



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN EXENTA N° 636

REF: Readecua estructura orgánica de la División Fiscalización y fija funciones de sus unidades dependientes./



SANTIAGO, 29 ENE. 2010.

**VISTOS:** El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el Decreto Ley N° 1.028, de 1975, sobre atribuciones de los Subsecretarios de Estado; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y las Resoluciones Exentas N° 3.008, de 2007 y N° 3.881, de 2009, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:**

Que resulta preciso readecuar la estructura organizacional de la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a fin de perfeccionar su gestión.

**RESUELVO:**

1.- Elimínese la Unidad denominada "Área Gestión";

2.- A contar de esta fecha, la estructura organizacional de la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones es la siguiente:

Unidades dependientes:

- a) Departamento Fiscalización de Redes y Servicios;
- b) Departamento Análisis y Planificación;
- c) Departamento Gestión de Reclamos;
- d) Unidad Jurídica; y
- e) Macro Zonas Regionales.

3.- El objetivo de la División Fiscalización es velar por el fiel cumplimiento de la normativa sectorial vigente, para una correcta instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, en términos técnicos, de competencia y de protección a los consumidores.

4.- Las funciones de la División Fiscalización, así como de sus unidades dependientes son las siguientes:

- a) Ejecutar la recepción de las obras e instalaciones de servicios de telecomunicaciones según la normativa vigente;

- b) Desarrollar acciones de fiscalización y monitoreo del espectro radioeléctrico;
- c) Velar por la adecuada entrega de los servicios de telecomunicaciones adjudicados con cargo al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones;
- d) Atender y resolver denuncias presentadas por usuarios y/o empresas producto de irregularidades a la normativa de telecomunicaciones;
- e) Tramitar y resolver los reclamos presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones producto de disconformidad en la prestación del servicio por parte de empresas de telecomunicaciones;
- f) Generar y difundir información del sector para ayudar a la toma de decisiones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; y
- g) Formular cargos por infracción a la normativa de telecomunicaciones

5.- El Departamento de Fiscalización de Redes y Servicios tendrá por funciones planificar, dirigir, dar seguimiento y ejecutar técnicamente las acciones de fiscalización de la División tendientes a velar por el cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones, normas técnicas, y demás disposiciones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Específicamente, son funciones de este Departamento las siguientes:

- a) Administrar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de las acciones de fiscalización de redes y servicios de telecomunicaciones que le sean encomendadas;
- b) Programar operativamente las acciones de fiscalización;
- c) Ejecutar la fiscalización de conformidad a los requerimientos de fiscalización ingresados al Departamento;
- d) Emitir informes técnicos y los documentos necesarios para dar cuenta de las acciones de fiscalización;
- e) Velar por el cumplimiento de los procesos de homologación como de certificación de equipos indoor;
- f) Definir y evaluar los planes operativos y establecer los manuales, procedimientos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades técnicas de fiscalización, en coordinación con los otros Departamentos de la División;
- g) Entregar información de su quehacer a otras Divisiones y Departamentos que así lo soliciten; y
- h) Asesorar al Jefe de la División y a las demás Divisiones de la Subsecretaría en materias técnicas propias de la función.

Son funciones del Área de Medición y Normalización de Protocolos de Fiscalización, dependiente del Departamento de Fiscalización de Redes y Servicios, las siguientes:

- a) Asesoría para el diseño y mejoramiento continuo de los procedimientos de fiscalización de servicios de telecomunicaciones;
- b) Asesoría en el diseño de protocolos de medición aplicables a los diferentes servicios de telecomunicaciones presentes en el país;

- c) Asesoría en la ejecución de auditorías a la implementación de los procedimientos y protocolos de medición definidos para cada servicio de telecomunicaciones;

6.- El Departamento Análisis y Planificación será responsable de las funciones ligadas al diseño y planificación de la acción de fiscalización sobre la base del conocimiento y análisis del comportamiento del mercado y de las necesidades de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente será responsable de llevar a cabo las labores de difusión de la información resultante de las acciones que realice la División de Fiscalización, y que contribuya a disminuir las asimetrías de información entre los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y las concesionarias.

Específicamente, son funciones de este Departamento las siguientes:

- a) Conocer y analizar permanentemente el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones, así como el comportamiento de los operadores de la industria, en orden a identificar situaciones susceptibles a ser fiscalizadas;
- b) Definir los proyectos y programas específicos de fiscalización en base al análisis de situaciones de riesgo en la industria;
- c) Investigar y analizar situaciones denunciadas que están en el ámbito de su competencia;
- d) Definir los cursos de acción para llevar a cabo en forma efectiva y eficiente las demandas de fiscalización, originadas tanto externas como internas en la División;
- e) Analizar y monitorear toda información solicitada y reportada por las compañías a través del Sistema de Transferencia de Información Electrónica;
- f) Definir los contenidos a difundir de los resultados de la acción fiscalizadora, y llevar a cabo las labores de producción, publicación y difusión de la información;
- g) Elaborar informes estadísticos y análisis de resultados que permitan retroalimentar la gestión de la División;
- h) Asesorar al Jefe de la División y a las demás Divisiones de la Subsecretaría en materias técnicas propias de la función; y
- i) Proponer y supervisar mejoramientos informáticos de los procesos de Gestión de la División.

7.- El Departamento Gestión de Reclamos tendrá por función la recepción, tramitación y resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones producto de disconformidades con la prestación del servicio por parte de empresas concesionarias de telecomunicaciones.

Específicamente, son funciones de este Departamento las siguientes:

- a) Recepcionar, tramitar y resolver reclamos presentados por los ciudadanos con los antecedentes aportados tanto por las empresas como por los usuarios;
- b) Ejecutar la tramitación de apelaciones a las resoluciones, presentadas por los usuarios o por las empresas;
- c) Orientar a los usuarios en la presentación de reclamos;

- d) Ejecutar acciones de difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones;
- e) Desarrollar acciones de capacitación en materias de presentación y tramitación de reclamos;
- f) Recepcionar las solicitudes y documentos de usuarios y empresas;
- g) Solicitar antecedentes a las empresas concesionarias, relacionados con los requerimientos de los usuarios; y
- h) Trasladar y monitorear las denuncias por incumplimiento de resoluciones de parte de las empresas.

8.- Son funciones de la Unidad Jurídica, las que ejercerá conforme a los principios generales y permanentes que sean establecidos por la División Jurídica de esta Subsecretaría, las siguientes:

- a) Visar los Oficios que inician procedimientos de cargo que se susciten producto del incumplimiento de la legislación de telecomunicaciones vigente;
- b) Monitorear y controlar las denuncias presentadas ante el Ministerio Público producto de infracciones a la normativa de telecomunicaciones;
- c) Conducir el análisis de resoluciones de reclamos entre empresas, acorde a lo dispuesto en el Título III del Decreto Supremo N° 556, de 1998, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones; y
- d) Asesorar a la Jefatura de División y a sus Departamentos en materias de aplicación e interpretación de la normativa del sector.

9.- Esta División cuenta con desconcentración regional sustentada en cuatro Macro Zonas Regionales con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt. Las Macro Zonas Regionales recibirán la siguiente denominación:

- Macro Zona Norte, con sede en la ciudad de Antofagasta.
- Macro Zona Centro Norte, con sede en la ciudad de La Serena.
- Macro Zona Centro Sur, con sede en la ciudad de Concepción.
- Macro Zona Sur, con sede en la ciudad de Puerto Montt.

Las principales funciones de estas Macro Zonas son:

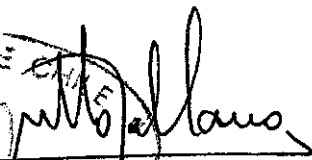
- a) Atender denuncias presentadas por los ciudadanos y operadores de servicios de telecomunicaciones;
- b) Procesar los reclamos y consultas de los usuarios;
- c) Ejecutar una programación regional de fiscalización de los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones;
- d) Ejecutar acciones de recepción de obras y fiscalización a servicios de telecomunicaciones programados desde el nivel central como particulares de la región;
- e) Investigar las causas de los reclamos frecuentes;
- f) Responder las consultas acerca de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; y

g) Apoyar las actividades de difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel regional.

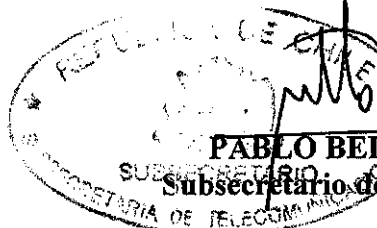
Las personas que desempeñen funciones en las Macro Zonas antes mencionadas tendrán una dependencia funcional de los Departamentos de Fiscalización de Redes y Servicios y Gestión de Reclamos, y una dependencia jerárquica y administrativa del Jefe de la División Fiscalización.

10.- Déjese sin efecto toda otra resolución o instrucción dictada anteriormente sobre las materias tratadas en el presente acto administrativo.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.



**PABLO BELIO ARELLANO**  
Subsecretario de Telecomunicaciones




*[Handwritten initials]*  
 PABLO BELIO ARELLANO  
 SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Gabinete SUBTEL
- Jefes de División
- Departamento Recursos Humanos.
- Centro de Documentación. ✓ *Keren Erolar*