, no resuelve por sí solo los problemas de brecha digital existentes, por lo tanto, se concluyó que un instrumento de este tipo puede ser una condición necesaria, pero no suficiente para reducir de manera significativa el diferencial de conectividad y uso de Internet existente en el país. En este sentido, SUBTEL generó un informe en diciembre de 2009, que presenta diversas propuestas regulatorias que servirían de complemento al proyecto de desarrollo de un subsidio a la demanda, informe que da por cumplimiento al compromiso adquirido en la programación gubernamental 2009.

#### Implementación de protocolo de acceso a Internet IPv.6 (direcciones de página Web IP versión 6)

Debido a la inminente escasez de direcciones IP versión 4, se están realizando grandes esfuerzos en el mundo para implementar IP versión 6 (IPv6), es decir, para adoptar IPv6 en sus redes ya existentes de IPv4, lo anterior con el objeto de evitar en los hechos la escasez ya mencionada que podría provocar retrasos en el desarrollo y expansión de Internet y de otras redes IP.

De no tomar medidas concretas, Chile se arriesga a quedar como una isla de IP versión 4 en un mundo con gran despliegue de IP versión 6 (el protocolo IPv6 es incompatible con el protocolo IPv4). Por lo anterior, Subtel durante el año 2009, decidió mandar a un grupo de expertos en este tema a desarrollar un proyecto que permitiría iniciar un proceso de investigación y desarrollo orientado a que el mercado chileno comience la implementación de este protocolo en las redes IP e Internet en el país, considerando por otra parte, que el proyecto permitiría desarrollar ventajas competitivas en el país y en sus profesionales, al contar primero que muchos otros países latinoamericanos, con una

infraestructura avanzada en (TICs) que permita prestar servicios de alta calidad a nivel global, por ejemplo off-shoring, y que empresas chilenas se encuentren preparadas antes que sus competidores extranjeros para desarrollar negocios innovadores a escala global.

#### Portabilidad de Número Telefónico

La portabilidad numérica, consiste en proveer, por parte de los operadores, la capacidad técnica para que el usuario de un teléfono sea "propietario" de su número telefónico. Durante el año 2009 Subtel continuó con el desarrollo del proyecto de implementación de la portabilidad en el país. Se estableció la Resolución N° 4249, que creó el Comité Técnico de Portabilidad, el cual ha trabajado desde su creación en la discusión y desarrollo de las normas técnicas y operativas para la implementación de la portabilidad en las redes nacionales, en el cual, participan todos los operadores que poseen numeración asignada por Subtel.

#### **Perfeccionamiento Normativo**

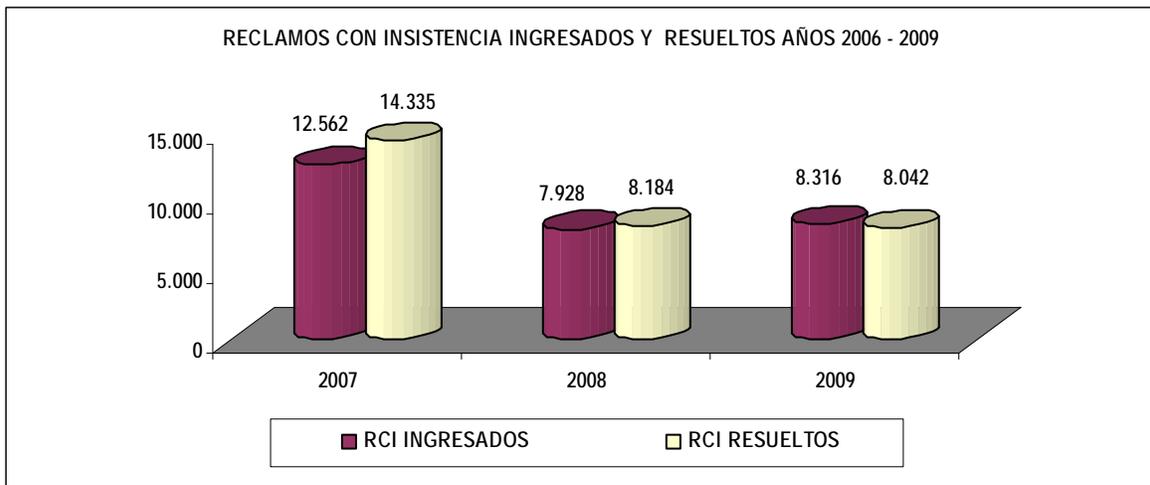
Durante el año 2009, se continuó actualizando la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos y regulatorios a nivel mundial, con el fin de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías o servicios. En este sentido se generaron 23 instrumentos normativos, algunos de los cuales son:

- Resolución Exenta N°4249, de 11.08.09 que establece Comité Técnico de Portabilidad y procedimientos y plazos para el proceso de implementación de la portabilidad de la numeración telefónica.
  - Resolución Exenta N°5190, de 25.09.09 que establece Comisión consultiva de carácter técnico para implementación de Televisión Digital.
  - Decreto N° 136 de 14.09.09 que define Norma Técnica Oficial que se utilizará en la República de Chile para las transmisiones en tecnología digital del servicio de radiodifusión televisiva de libre recepción.
  - Resolución Exenta N°6115, de 12.11.09 que designa Presidente, Secretario y los respectivos suplentes del Comité Técnico de Portabilidad.
  - Resolución Exenta N° 6912, que define Hora Cargada para efectos de aplicación de la Norma de Calidad para el servicio público de Telefonía Móvil.
  - Resolución Exenta N° 6966, de 22.12.09 que fija norma técnica para el uso de bandas de frecuencia que se indica por el servicio fijo por satélite.
  - Resolución Exenta N° 6576, de 04.12.09 que fija el plazo, forma y condiciones de los abonos o cargos que procedan en conformidad a lo dispuesto en el artículo 30° J, de la Ley N° 18.168, general de Telecomunicaciones.
- 
- **Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).**

Durante el año 2009, la Subtel focalizó sus esfuerzos el año 2009, fue en optimizar y perfeccionar la atención, la difusión, acceso y protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país.

El proceso de resolución de reclamos efectuado en el año 2009, responde a las metas comprometidas en la Ley de presupuestos 2009, como se señala a continuación:

De un total de 8.316 reclamos con insistencia recepcionados, se resolvieron 7.640 en un tiempo promedio de 24 días, cumpliendo y superando la meta definida de 35 días.



### Publicación del Ranking de Reclamos de Segunda Instancia

Durante el año 2009, se difundió el ranking de reclamos de segunda instancia, es decir, de las reclamaciones que los usuarios hacen ante la Subtel luego de haber reclamado a la compañía respectiva, cumpliendo el 100% del compromiso definido en la Programación Gubernamental 2009.

En el mes de enero de 2009, la Subtel presentó el segundo ranking de reclamos de segunda instancia, que consideró los reclamos interpuestos ante Subtel en el período julio – diciembre de 2008. Los servicios de telecomunicaciones analizados fueron la telefonía fija, móvil y larga distancia. A partir de los resultados del ranking fue posible concluir que más del 84% de los reclamos presentados ante la Subtel, se fallaron a favor de los usuarios.

Del mismo modo, en el mes de agosto del 2009, se presentaron los resultados del ranking de reclamos del primer semestre de 2009, que consideró los reclamos con insistencia presentados en Subtel entre los meses de enero y junio, con el objeto que los usuarios puedan acceder informadamente a las compañías que prestan un mejor servicio a sus usuarios. Los resultados de esta iniciativa, que adicionalmente contenía información respecto de los motivos de reclamos más recurrentes en los servicios de telefonía fija, móvil y larga distancia dicen relación con:

- Los reclamos recibidos por Subtel se han incrementado en un 27% respecto del semestre anterior, lo que se debería a que los consumidores están ejerciendo más activamente su derecho a reclamar hasta la última instancia.
- En Telefonía Móvil hubo una leve baja. Se debe considerar además que es baja la participación de este segmento en los reclamos (4%).
- Los reclamos recibidos son mayormente de Larga Distancia (66%) y Telefonía Local (28%).
- En telefonía local el principal motivo guarda relación con la continuidad del servicio (interrupciones o suspensiones).

A continuación se presentan los principales resultados de ranking, asociados a los 5 motivos más reclamados, presentados desde el segundo semestre del año 2007:

| Primer Semestre 2007                                     | Segundo Semestre 2007                                    | Primer Semestre 2008                                     | Segundo Semestre 2008                                    | Primer Semestre 2009                                     |
|--|--|--|--|--|
| Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción | Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción | Disconformidad con la Suscripción del Servicio           | Disconformidad con la Suscripción del Servicio           | Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción |
| Disconformidad con la Suscripción del Servicio           | Disconformidad con la Suscripción del Servicio           | Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción | Disconformidad con cumplimiento del contrato o promoción | Dificultad con el término de contrato                    |
| Dificultad con el término de contrato                    | Dificultad con el término de contrato                    | Disconformidad con cobro de servicios complementarios    | Disconformidad con cobro de servicios complementarios    | Disconformidad con la continuidad del servicio           |
| Disconformidad con la continuidad del servicio           | Disconformidad con cobro de servicios complementarios    | Dificultad con el término de contrato                    | Dificultad con el término de contrato                    | Disconformidad con la suscripción del servicio           |
| Disconformidad con cobro de saldo anterior               | Disconformidad con cobro de saldo anterior               | Disconformidad con cobro de larga distancia              | Disconformidad con cobro revertido                       | Disconformidad con la continuidad del cobro del servicio |

Nota: Se ordena por el motivo más reclamado según período.

- En telefonía local las dos compañías más reclamadas y que tuvieron incremento respecto del semestre anterior son: Telmex Servicios Empresariales y Telefónica. Por otra parte, las dos únicas reducciones las tuvieron GTD Manquehue y CMET.

| Índice de reclamos ( Índice = n reclamos / n líneas) * 10.000 líneas) |                      |                       |                      |                       |                      |
|---|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Empresas Locales  | Primer Semestre 2007 | Segundo Semestre 2007 | Primer Semestre 2008 | Segundo Semestre 2008 | Primer Semestre 2009 |
| WILL  | 0                    | 0,5                   | 0                    | 0                     | 0                    |
| CTR   | 1,1                  | 0,8                   | 1,2                  | 0,7                   | 0                    |
| Fullcom   | 7,0                  | 3,5                   | 7,4                  | 4,7                   | 0                    |
| GTD Manquehue   | 0,7                  | 0,5                   | 1,0                  | 1,2                   | 0,4                  |
| Telsur  | 7,8                  | 13,7                  | 1,6                  | 0,5                   | 0,6                  |
| GTD Telesat   | 0                    | 0                     | 0                    | 0                     | 0,7                  |

|                  |            |            |            |            |            |
|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| VTR              | 1,3        | 0,8        | 1,3        | 1,1        | 1,4        |
| Cmet             | 8,2        | 7,9        | 4,2        | 2,6        | 2,3        |
| Telcoy           | 4,1        | 1,0        | 0,7        | 0,7        | 2,7        |
| EntelPhone       | 3,5        | 5          | 3,9        | 2,4        | 3,2        |
| Telefónica Chile | 8,6        | 7,2        | 6,5        | 3,0        | 4,5        |
| Telmex Serv. Emp | 0          | 6,4        | 6,4        | 5,1        | 5,9        |
| <b>Promedio</b>  | <b>6,9</b> | <b>5,8</b> | <b>4,8</b> | <b>2,4</b> | <b>3,5</b> |

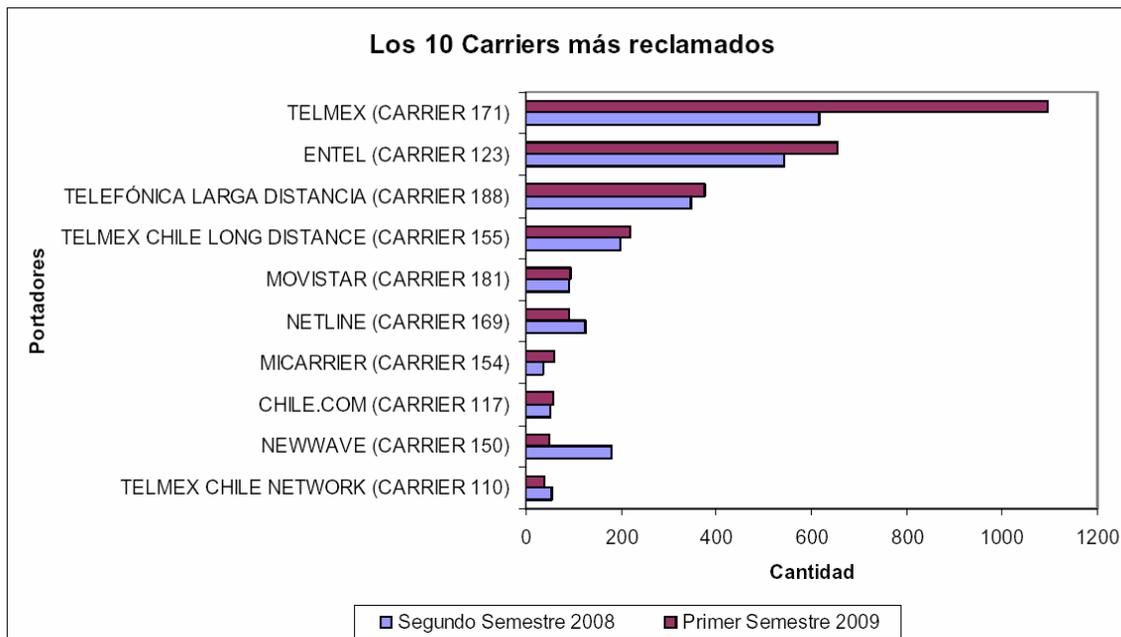
Nota: Se ordena según índice 1er semestre 2009. Las compañías locales que no presentan reclamos durante el primer semestre del año 2009 son WILL, Netline local, Fullcom, CTR, RTC y Quantax.

- En telefonía móvil se destaca la significativa reducción de ClaroChile y la leve reducción de Movistar. Por otra parte, Entel PCS sufre un moderado incremento en su índice.

| Empresas Móviles | Primer Semestre 2007 | Segundo Semestre 2007 | Primer Semestre 2008 | Segundo Semestre 2008 | Primer Semestre 2009 |
|------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Entel PCS        | 3                    | 3                     | 1,2                  | 0,8                   | 1,7                  |
| Movistar         | 4                    | 3                     | 1,0                  | 1,3                   | 0,8                  |
| Claro            | 54                   | 58                    | 5,5                  | 1,6                   | 0,3                  |
| <b>Promedio</b>  | <b>13</b>            | <b>13</b>             | <b>1,9</b>           | <b>1,2</b>            | <b>1,1</b>           |

- El principal carrier o portador de larga distancia que ha sido reclamado en Subtel es el carrier 171 de Telmex, principalmente por el desconocimiento de convenios de larga distancia por parte de los usuarios, vía suscripción telefónica.

## PORTADORES DE LARGA DISTANCIA



- En los últimos 12 meses, el 80% de los reclamos ingresados a la Subtel fueron resueltos a favor de los usuarios, lo que sigue demostrando que reclamar vale la pena y funciona cuando el consumidor hace valer sus derechos y aprovecha todas las instancias que la ley contempla en su defensa.

### Aplicación y difusión de la Quinta y Sexta Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

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

En el mes de enero de 2009, se entregaron los resultados de la quinta encuesta de satisfacción de usuarios aplicada a fines del segundo semestre del año 2008. Se utilizó una metodología de encuesta presencial a nivel nacional considerando un total de 2.107 hogares de todo Chile que tuvieran o fueran usuarios de algún servicio de telecomunicaciones como: telefonía fija, telefonía móvil, internet, telefonía larga distancia, televisión pagada, etc.

Los principales resultados dicen relación con:

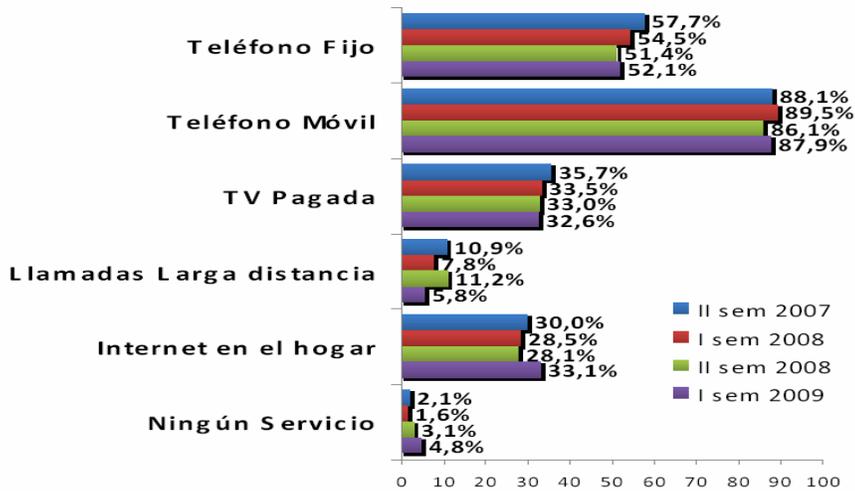
- Uno de cada tres hogares en Chile tiene conexión a banda ancha.
- El promedio de velocidad de las conexiones activas en el país pasó de 1,3 a 1,7 megas
- Un 70% de los consumidores de internet conoce la velocidad con que navega, pero el 92% reconoce haber tenido problemas con la velocidad
- De los hogares sin internet, un 54% no contrataría este servicio porque “no les interesa o no lo necesitan”. a un 40% le gustaría tenerlo... pero no tienen dinero para pagarlo.
- El 37% de los hogares que si tienen internet menciona que la razón principal para contratarlo fue apoyar la educación de sus hijos y comunicarse con lo seres queridos.
- En la telefonía móvil del total de usuarios que declara haber tenido problemas con el servicio (13%), un 37% nunca reclamó o buscó solución.
- De los que si reclamaron ante la empresa, un 42% no obtuvo ninguna solución y en su mayoría no apelaron ante el Sernac o la Subtel.

Por otra parte, en el primer semestre del año 2009, se aplicó la sexta encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones la que utilizó una metodología de encuesta presencial a nivel nacional considerando un total de 2.116 hogares de todo Chile que tuvieran o fueran usuarios de algún servicio de telecomunicaciones como: telefonía fija, telefonía móvil, internet, telefonía larga distancia nacional o internacional, etc. Los resultados de esta encuesta se dieron a conocer, a nivel nacional, en el mes de agosto de 2009 y se ejecutó la difusión regional que consideró la II, V, VIII, XIV y X regiones, presentándose los resultados locales.

Los principales resultados de dicha encuesta dicen relación con:

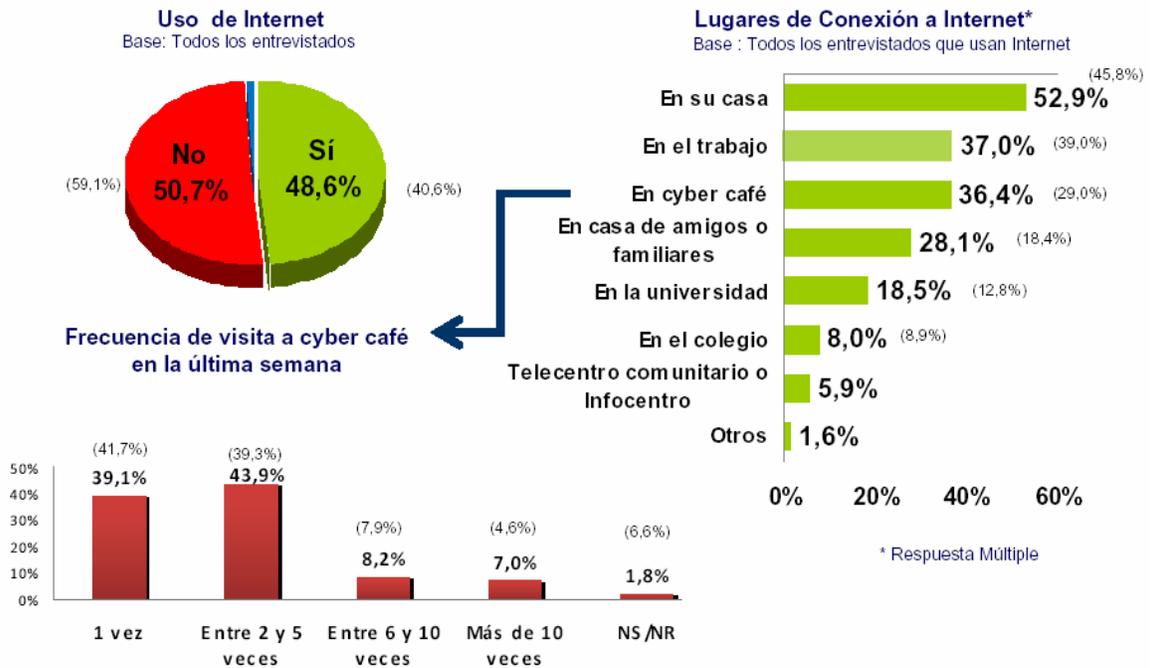
- Internet es el servicio de telecomunicaciones que más creció durante el primer semestre 2009, llegando al 33% de los hogares chilenos. La TV pagada, en menor medida, y el uso de larga distancia con mayor fuerza, muestran bajas relativas en el período. En tanto la telefonía móvil sigue siendo el servicio más masivo con un 88%.

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

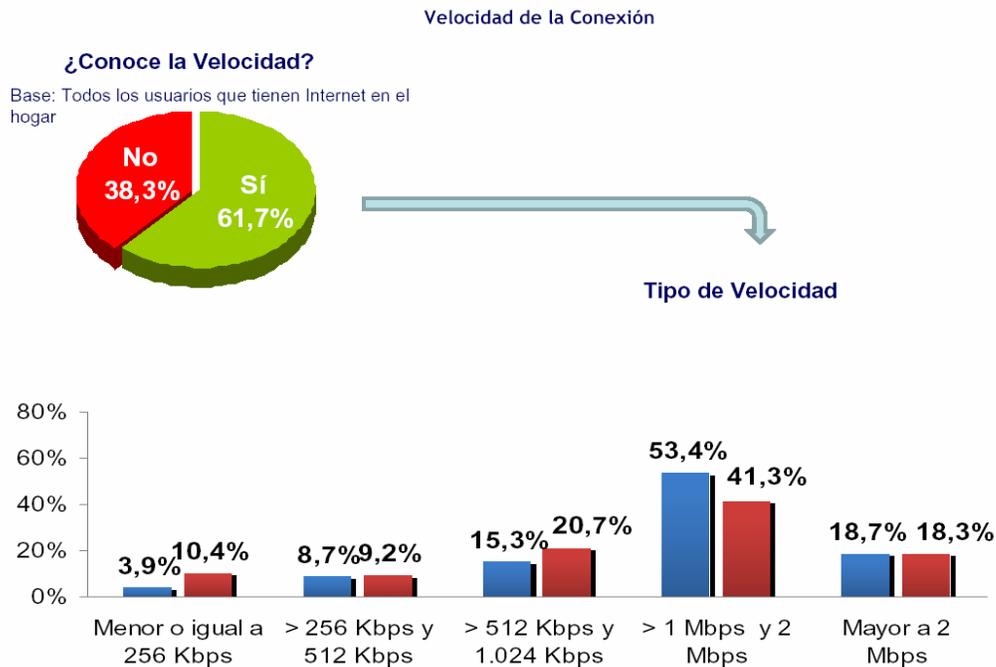


- Junto con aumentar la penetración de la banda ancha, también creció su uso habitual. El 49% de los chilenos usó Internet en la última semana, conectándose de preferencia en sus propias casas (53%), en su lugar de trabajo o cibercafés (37%) y en casas de amigos o familiares (28%).

### Uso de Internet

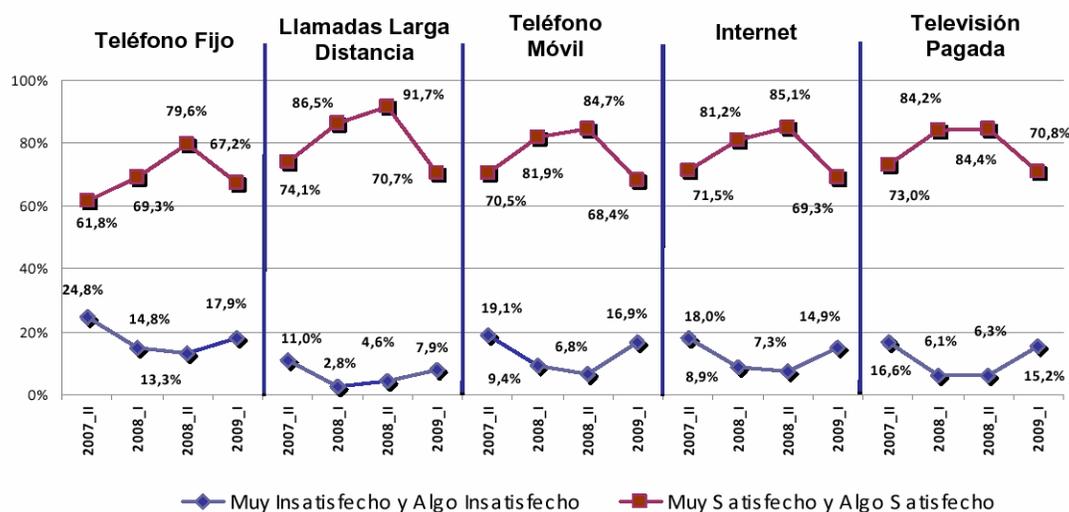


- También se incrementa el número de usuarios que conoce la velocidad a la que navega (62%).



- Dato relevante para la expansión de Internet hacia adelante, es que el 87% de los hogares que no tienen Internet, señalan que no lo van a contratar en los próximos meses, ya sea porque no les interesa (48%) o no pueden pagar su costo (41%).
- Todavía es alto el porcentaje de usuarios que declara tener problemas con la velocidad de navegación (51%).
- Respecto a los niveles de satisfacción, por servicio de telecomunicaciones consultado, en el siguiente gráfico se muestra la evolución de este índice, por tipo de servicio, los últimos cuatro semestres:

## Evolución de los Niveles de Satisfacción



Cabe señalar, que la aplicación de la encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, es un compromiso definido en la Programación Gubernamental 2009, con el cual se ha cumplido en un 100% en el año 2009.

### Acciones de Difusión en General

Durante el año 2009 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 efectuaron diferentes jornadas de difusión y capacitación que incluían entrega de material informativo y una presentación de los derechos en materia de telecomunicaciones por parte de un profesional a un grupo de personas, logrando capacitar más de 1.600 personas. Del mismo modo, se ha participado activamente en otras iniciativas, en conjunto con otras entidades públicas, tales como. "Gobierno más Cerca", "Plazas Ciudadanas", Infobus, etc.

En conclusión, se estima que alrededor de 15.000 usuarios de servicios de telecomunicaciones, directa o indirectamente, fueron informados de sus derechos.

### Avanzar en consolidación de Ventanilla Única - Convenio de Cooperación Subtel – Sernac

Durante el año 2009, se continuó y fortaleció del convenio entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, con lo cual se cumplió el 100% del compromiso definido en la Programación Gubernamental 2009.

Dicho convenio ha permitido entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, recepción de reclamos por medios electrónicos ha permitido mantener y conocer en línea el estado de los reclamos, facilitar el acceso a la información estadística, reducción de tiempos de tramitación de los reclamos ingresados en Sernac y derivados a Subtel, potenciado la resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país a objeto de proteger sus derechos y Contar con catorce funcionarios capacitados y especializados para acoger y orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac así como aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica de manera de poder acoger de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones de los usuarios ante las empresas concesionarias.

### **Gestión de reclamos con Transferencia Electrónica de documentos a usuarios, empresas, Subtel.**

Hito relevante durante el año 2009, fue la consolidación y puesta en marcha de la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios y empresas de telecomunicaciones y Subtel. Este logro permitió potenciar y perfeccionar tanto el proceso de resolución y tramitación de reclamos así como en una comunicación más ágil y expedita y disminuir los costos asociados al servicio de correo postal para la Subtel así como para las empresas reduciendo a su vez en un 30% los tiempos de respuesta de las empresas a los oficios conductores de reclamos, lo que implica mejores tiempos de respuesta para los usuarios.

### **Perfeccionamiento de la Función Fiscalizadora**

Es tarea de la Subtel el velar por el cumplimiento de la normativa sectorial vigente, para una correcta operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, por lo cual, durante el año 2009 se ejecutaron recepciones de obras e instalaciones de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva. Lo anterior, implicó ejecutar visitas en terreno en más de 1.200 puntos a lo largo del país.

Asimismo, se ejecutó el proceso de recepción de las obras e instalaciones de los telecentros y áreas de cobertura considerados en el proyecto "Quiero Mi Barrio", de las antenas de telefonía móvil consideradas en el proyecto "Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país" y del proyecto "Red de Transmisión para localidades intermedias de la provincia de Palena y sus respectivos subsidios" y se desarrollaron acciones de fiscalización a teléfonos públicos rurales, escuelas rurales y telecentros comunitarios con el fin de verificar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos. Lo anterior, da por cumplido en un 100% al compromiso definido en la programación Gubernamental 2009, asociado a la Recepción de las obras e instalaciones de los servicios adjudicados a través del FDT.

Respecto al proceso de resolución de denuncias efectuado en el año 2009, este responde a las metas comprometidas en la Ley de presupuestos 2009.

En el periodo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, entre los más demandados por la ciudadanía fue la verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil y asociadas al servicio de radiodifusión sonora producto de interferencias y otros. Se recibieron 220 denuncias asociadas a servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del FDT y resolviendo la totalidad de éstas en un tiempo promedio de 36 días, cumpliendo y superando la meta definida en los Indicadores de Desempeño año 2009.

Del mismo modo, durante el año 2009 y como parte del Plan de Fiscalización se pusieron en marcha dos programas anuales de fiscalización asociados al "Seguimiento y análisis de los requerimientos que los usuarios hacen a las compañías de telefonía móvil" y a la "Fiscalización a Plataformas de Atención Telefónica".

Finalmente, se ha consolidado la desconcentración territorial de la función fiscalizadora con la operación de cuatro macro zonas regionales con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt, cuentan con fiscalizadores y el equipamiento técnico necesario para atender situaciones denunciadas o proactivamente verificar la operación de los servicios de telecomunicaciones en las regiones de su responsabilidad apoyando también a las autoridades regionales según la contingencia.

- **Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones**

Los proyectos impulsados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), tienen por finalidad aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en áreas de bajos ingresos, rurales o urbanas y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.

Particularmente, en el año 2009 se concursaron proyectos a través del FDT que a continuación se detallan:

**1.- Proyecto Servicio Intermedio de Telecomunicaciones para Chiloé**

Durante el año 2009, se llevó a cabo el proyecto de Transmisión por Fibra Óptica entre Chiloé y Coyhaique, el cual, permite conectar por primera vez a través de fibra óptica a la región de Aysén y extender los servicios intermedios de telecomunicaciones en la Provincia de Chiloé, de forma tal que los concesionarios de servicios de telecomunicaciones puedan prestar servicios en nuevas localidades más alejadas en base al trazado de la fibra óptica instalada en el año 2007.

### Objetivo

Permitir incrementar la capacidad y velocidad de transmisión de datos mediante tecnología fibra óptica para la región de Aysén.

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

CTR Comunicación y Telefonía Rural S.A. por un monto de \$566.981.107 (quinientos sesenta y seis millones novecientos ochenta y un mil ciento siete pesos).

### Estado del proyecto

A la fecha, este proyecto se encuentra en etapa de tramitación de la concesión respectiva, su ejecución se iniciará en el año 2010.

## **2.- Proyecto Telefonía Móvil a Rutas de la Región de Antofagasta**

Este proyecto es una iniciativa creada y financiada por el Gobierno Regional de Antofagasta, que surge como una solución a las necesidades de seguridad y comunicación en 2 rutas de la Región, para lo cual el GORE de Antofagasta transfirió recursos al FDT en virtud de lo dispuesto en el Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones.

### Objetivo

Extender la red de telefonía móvil en 2 rutas de la Región de Antofagasta: Calama – San Pedro de Atacama, y Antofagasta (sector La Mano del desierto) -Taltal, aumentando de esta manera la respuesta de los servicios de seguridad y favoreciendo el control de ruta y comunicación por parte de las empresas que utilizan esta vía.

### Adjudicataria y Monto de Subsidio

Consortio Movistar/Entel PCS conformado por las empresas Telefónica Móviles Chile S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por un monto de \$1.299.716.000 (Mil doscientos noventa y nueve millones setecientos diez y seis mil pesos)

### Estado del proyecto

A la fecha, este proyecto se encuentra en etapa de tramitación de la concesión respectiva, su ejecución se iniciará en el año 2010.

## **3.- Proyecto de Conectividad para Localidades Intermedias de la Provincia de Palena**

Este proyecto nace como una iniciativa del Programa de Infraestructura Rural para el Desarrollo Territorial (PIRDT) dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE), que pretende complementar la iniciativa implementada el año 2004 por el FDT que permitió la instalación de fibra óptica en la Provincia de Palena, con nodos ópticos en las cabeceras comunales de dicha provincia. El Proyecto buscó solucionar la necesidad de telecomunicaciones existente con una oferta de servicio intermedio de telecomunicaciones para 9 localidades, y servicio público de transmisión

de datos para 13 localidades, con una oferta de acceso a Internet con calidad y precio similares a las existentes en la Capital Provincial. Este proyecto se encuentra en su etapa de inicio de servicios.

#### Objetivo

Conectar las localidades objeto del presente concurso a través de inversión privada subsidiada por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, por medio de una red de fibra óptica, que cumpla con estándares de calidad internacionalmente reconocidos, a objeto de que el servicio intermedio de telecomunicaciones se preste en forma transparente, asegurando la interconexión a las redes nacionales existentes con una oferta de este servicio en condiciones similares a las que se presta en las grandes ciudades, todo ello contribuyendo al permanente desarrollo e inversión de la industria de telecomunicaciones en la zona.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá ofrecer a todas las localidades objeto del proyecto, el servicio público de transmisión de datos en condiciones de precio y calidad equivalente a los de la Capital Provincial.

#### Adjudicataria y Monto de Subsidio

Blue Two Chile S.A. por un monto de subsidio de \$486.000.000 (Cuatrocientos ochenta y seis millones de pesos).

#### Estado del Proyecto

Durante el año 2009 se dio íntegro cumplimiento a la primera etapa del proyecto que contemplaba la instalación y puesta en marcha de las obras necesarias para prestar el Servicio Intermedio de Telecomunicaciones, las cuales fueron recepcionadas conforme por SUBTEL. En la actualidad la empresa trabaja en las obras de la segunda etapa correspondientes al Servicio Público de Telecomunicaciones.

### 3. Desafíos para el año 2010

Para continuar avanzando en la expansión de los mercados de telecomunicaciones incentivando una sana competencia del sector, aumentar la conectividad digital de las comunidades nuestro país y promover el acceso equitativo a las tecnologías de Información y Comunicación; y velar por los derechos de los ciudadanos e usuarios de los servicios de telecomunicaciones. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones proyecta trabajar durante el año 2010 en las siguientes áreas vinculados a la política ministerial de telecomunicaciones:

- Implementar el proyecto de infraestructura digital para la competitividad e innovación, el cual permitirá de cara al Bicentenario, que las localidades rurales, a lo largo de Chile, cuenten con un acceso igualitario a los servicios de telecomunicaciones, de calidad y a precios razonables.
- Implementar el Proyecto Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio en los 177 telecentros, ubicados en los 200 barrios, pertenecientes al programa Quiero Mi Barrio y a cargo de las universidades con las cuales se suscribieron los convenios de colaboración, permitiendo así la operación de éstos durante el primer semestre 2010.
- Implementar las prioridades que en materia de servicios de telecomunicaciones, establezca el nuevo Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que para tales efectos, nombrará el próximo Presidente de la República y los ministros de las carteras partícipes.
- Implementar la portabilidad del número mediante el desarrollo de las normas técnica y operativa para la implementación de la Portabilidad tanto local como móvil, la modificación del plan técnico fundamental de numeración para incluir la portabilidad para las compañías móviles y la creación de una entidad administradora de la base de datos.
- Tramitar los Decretos tarifarios de las concesionarias RTC, Telsur, Telcoy, CMET, Centennial, Multikom, VTR, Will, Fullcom, Interexport, Netline, Telmex y GTD Telesat.
- Ejecutar el programa "Digitaliza Chile", cuyo objetivo es facilitar la transición de la televisión analógica a la digital en el país. Lo anterior supone la ejecución de un plan de implementación técnico-comunicacional de largo plazo que permita una exitosa introducción de la tecnología digital, como también que el apagón analógico no cause inconvenientes a los ciudadanos.

- Actualizar permanente de la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos, con la finalidad de permitir la introducción de nuevos servicios de telecomunicaciones.
- Respecto al Subsidio a la demanda de conexiones a Internet y sus estudios asociados se han concluido que un subsidio a la demanda de conectividad a hogares, no resuelve por sí solo los problemas de brecha digital existentes, por lo cual recomendamos incorporar una serie de medidas, programas y acciones que de manera conjunta faciliten alcanzar objetivos e impactos relevantes en los hogares de Chile por conectar. Para alcanzar los objetivos esperados, debemos, a lo menos, diseñar un mix robusto, un conjunto de medidas, que debieran ocurrir de manera conjunta y/o secuencialmente, para alcanzar los objetivos sectoriales.
- La Transición a IPv6: requiere la coordinación y trabajo conjunto de distintos actores en una alianza público-privado, la Subsecretaría ha mandatado a la Fundación para la Transferencia Tecnológica (UNTEC) diseñar y ejecutar un proyecto que impulse una implementación ordenada de IPv6 en Chile.
- Otorgar concesiones de Servicio Público de Telefonía Móvil Digital avanzado (3G), mediante la cual se asignaron tres bandas de telefonía móvil Digital con cobertura nacional, la que incorpora dos nuevos operadores en telefonía móvil.
- Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.
- Diseño y publicación del séptimo y octavo ranking de reclamos presentados ante la Subsecretaría por usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- La aplicación de la octava y novena encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones el año 2010.
- Fortalecer y consolidar la gestión de reclamos con Transferencia Electrónica de documentos a usuarios, empresas, Subtel.
- Fortalecer la difusión de derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones (elaboración de dípticos y folletería, capacitación a Municipios Sernac – Facilita, edición especial de Revista del Consumidor, etc.)

- Consolidar la cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de la continuidad de 14 oficinas especializadas en telecomunicaciones en dependencias regionales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) desarrollando, a su vez, la gestión de reclamos mediante transferencia electrónica de Sernac a Subtel.
- Consolidar la capacidad resolutive en regiones a través de las cuatro Macro Zonas Regionales instaladas con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.
- Optimizar los procesos de fiscalización y monitoreo de los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a fin de velar por el correcto uso de los fondos públicos – subsidios- entregados para la operación de los servicios del Fondo.
- Optimizar los procesos de fiscalización de servicios, específicamente los que dicen relación con la instalación y operación de antenas de telefonía móvil y los servicios de radiodifusión sonora.
- Desarrollar programas específicos de fiscalización en base al comportamiento y desarrollo del mercado de las telecomunicaciones.
- Consolidar la capacidad fiscalizadora en regiones a través de las cuatro Macro Zonas Regionales con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: 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 tecnologías de información y comunicación, mediante el otorgamiento de subsidios, concesiones y permisos; aumentar la competitividad del mercado, actualizando el marco normativo del sector y asegurar la debida protección de los usuarios, fiscalizando los servicios de telecomunicaciones; permitiendo con ello el desarrollo económico, social y cultural del país, favoreciendo una mayor igualdad de oportunidades y el incremento de la calidad de vida de las chilenas y chilenos.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

| Número | Descripción  |
|--------|--|
| 1      | Continuar desarrollando los compromisos de arrastre de telefonía móvil, telecentros y conectividad de 120 barrios, asociados al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.   |
| 2      | Continuar desarrollando el Programa de Infraestructura para la Conectividad a nivel nacional, financiado en conjunto con los Gobiernos Regionales vía Convenios de Programación. |

#### - Objetivos Estratégicos

| Número | Descripción   |
|--------|---|
| 1      | Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones mediante el otorgamiento de subsidios y autorizaciones para el desarrollo de proyectos que beneficien a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y a localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas. |
| 2      | Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ejecutando acciones de fiscalización y difusión que contribuyan a la correcta operación del mercado y permitan a la ciudadanía el acceso libre e informado de los servicios disponibles en el país.                   |
| 3      | Crear, modificar, actualizar y simplificar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios.                                |

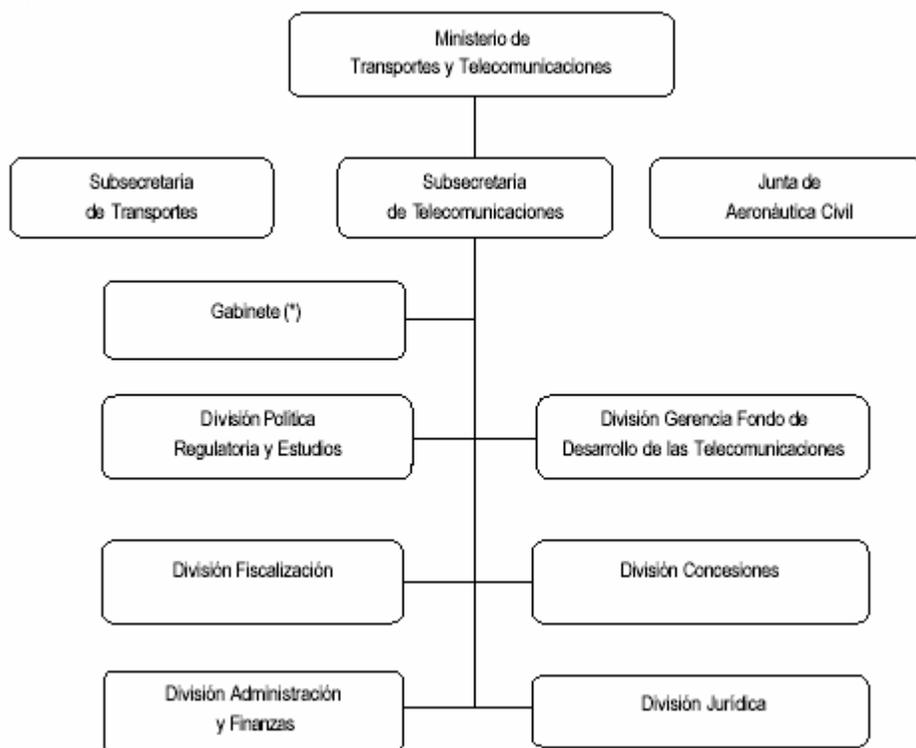
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

| Número | Nombre - Descripción   | Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula |
|--------|--|--|
| 1      | Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.                | 1  |
| 2      | Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.  | 1,3  |
| 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



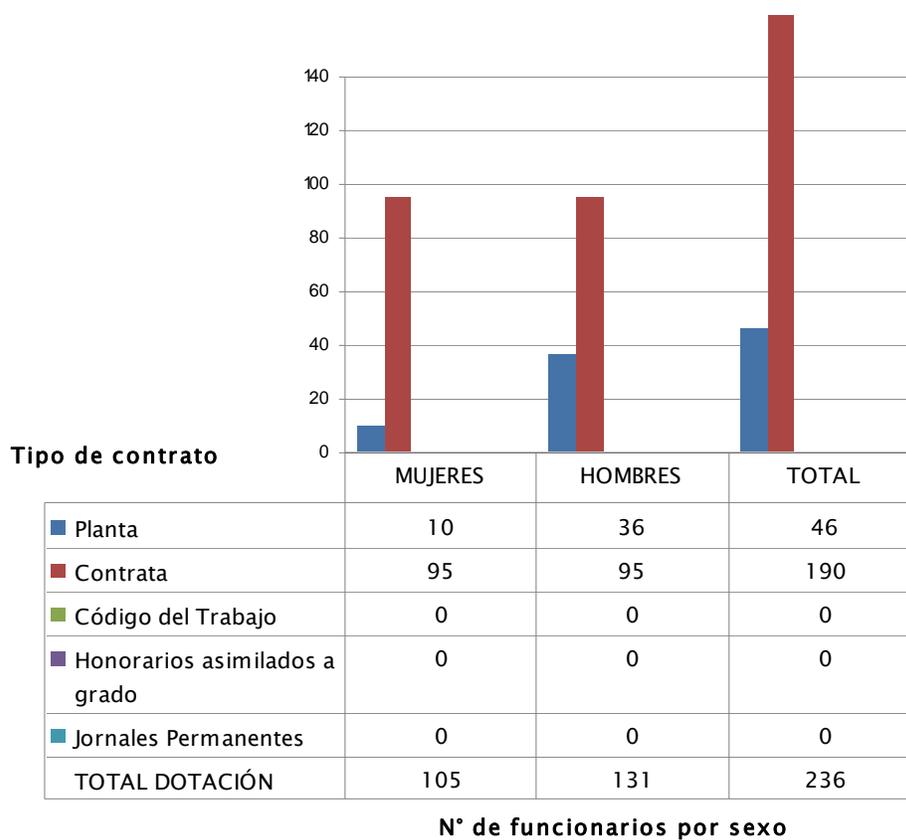
## c) Principales Autoridades

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

## Anexo 2: Recursos Humanos

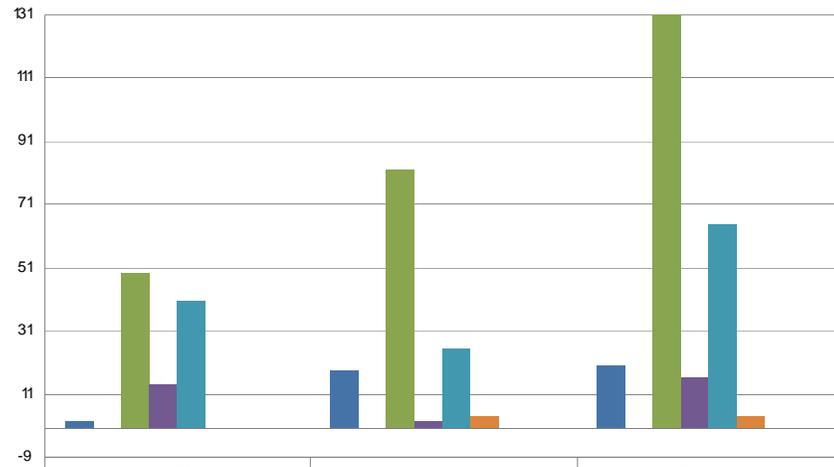
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de 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 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

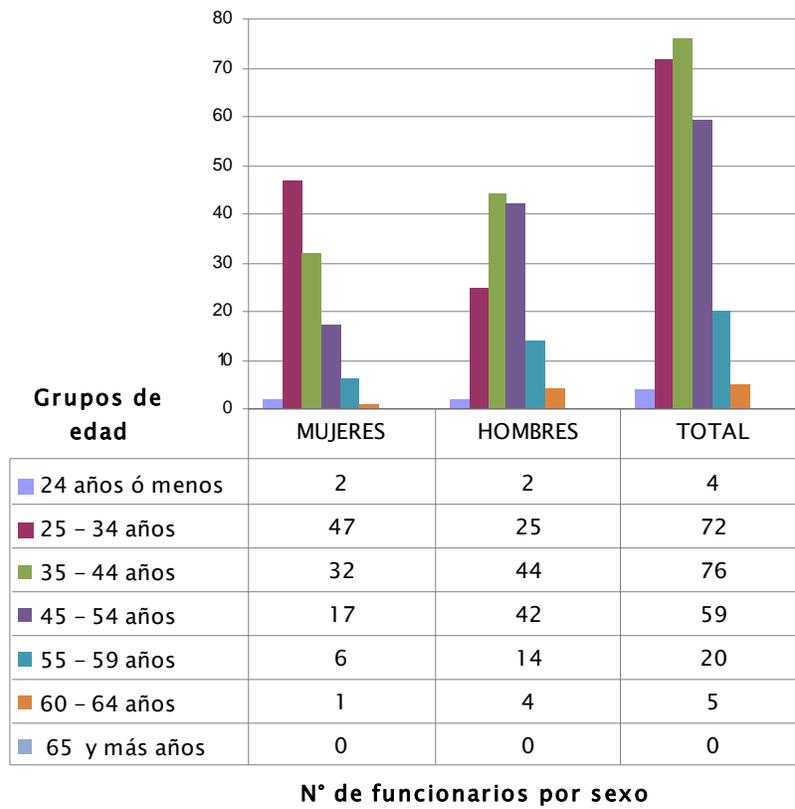
- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



| Estamentos                                   | MUJERES    | HOMBRES    | TOTAL      |
|--|------------|------------|------------|
| Directivos profesionales                     | 2          | 18         | 20         |
| Directivos no profesionales                  | 0          | 0          | 0          |
| Profesionales                                | 49         | 82         | 131        |
| Técnicos                                     | 14         | 2          | 16         |
| Administrativos                              | 40         | 25         | 65         |
| Auxiliares                                   | 0          | 4          | 4          |
| Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664 | 0          | 0          | 0          |
| <b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>               | <b>105</b> | <b>131</b> | <b>236</b> |

**N° de funcionarios por sexo**

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 1<br>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos             |  |                         |      |                     |                            |
|---|--|-------------------------|------|---------------------|----------------------------|
| Indicadores   | Fórmula de Cálculo   | Resultados <sup>2</sup> |      | Avance <sup>3</sup> | Notas                      |
|   |  | 2008                    | 2009 |                     |                            |
| <b>1. Días No Trabajados</b>  |  |                         |      |                     |                            |
| Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.            | $(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$                                | 2,2                     | 3,2  | 68,8                | Deterioro de la Gestión    |
| <b>2. Rotación de Personal</b>  |  |                         |      |                     |                            |
| 2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.  | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$ | 7,0                     | 6,4  | 109,4               | Mejoramiento de la Gestión |
| 2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación. |  |                         |      |                     |                            |
| • Funcionarios jubilados  | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$   | 0,0                     | 0,0  | ---                 | Neutro                     |
| • Funcionarios fallecidos   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$  | 0,0                     | 0,0  | ---                 | Neutro                     |
| • Retiros voluntarios   |  |                         |      |                     |                            |
| o con incentivo al retiro   | $(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$   | 2,6                     | 0,8  | 30,8                | Deterioro de la Gestión    |
| o otros retiros voluntarios   | $(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 0,0                     | 0,0  | ---                 | Neutro                     |
| • Otros   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 4,4                     | 5,5  | 80,0                | Deterioro de la Gestión    |
| 2.3 Índice de recuperación de funcionarios                                | $\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$  | 2,0                     | 1,7  | 117,6               | Mejoramiento de la Gestión |

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

| Cuadro 1<br>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos  |   |                         |       |                     |                            |
|--|---|-------------------------|-------|---------------------|----------------------------|
| Indicadores  | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>2</sup> |       | Avance <sup>3</sup> | Notas                      |
|  |   | 2008                    | 2009  |                     |                            |
| <b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>  |   |                         |       |                     |                            |
| 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.         | $(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$           | 18,8                    | 0,0   | 0,0                 | Deterioro de la Gestión    |
| 3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata. | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$ | 27,4                    | 22,1  | 80,7                | Deterioro de la Gestión    |
| <b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>  |   |                         |       |                     |                            |
| 4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.                               | $(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$  | 90,7                    | 92,8  | 102,3               | Mejoramiento de la Gestión |
| 4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.                                      | $\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$  | 3,1                     | 1,7   | 54,8                | Deterioro de la Gestión    |
| 4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.   | $(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$                 | 2,4                     | 1,6   | 66,7                | Deterioro de la Gestión    |
| <b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>   |   |                         |       |                     |                            |
| Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.  | $(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$                                 | 8,4                     | 8,4   | 100,0               | Neutro                     |
| <b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>   |   |                         |       |                     |                            |
| Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.                            | Porcentaje de Funcionarios en Lista 1   | 93,48                   | 99,54 | 106,5               | Mejoramiento de la Gestión |
|  | Porcentaje de Funcionarios en Lista 2   | 6,5                     | 0,46  | 1.413,04            | Mejoramiento de la Gestión |
|  | Porcentaje de Funcionarios en Lista 3   | 0,0                     | 0,0   | 0,0                 | Neutro                     |
|  | Porcentaje de Funcionarios en Lista 4   | 0,0                     | 0,0   | 0,0                 | Neutro                     |

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

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

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

| Cuadro 2                                     |                   |                   |       |
|--|-------------------|-------------------|-------|
| Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009 |                   |                   |       |
| Denominación                                 | Monto Año 2008    | Monto Año 2009    | Notas |
|  | M\$ <sup>6</sup>  | M\$               |       |
| <b>INGRESOS</b>                              | <b>10,085,105</b> | <b>15,805,478</b> |       |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES                    | -                 | 6,751             |       |
| OTROS INGRESOS CORRIENTES                    | 145,296           | 173,517           | 1     |
| APORTE FISCAL                                | 9,939,809         | 15,625,210        | 2     |
| <b>GASTOS</b>                                | <b>8,709,622</b>  | <b>15,465,779</b> |       |
| GASTOS EN PERSONAL                           | 4,446,801         | 4,972,713         |       |
| BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO                | 1,593,048         | 1,606,418         |       |
| PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL             | 100,245           | 61,421            |       |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES                    | 192,619           | 174,958           |       |
| INTEGROS AL FISCO                            | 3,581             | 4,844             |       |
| ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS        | 671,274           | 915,503           | 3     |
| TRANSFERENCIAS DE CAPITAL                    | 1,702,054         | 7,691,820         | 2     |
| SERVICIO DE LA DEUDA                         | 0                 | 38,102            |       |

1. Las mejoras en la gestión de licencias médicas del personal permitió aumentar en un 49,64% la recuperación de reembolsos por incapacidad laboral, pasando de M\$ 76.224 el año 2008 a M\$ 114.061 el año 2009.

2. El incremento de 57,20% de aporte fiscal, se aplicó directamente al financiamiento de Transferencias de Capital, específicamente al pago de Subsidios y Gastos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ítem que vio aumentada su ejecución en un 351,91% respecto del año anterior.

3. La Adquisición de Activos no Financieros” presenta un incremento de 36,38% respecto del año anterior, este incremento fue destinado principalmente a la adquisición de Programas Informáticos por un monto de M\$ 498.131 y a la compra de Maquinarias y Equipos para la Producción por M\$ 289.518.

<sup>6</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

| Cuadro 3   |      |       |   |                                  |                                |                              |                         |                     |
|--|------|-------|---|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009 |      |       |   |                                  |                                |                              |                         |                     |
| Subt.  | Item | Asig. | Denominación  | Presupuesto Inicial <sup>7</sup> | Presupuesto Final <sup>8</sup> | Ingresos y Gastos Devengados | Diferencia <sup>9</sup> | Notas <sup>10</sup> |
|  |      |       |   | (M\$)                            | (M\$)                          | (M\$)                        | (M\$)                   |                     |
| <b>INGRESOS</b>                                    |      |       |   | <b>18,891,986</b>                | <b>19,501,835</b>              | <b>15,805,478</b>            | <b>3,696,357</b>        |                     |
| 05   |      |       | TRANSFERENCIAS CORRIENTES                             | -                                | 8,476                          | 6,751                        | 1,725                   |                     |
|  | 01   |       | Del Sector Privado                                    | -                                | 8,476                          | 6,751                        | 1,725                   |                     |
|  |      | 003   | Administradora del fondo para Bonificación por Retiro | -                                | 8,476                          | 6,751                        | 1,725                   |                     |
| 08   |      |       | OTROS INGRESOS CORRIENTES                             | 147,805                          | 147,805                        | 173,517                      | - 25,712                |                     |
|  | 01   | 001   | Recuperación y Reembolso de Licencias Medicas         | 116,820                          | 116,820                        | 114,061                      | 2,759                   |                     |
|  | 99   | 999   | Otros   | 30,985                           | 30,985                         | 59,456                       | - 28,471                |                     |
| 09   |      |       | APORTE FISCAL   | 18,734,181                       | 18,651,081                     | 15,625,210                   | 3,025,871               |                     |
|  | 01   |       | Libre   | 18,734,181                       | 18,651,081                     | 15,625,210                   | 3,025,871               |                     |
| 15   | 15   | 000   | SALDO INICIAL DE CAJA                                 | 10,000                           | 694,473                        | -                            | 694,473                 |                     |
| <b>GASTOS</b>                                      |      |       |   | <b>18,891,986</b>                | <b>19,501,835</b>              | <b>15,465,779</b>            | <b>4,036,056</b>        |                     |
| 21   |      |       | GASTOS EN PERSONAL BIENES Y SERVICIOS DE              | 4,454,899                        | 4,972,775                      | 4,972,713                    | 62                      | <b>1</b>            |
| 22   |      |       | CONSUMO   | 1,685,537                        | 1,608,206                      | 1,606,418                    | 1,788                   | <b>2</b>            |
| 23   |      |       | PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL                      | -                                | 65,000                         | 61,421                       | 3,579                   |                     |
| 24   |      |       | TRANSFERENCIAS CORRIENTES                             | 195,408                          | 179,520                        | 174,958                      | 4,562                   |                     |
|  | 01   | 516   | Programa Formación en Tecnologías de Información      | 23,364                           | 22,660                         | 21,573                       | 1,087                   |                     |
|  | 01   | 518   | Programa Fortalecimiento Regional                     | 172,044                          | 156,860                        | 153,385                      | 3,475                   |                     |
| 25   |      |       | INTEGROS AL FISCO                                     | 3,186                            | 3,186                          | 4,844                        | - 1,658                 |                     |
|  | 01   | 000   | Impuestos   | 3,186                            | 3,186                          | 4,844                        | - 1,658                 |                     |
| 29   |      |       | ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS                 | 876,948                          | 959,067                        | 915,503                      | 43,564                  |                     |
|  | 03   |       | Vehículo  | -                                | 26,543                         | 24,618                       | 1,925                   |                     |
|  | 04   |       | Mobiliario y Otros                                    | 11,066                           | 15,733                         | 15,705                       | 28                      |                     |

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

|    |     |   |            |            |           |           |   |
|----|-----|---|------------|------------|-----------|-----------|---|
|    | 05  | Máquinas y Equipos                            | 286,030    | 304,411    | 297,518   | 6,893     |   |
|    | 06  | Equipos Informáticos                          | 84,960     | 82,400     | 79,531    | 2,869     |   |
|    | 07  | Programas Informáticos                        | 494,892    | 529,980    | 498,131   | 31,849    |   |
| 33 |     | TRANSFERENCIAS DE CAPITAL                     | 11,665,008 | 11,665,008 | 7,691,820 | 3,973,188 |   |
|    | 01  | AL SECTOR PRIVADO                             | 11,665,008 | 11,665,008 | 7,691,820 | 3,973,188 |   |
|    | 039 | Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones | 11,665,008 | 11,665,008 | 7,691,820 | 3,973,188 | 3 |
| 34 |     | SERVICIO DE LA DEUDA                          | 1,000      | 39,073     | 38,102    | 971       |   |
|    | 07  | Deuda Flotante                                | 1,000      | 39,073     | 38,102    | 971       |   |
| 35 |     | SALDO FINAL DE CAJA                           | 10,000     | 10,000     | -         | 10,000    |   |

1. Considera gasto en remuneraciones del personal por M\$ 4.078.639, viáticos por comisiones de servicios en el país y al exterior por M\$ 85.020 y contratos a honorarios por M\$ 809.054.
2. El gasto anual del subtítulo 22 de Bienes y Servicios de Consumo por M\$ 1.606.418, considera como ítems relevantes la contratación de Estudios e Investigaciones por M\$ 622.621 (38,76%) y Cursos de Capacitación por M\$ 51.536 (3,21%).
3. La ejecución del subtítulo 33 Transferencias de Capital por un total de M\$ 7.691.820, corresponde al pago de Subsidios de Proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones por M\$ 1.626.314 (21,14%), aportes a otras entidades para la instalación, operación y administración de los telecentros que componen el programa Quiero Mi Barrio por M\$ 5.781.699 (75,14%) y gastos de funcionamiento por M\$ 283.807 (3,69%).

### c) Indicadores Financieros

| Cuadro 4<br>Indicadores de Gestión Financiera |   |                  |                        |         |         |                                       |       |
|---|---|------------------|------------------------|---------|---------|---------------------------------------|-------|
| Nombre Indicador                              | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo <sup>11</sup> |         |         | Avance <sup>12</sup><br>2009/<br>2008 | Notas |
|   |   |                  | 2007                   | 2008    | 2009    |                                       |       |
| Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)         | AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>13</sup> )                         | %                | 94,47                  | 99,97   | 100,45  | 100,47                                | 1     |
| Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)   | [IP Ley inicial / IP devengados]  | %                | 54,41                  | 34,94   | 81,99   | 234,67                                | 2     |
|   | [IP percibidos / IP devengados]   | %                | 100,00                 | 100,00  | 100,00  | 100,00                                | 2     |
|   | [IP percibidos / Ley inicial]   | %                | 183,80                 | 286,21  | 121,96  | 42,61                                 | 2     |
| Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)      | [DF/ Saldo final de caja]   | %                | 0,00                   | 0,00    | 381,02  | 0,00                                  |       |
|   | (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos) | %                | 29,83                  | 1132,81 | 8662,24 | 764,67                                |       |

1. El aporte fiscal ley año 2009 por M\$ 18.734.181, sufrió una disminución de M\$ 83.100, según Decreto de Hacienda 450 del 21.04.09, resultando en un aporte al 31.12.09 de M\$18.651.081.
2. Los ingresos propios de cada año consideran el total de Presupuestos de Ingresos, menos el Aporte Fiscal y el Saldo Inicial de Caja.

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

12 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

| <b>Cuadro 5</b>  |                                     |                      |                   |                    |
|--|-------------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Análisis del Resultado Presupuestario 2009<sup>14</sup></b> |                                     |                      |                   |                    |
| <b>Código</b>  | <b>Descripción</b>                  | <b>Saldo Inicial</b> | <b>Flujo Neto</b> | <b>Saldo Final</b> |
| <b>FUENTES Y USOS</b>  |                                     | <b>3.208.518</b>     | <b>339.697</b>    | <b>3.548.215</b>   |
| <b>Carteras Netas</b>  |                                     | <b>0</b>             | <b>-4.500</b>     | <b>-4.500</b>      |
| 115  | Deudores Presupuestarios            | 0                    | 0                 | 0                  |
| 215  | Acreedores Presupuestarios          | 0                    | -4.500            | -4.500             |
| <b>Disponibilidad Neta</b>                                     |                                     | <b>2.965.543</b>     | <b>558.051</b>    | <b>3.523.594</b>   |
| 111  | Disponibilidades en Moneda Nacional | 2.965.543            | 558.051           | 3.523.594          |
| <b>Extrapresupuestario neto</b>                                |                                     | <b>242.975</b>       | <b>-213.854</b>   | <b>29.121</b>      |
| 114  | Anticipo y Aplicación de Fondos     | 246.362              | -204.366          | 41.996             |
| 116  | Ajustes a Disponibilidades          | 874                  | 0                 | 874                |
| 119  | Trasposos Interdependencias         | 0                    | 0                 | 0                  |
| 214  | Depósitos a Terceros                | -4.015               | -9.481            | -13.496            |
| 216  | Ajustes a Disponibilidades          | -246                 | -7                | -253               |
| 219  | Trasposos Interdependencias         | 0                    | 0                 | 0                  |

14 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Transferencias<sup>15</sup>

| Cuadro 7   |  |  |                             |                          |       |
|--|--|--|-----------------------------|--------------------------|-------|
| Transferencias Corrientes                        |  |  |                             |                          |       |
| Descripción                                      | Presupuesto Inicial<br>2009 <sup>16</sup><br>(M\$) | Presupuesto<br>Final 2009 <sup>17</sup><br>(M\$) | Gasto<br>Devengado<br>(M\$) | Diferencia <sup>18</sup> | Notas |
| <b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>          |  |  |                             |                          |       |
|  |  |  |                             |                          | 1     |
| Gastos en Personal                               | 223.391  | 223.391  | 223.391                     |                          | 2     |
| Bienes y Servicios de Consumo                    | 34.866   | 34.866   | 34.866                      |                          | 2     |
| Inversión Real                                   | 0  | 0  | 0                           |                          |       |
| Otros  | 11.602.159   | 11.602.159                                       | 7.608.521                   | 3.977.750                |       |
| <b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b> |  |  |                             |                          |       |
| Gastos en Personal                               | 0  | 0  | 0                           | 0                        |       |
| Bienes y Servicios de Consumo                    | 0  | 0  | 0                           | 0                        |       |
| Inversión Real                                   | 0  | 0  | 0                           | 0                        |       |
| Otros <sup>19</sup>                              | 0  | 0  | 0                           | 0                        |       |
| <b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>                      | <b>11.860.416</b>                                  | <b>11.844.528</b>                                | <b>7.866.778</b>            | <b>3.977.750</b>         |       |

1. Considera la ejecución del Programa de Formación en Tecnologías de Información (M\$21,573; 0,27%), Programa Fortalecimiento Regional (M\$ 153.385; 1,95%) y el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (M\$7.691.820; 97,78%).
2. Los gastos de funcionamiento (Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo) equivalen a un 3,75% de la ejecución total de transferencias (M\$ 7.866.778).

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

16 Corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

18 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

19 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

| Cuadro 8  |  |  |                  |                      |                     |                     |                      |                            |                              |       |
|---|--|--|------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
| Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009  |  |  |                  |                      |                     |                     |                      |                            |                              |       |
| Producto Estratégico  | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo             |                     |                     | Meta "               | Cumple SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|   |  |  |                  | 2007                 | 2008                | 2009                |                      |                            |                              |       |
| Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados. | Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora | Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t      | días             | 72días<br>53024/737  | 88días<br>58520/665 | 87días<br>79953/915 | 95días<br>85500/900  | SI                         | 109%                         |       |
|   | 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 concesiones de servicios de radiodifusión  | Sumatoria de tiempos de tramitación de concesiones otorgadas durante en el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t | días             | 135días<br>38475/285 | 97días<br>25802/266 | 141días<br>3525/25  | 150días<br>42000/280 | SI                         | 106%                         |       |
|   | Enfoque de Género: No  |  |                  |                      |                     |                     |                      |                            |                              |       |

20 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

21 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

| Producto Estratégico  | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo                |                     |                         | Meta                    | Cumple SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|---|---|---|------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|   |   |   |                  | 2007                    | 2008                | 2009                    | 2009                    |                            |                              |       |
| Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados. | Tiempo promedio de tramite 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             | 17días<br>13039/7<br>67 | 0días<br>0/0        | 25días<br>19600/7<br>84 | 26días<br>21840/8<br>40 | SI                         | 104%                         |       |
|   | Enfoque de Género: No   |   |                  |                         |                     |                         |                         |                            |                              |       |
| Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.   | Porcentaje de informes y documentos asociados al proceso tarifario publicados en página Web de la Subsecretaría de Telecomunicaciones | (N° de informes y documentos publicados en la página web de Subtel asociados al proceso tarifario año t/N° de informes y documentos programados para ser publicados en la página web de Subtel, asociados al proceso tarifario establecido para el año t)*100 | %                | 100%<br>(8/8)*10<br>0   | 0%<br>(0/0)*10<br>0 | 100%<br>(32/32)*<br>100 | 100%<br>(30/30)*<br>100 | SI                         | 100%                         |       |
|   | Enfoque de Género: No   |   |                  |                         |                     |                         |                         |                            |                              |       |

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

| Producto Estratégico   | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo            |                     |                   | Meta "              | Cumple SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|--|--|---|------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|  |  |   |                  | 2007                | 2008                | 2009              | 2009                |                            |                              |       |
| Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas. | Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados           | (Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100  | %                | 100.0%              | 100.0%              | 97.4%             | 95.0%               | SI                         | 103%                         |       |
|  |  |   |                  | (6059.0/6059.0)*100 | (1413.0/1413.0)*100 | (525.0/539.0)*100 | (1632.0/1718.0)*100 |                            |                              |       |
|  | Enfoque de Género: No  |   |                  |                     |                     |                   |                     |                            |                              |       |
| Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas. | Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales | (N° de escuelas monitoreados con servicio disponible y N° de escuelas monitoreadas sin conexión con inicio de proceso sancionatorio /N° de escuelas con recepción de obras aprobadas)*100 | %                | 100%                | 100%                | 86%               | 80%                 | SI                         | 107%                         |       |
|  |  |   |                  | (639/639)*100       | (665/665)*100       | (213/248)*100     | (532/665)*100       |                            |                              |       |
|  | Enfoque de Género: No  |   |                  |                     |                     |                   |                     |                            |                              |       |

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

| Producto Estratégico   | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo               |                       |                        | Meta                   | Cumple SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|--|---|---|------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|  |   |   |                  | 2007                   | 2008                  | 2009                   | 2009                   |                            |                              |       |
| Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas. | Porcentaje de proyectos adjudicados y recepcionados del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones   | (N° de proyectos adjudicados y recepcionados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en el año t/N° de proyectos adjudicados a través del FDT hasta el mes de octubre del año t)*100                         | %                | 100%<br>(1/1)*100<br>0 | 0%<br>(0/0)*100<br>0  | 100%<br>(2/2)*100<br>0 | 100%<br>(5/5)*100<br>0 | SI                         | 100%                         |       |
|  | Enfoque de Género: No   |   |                  |                        |                       |                        |                        |                            |                              |       |
| Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).   | Porcentaje de denuncias de servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones | (Número de denuncias resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año t/Número total de denuncias ingresadas a la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante los meses de enero a septiembre del año t)*100 | %                | 98%<br>(342/350)*100   | 100%<br>(229/229)*100 | 100%<br>(220/220)*100  | 85%<br>(306/360)*100   | SI                         | 118%                         |       |
|  | Enfoque de Género: No   |   |                  |                        |                       |                        |                        |                            |                              |       |

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

| Producto Estratégico   | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador  | Unidad de medida      | Efectivo                 |                        |                        | Meta<br>2009             | Cumple<br>SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|--|---|--|-----------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------|
|  |   |  |                       | 2007                     | 2008                   | 2009                   |                          |                               |                              |       |
| Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría     | Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t | días                  | 55días<br>18810/342      | 44días<br>10076/229    | 36días<br>7841/220     | 55días<br>16830/306      | SI                            | 154%                         | 1     |
|  |   |  | Enfoque de Género: No |                          |                        |                        |                          |                               |                              |       |
| Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | Porcentaje de reclamos con insistencia resueltos, presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos | (N° de reclamos con insistencia resueltos por Subtel durante el año t/N° total de reclamos con insistencia ingresados a Subtel en el año t)*100  | %                     | 94%<br>(11865/12562)*100 | 95%<br>(7493/7928)*100 | 92%<br>(7640/8316)*100 | 85%<br>(11900/14000)*100 | SI                            | 108%                         |       |
|  |   |  | Enfoque de Género: No |                          |                        |                        |                          |                               |                              |       |

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

| Producto Estratégico   | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo                  |                          |                          | Meta "                    | Cumple SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|--|---|--|------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|  |   |  |                  | 2007                      | 2008                     | 2009                     | 2009                      |                            |                              |       |
| Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos  | (Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)                | días             | 29días<br>(344085 /11865) | 32días<br>(239776 /7493) | 24días<br>(183360 /7640) | 35días<br>(416500 /11900) | SI                         | 146%                         | 2     |
|  | Enfoque de Género: No   |  |                  |                           |                          |                          |                           |                            |                              |       |
| Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | Porcentaje de insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telefonía móvil por incumplimiento de sus derechos | (Nº de reclamos con insistencia de telefonía móvil resueltos por Subtel en el año t/Nº de reclamos con insistencia de telefonía móvil ingresados a Subtel en el año t)*100 | %                | 97%<br>(3329/3417)*100    | 91%<br>(403/441)*100     | 85%<br>(258/304)*100     | 85%<br>(2932/3450)*100    | SI                         | 100%                         |       |
|  | Enfoque de Género: No   |  |                  |                           |                          |                          |                           |                            |                              |       |

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

| Producto Estratégico   | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo                |                         |                         | Meta "                  | Cumple SI/NO <sup>20</sup> | % Cumplimiento <sup>21</sup> | Notas |
|--|--|--|------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|  |  |  |                  | 2007                    | 2008                    | 2009                    | 2009                    |                            |                              |       |
| Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones | (N° de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año t/Total de reclamos ingresados en el año t)*100 | %                | 29%<br>(5096/17658)*100 | 40%<br>(5176/13104)*100 | 35%<br>(4246/11988)*100 | 40%<br>(7400/18500)*100 | SI                         | 113%                         |       |
|  | 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 %

Notas:

1.- El sobre cumplimiento de la meta, se explica debido a que durante el año 2009, se presentó una disminución del número de denuncias ingresadas y resueltas en comparación a años anteriores y principalmente a que las denuncias en este periodo presentaron un menor nivel de complejidad en su resolución. Adicionalmente a la mejora de las prácticas de trabajo efectuadas en el año 2008, se suma que durante el periodo 2009 se fortalecieron las visitas a terreno incorporadas en el plan de fiscalización en las macrozonas regionales, lo que permitió optimizar los tiempos y recursos asociados para el cumplimiento de esta meta. Cabe señalar, que en el proceso presupuestario del año 2010, se ajustó la meta de este indicador disminuyendo el tiempo de 55 a 45 días.

2.- El sobre cumplimiento de la meta, se explica debido a la baja en el ingreso de reclamos presentada en los últimos años asociada a que las empresas de telecomunicaciones han cumplido con la obligación de atender y solucionar los reclamos de los usuarios y a la optimización del proceso de resolución de reclamos de la Subsecretaría que ha implicado mejorar los sistemas de información. Cabe señalar, que en el proceso presupuestario del año 2010, se ajustó la meta de este indicador disminuyendo el tiempo de 35 días a 33 días.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

| Cuadro 9<br>Otros indicadores de Desempeño año 2009                             |   |   |                  |           |           |           |       |
|---|---|---|------------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Producto Estratégico  | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo  |           |           | Notas |
|   |   |   |                  | 2007      | 2008      | 2009      |       |
| Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos. | Porcentaje de Normas técnicas y reglamentos elaborados y/o modificados que se proponen a la autoridad de Subtel semestralmente. | (Nº de Normas Técnicas y reglamentos elaborados y/o modificados propuestos por nóminas a Gabinete Subtel en los plazos programados/Nº de Normas Técnicas y Reglamentos programadas semestralmente)*100. | %                | 100%      | 100%      | 100%      |       |
| Institucional, Gestión Interna  | Porcentaje de funcionarios capacitados durante el año t.  | (Funcionarios capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría)*100 (funcionarios de regiones capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría)*100.  | %                | 72%       | 95,37%    | 92%       | 1     |
| Institucional, Gestión Interna  | Porcentaje de respuestas emitidas por consultas a la OIRS.  | (Total de consultas a la OIRS, respondida/Total de consultas ingresadas a la Oirs)*100.   | %                | 98,31%    | 99,7%     | 99,96%    | 2     |
| Institucional, Gestión Interna  | Tiempo promedio de respuesta a los usuarios de la OIRS.   | Sumatoria de los días de respuestas a las consultas de la OIRS/ Total de respuestas a las consultas realizadas a través de las OIRS.  | días             | 3,08 días | 2,69 días | 0,74 días | 1     |

Notas:

- 1.- El indicador presenta una leve disminución, debido a que durante el año 2009 las capacitaciones fueron dirigidas a los funcionarios en base a las brechas de competencias.
- 2.- El indicador presentan un avance superior respecto al año anterior, esto como consecuencia de la mejora de los procesos internos de asignación y respuesta a las consultas presentadas por los usuarios de la OIRS

## Anexo 5: Programación Gubernamental

| Cuadro 10<br>Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Objetivo <sup>22</sup>  | Producto <sup>23</sup>   | Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>   | Evaluación <sup>25</sup>  |
| Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.                            | Decretos de renovación de concesiones de radiodifusión sonora que se extinguen el año 2010   | Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.              | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>Final:</u><br/>CUMPLIDO</p> |
| Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.                            | Llamados a concursos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones para subsidiar proyectos priorizados que cuenten con convenios de programación firmados con los Gobiernos Regionales. | Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.   | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>MEDIO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>INCUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>Final:</u><br/>CUMPLIDO</p>                |
| Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta | Renovación y mantención del Convenio de Cooperación entre Subtel y Sernac para el año 2009.  | Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p>                     |

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

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

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

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

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

| Objetivo <sup>22</sup>  | Producto <sup>23</sup>   | Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>   | Evaluación <sup>25</sup>  |
|---|--|--|---|
| operación del mercado.  |  |  | <u>Final:</u><br>CUMPLIDO   |
| <p>Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.</p> | <p>Publicación de ranking de reclamos de segunda instancia presentados a Subtel, por usuarios de servicios de telecomunicaciones.</p>        | <p>Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)</p> | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>Final:</u><br/>CUMPLIDO</p> |
| <p>Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.</p> | <p>Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones</p>  | <p>Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)</p> | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>Final:</u><br/>CUMPLIDO</p>               |
| <p>Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.</p> | <p>Recepción de las obras e instalaciones de los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).</p> | <p>Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)</p> | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>Final:</u></p>                            |

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

| Objetivo <sup>22</sup>  | Producto <sup>23</sup>  | Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>             | Evaluación <sup>25</sup>   |
|---|---|--|--|
| <p>Crear, modificar, actualizar y simplificar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios.</p> | <p>Proyecto de ley para la implementación de un subsidio a la demanda por Internet.</p> | <p>Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p> | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>MEDIO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>Final:</u><br/>CUMPLIDO</p> |
| <p>Crear, modificar, actualizar y simplificar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios.</p> | <p>Desarrollo de informes de Procesos tarifarios 2009</p>                               | <p>Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p> | <p><u>1º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/>CUMPLIDO</p> <p><u>Final:</u><br/>CUMPLIDO</p>            |

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

| Cuadro 11<br>Cumplimiento PMG 2009 |                                    |  |  |    |     |    |   |    |     |           |            |        |   |
|------------------------------------|------------------------------------|--|--|----|-----|----|---|----|-----|-----------|------------|--------|---|
| Marco                              | Áreas de Mejoramiento              | Sistemas   | Objetivos de Gestión                     |    |     |    |   |    |     | Prioridad | Ponderador | Cumple |   |
|                                    |                                    |  | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance |    |     |    |   |    |     |           |            |        |   |
|                                    |                                    |  | I  | II | III | IV | V | VI | VII |           |            |        |   |
| Marco Básico                       | Calidad de Atención a Usuarios     | Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información          |  |    |     |    |   |    |     | ○         | Mediana    | 6%     | ✓ |
|                                    | Planificación / Control de Gestión | Gestión Territorial  |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Menor      | 5%     | ✓ |
|                                    | Administración Financiera          | Administración Financiero - Contable                       |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Mediana    | 8%     | ✓ |
|                                    | Enfoque de Género                  | Enfoque de Género  |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Menor      | 5%     | ✓ |
| Marco Avanzado                     | Recursos Humanos                   | Capacitación   |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Alta       | 10%    | ✓ |
|                                    |                                    | Evaluación del Desempeño                                   |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Alta       | 15%    | ✓ |
|                                    |                                    | Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo |  |    | ○   |    |   |    |     |           | Alta       | 10%    | ✓ |
|                                    | Calidad de Atención a Usuarios     | Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana       |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Alta       | 10%    | ✓ |
|                                    | Planificación / Control de Gestión | Auditoría Interna  |  | ○  |     |    |   |    |     |           | Mediana    | 8%     | ✓ |
|                                    |                                    | Planificación / Control de Gestión                         |  |    |     | ○  |   |    |     |           | Alta       | 15%    | ✓ |
|                                    | Administración Financiera          | Compras y Contrataciones del Sector Público                |  |    | ○   |    |   |    |     |           | Mediana    | 8%     | ✓ |

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

| Cuadro 12<br>Cumplimiento PMG años 2006 – 2008 |      |      |      |
|--|------|------|------|
|  | 2006 | 2007 | 2008 |
| Porcentaje Total de Cumplimiento PMG           | 94%  | 100% | 100% |

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

| Cuadro 13  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009      |  |  |   |  |
| Equipos de Trabajo   | Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>26</sup> | N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo | Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>27</sup> | Incremento por Desempeño Colectivo <sup>28</sup> |
| Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones | 16   | 4  | 97,1%   | 7,6%   |
| Concesiones y Autorizaciones                               | 38   | 5  | 98,4%   | 7,6%   |
| Fiscalización  | 45   | 8  | 99,6%   | 7,6%   |
| Gestión de Reclamos  | 37   | 6  | 100%  | 7,6%   |
| Financiero Contable  | 33   | 7  | 99,9%   | 7,6%   |
| Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional               | 10   | 6  | 100%  | 7,6%   |
| Jurídica   | 17   | 10   | 100%  | 7,6%   |
| Política Regulatoria y Estudios                            | 16   | 5  | 100%  | 7,6%   |
| Gabinete   | 25   | 8  | 99,8%   | 7,6%   |

26 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

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

BOLETÍN: 5406. Crea radios comunitarias

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

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

Estado de tramitación: Tercer trámite constitucional, Cámara de Diputados. el Congreso Nacional ha prestado su aprobación al proyecto de ley que crea los servicios de radiodifusión comunitaria ciudadana. Pendiente su envío al Tribunal Constitucional, en conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 93 de la Carta Fundamental

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

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

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

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

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

Beneficiarios directos: Radiodifusores locales y de menor poderío económico.

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

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

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

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

Beneficiarios Directos: Operadores del mercado de telecomunicaciones.

BOLETIN 6190. Permite la introducción de la televisión digital terrestre.

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

Objetivo: Permitir la introducción de la televisión digital terrestre.

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

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

BOLETIN 4991. Regula la Instalación de antenas transmisoras de servicios de telecomunicaciones.

Descripción: Establece como requisito para la instalación de estas torres soporte de antenas de telecomunicaciones, la presentación de un proyecto arquitectónico que establezca parámetros de diseño destinados a minimizar el impacto urbanístico. Adicionalmente, se amplía el distanciamiento mínimo de la torre o estructura soportante, respecto de los deslindes de los predios vecinos, se dispone que los concesionarios deberán privilegiar como lugares de emplazamiento los espacios de uso público o bien aquellos terrenos susceptibles de mantener una distancia mínima de 50 metros con sus vecinos. De no ser así, el concesionario deberá obtener no sólo la autorización del propietario del terreno donde se emplazará la estructura en cuestión, sino también la autorización de los vecinos colindantes a él.

Objetivos: El proyecto incentiva la co-localización de diversos sistemas radiantes en una misma torre, optimizando así el ritmo de instalación de torres en beneficio de la comunidad y también de las empresas. Se crea un portal informativo acerca del detalle de las antenas instaladas en el país, con su respectivo posicionamiento geográfico, los niveles de radiación de las antenas instaladas y las antenas que están en trámite de autorización, todo ello, con el fin de que la ciudadanía pueda ejercer los derechos que la ley le confiere.

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. Primer Informe Comisión de OOPP. Transportes y Telecomunicaciones. Por acuerdo de los Comités Parlamentarios, se remite el proyecto a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara, para efectos de que se pronuncie sobre la constitucionalidad de algunos puntos debatidos en la Comisión técnica. El 27 de Octubre de 2009 la Comisión de Constitución devuelve antecedentes de proyecto, por cuanto ampliación de plazo por ella solicitada fue rechazada por la Sala y no dispone del tiempo necesario para estudiarlo en profundidad.

Beneficiarios directos: Ciudadanos, operadores de servicios de telecomunicaciones, municipalidades.

BOLETIN 4915. Consagra el principio de neutralidad en la red para los consumidores y usuarios de Internet.

Descripción: Se trata de una moción parlamentaria que ha sido apoyada por el Ejecutivo, efectuando diversas sugerencias para su mejor adecuación a la legislación vigente. El propósito de este proyecto es que la consagración del principio de neutralidad en la red para los consumidores y usuarios de Internet, se incorpore en el ámbito de ley 18.168, General de Telecomunicaciones.

Objetivo: La idea es legislar para evitar que operadores interesados entorpezcan el libre acceso y tráfico a través de la red de Internet: Que no se condicione el acceso de los usuarios de Internet,

discriminando contenidos, aplicaciones o dispositivos y asegurando el derecho de todo usuario de poder ver distintos contenidos con igual facilidad sin que éstos se privilegien por el operador que controla la red de acceso. Se propone este proyecto, compatibilizar las necesidades técnicas y los derechos de los usuarios como son la seguridad en la red y la protección de su privacidad.

Estado de Tramitación: Segundo Trámite Constitucional. Segundo informe Comisión de Economía del Senado. Proyecto aprobado en general. Esta iniciativa en la discusión en particular es analizada por las Comisiones unidas de Economía y Transportes y Telecomunicaciones, que actualmente esta en votación en particular del proyecto.

Beneficiarios Directos: consumidores y usuarios de servicios de Internet.