

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

## SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Amunátegui #139, fono 421 32 00  
Página Web <http://www.subtel.cl>

## Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	7
2.1    Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.....	7
2.1.1    Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.....	7
2.1.2    Programa de Televisión Digital.....	16
2.2    Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	17
2.2.1    Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.....	17
3. Desafíos para el año 2011.....	30
4. Anexos.....	35
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	36
Anexo 2: Recursos Humanos.....	39
Anexo 3: Recursos Financieros.....	43
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	50
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	56
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	57
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	58
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	59
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	60

# 1. Presentación

El Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, ha señalado que el desarrollo de las telecomunicaciones es clave en el progreso y mejoramiento de la calidad de vida de todos los chilenos, para lo cual se deben tomar las medidas para que Chile aproveche en plenitud las nuevas tecnologías y permita a toda la población hacer uso de sus beneficios. Es en este contexto que el Presidente Piñera definió cuatro ejes básicos en materia de telecomunicaciones: banda ancha para todos, profundización de la competencia en el mercado, rol subsidiario del Estado y reformulación de la institucionalidad del Sector Telecomunicaciones. Sin embargo a raíz del terremoto del 27 de febrero, se agregó al Programa de Gobierno las tareas de reconstrucción, esta catástrofe puso en evidencia la fragilidad del sistema de telecomunicaciones en situaciones de emergencia.

De esta forma los esfuerzos de Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año 2010, se orientaron al cumplimiento de cuatros ejes mencionados, y a las acciones derivadas del plan de emergencia y reconstrucción.

Es importante señalar que 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 2010 es de 238 funcionarios.

En base a los cuatro ejes centrales que estructuran las políticas ministeriales en telecomunicaciones y las acciones en materia de emergencia y reconstrucción, a continuación se presenta un breve balance de los logros alcanzado por esta Subsecretaría durante el año 2010, como asimismo los principales desafíos institucionales para el año 2011.

En materia de emergencia y reconstrucción en el año 2010, se puede destacar la identificación de infraestructura crítica de telecomunicaciones, acuerdo con los operadores para aumentar la capacidad actual de las redes celulares para enviar y recibir mensajes de texto SMS, el inicio del proceso para adquirir e implementar un Sistema de Mensajes de Alertas de Emergencia, la definición de nuevos estándares de calidad de servicio para telefonía móvil, y el apoyo técnico a la ONEMI , para establecer una Red de Emergencia para el Estado.

En el eje de Banda Ancha para Todos, se debe señalar los proyectos subsidiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) destinados a telefonía móvil, transmisión de datos y conectividad e implementación de telecentros), destacando el Proyecto “Bicentenario todo Chile Comunicado”, que permitirá ampliar la cobertura de banda ancha en localidades rurales del país permitiendo otorgar acceso a Internet a varias localidades, además de telefonía móvil a lugares que hasta ahora no contaban con este servicio. Es así que en el año 2010 se logró beneficiar a 2 millones 200 mil personas en 700 localidades, de un total de 1474 contempladas en el total del proyecto. También destacamos la implementación de los proyectos denominados Telefonía Móvil I y II, los cuales fueron adjudicados en concurso público a los operadores Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y a Telefónica Móviles de Chile S.A, que 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. En consecuencia, se logró el despliegue de telefonía móvil a 25 localidades en 12 regiones del país (Arica Parinacota, Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes).

Adicionalmente, en conjunto con el Gobierno Regional de Antofagasta, se logró dar respuesta al anhelo de vecinos y usuarios dotando de telefonía móvil a las rutas de la Región: Calama – San Pedro de Atacama y Antofagasta (sector La Mano del Desierto) – Taltal, mejorando los tiempos de respuesta en casos de emergencia y contribuyendo a cautelar la seguridad y salud de quienes transitan en estas vías. Se continuó con la ejecución Programa Quiero Mi Barrio en convenio con Ministerio de Vivienda y Urbanismo logrando operación de 113 telecentros; respecto a este programa en particular, esta Subsecretaría se encuentra evaluándolo modificar el modelo de negocios, para que los telecentros contribuyan en mayor grado a la adopción de Internet y al desarrollo de las comunidades locales.

Respecto al ámbito de competencia en el mercado y el diseño de políticas, que privilegien la equidad en el acceso a las tecnologías de información, durante el año 2010 se ejecutó el Programa de Televisión Digital, que consideró la renovación de los permisos demostrativos para Televisión Digital de Libre Recepción, contando con transmisión digital en las ciudades de Santiago, Viña del Mar y Valparaíso, la creación del sello que certifica que el equipo es apto para la Televisión Digital de Libre Recepción, a fin de ayudar a los consumidores a reconocer los televisores, celulares y otros equipos idóneos para recepcionar la TV Digital, fomentando así la transparencia en el mercado, destacando el trabajo en conjunto con las empresas, fabricantes, retail y la propia industria. Adicionalmente, a partir del 20 de julio de 2010 se inició un Plan de Medios a nivel nacional para difusión de la TV Digital.

Se realizó una licitación para proveer Servicios de Telefonía Móvil Digital Avanzada más conocida como 3G, la cual fue adjudicada a dos nuevos operadores de telefonía móvil, Nextel y VTR Móvil que se encuentran actualmente implementando sus planes comerciales.

Con el objetivo de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados en especial para los usuarios finales, durante el 2010 se continuó con la publicación de las series e informes estadísticos del sector telecomunicaciones, incorporando nueva información destacando un análisis de las tarifas de Internet.

En el ámbito de fijación tarifaria en el 2010, está la continuación de los procesos complementarios, correspondientes a las concesionarias VTR Banda Ancha S.A., Will S.A., CTR, y Fullcom, que surgieron posteriori a la resolución del Tribunal de Defensa de Libre Competencia, siendo un complemento de aquellos procesos en que se les fijó el cargo de acceso, fijándose nuevas tarifas a público, que antes eran obligatorias sólo para las empresas dominantes. Además, se fijó por primera vez tarifas a las concesionarias de telefonía local GTD Telesat, Telmex y Netline. Cada uno de estos procesos ya se encuentra en la etapa final.

Por otro lado, comenzaron los procesos tarifarios regulares –pero, que debieron incorporar las nuevas tarifas que el TDLC resolvió que se fijaran para todas las concesionarias de telefonía local de las empresas GTD Manquehue y Entelphone, que actualmente, se encuentran en su etapa final.

Asimismo, tomaron razón los decretos tarifarios de las concesionarias de telefonía local – catalogadas como dominantes en la X y XI regiones, respectivamente- Telsur, y Telcoy.

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 la dictación de leyes, que representan el mayor cambio legislativo del sector telecomunicaciones en 20 años. La nueva normativa está referida a la Ley de Portabilidad de Número Telefónico que permitirá a los usuarios y suscriptores del servicio público telefónico y servicios del mismo tipo, cambiarse de operador sin tener que modificar su número telefónico; Ley de Emergencia y Reconstrucción, la cual permitirá garantizar la continuidad de los servicios del sistema público de telecomunicaciones en situaciones de emergencia, Ley de Neutralidad de la Red (Internet), que convirtió a Chile en el primer país del mundo en prohibir el bloqueo arbitrario de aplicaciones, servicios y contenidos en Internet, fijando el deber de las empresas de transparentar las condiciones de sus planes comerciales y consagrando el derecho de los usuarios a exigir la calidad de servicio que contrataron; Ley de Larga Distancia Nacional, que en una primera etapa permitirá pasar de 24 a 13 zonas primarias, y en una segunda etapa constituir el país en una sola zona primaria, de tal forma de eliminar definitivamente los cargos por “Larga Distancia Nacional”; y finalmente la dictación de la Ley Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana.

En materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y la ciudadanía en general en el año 2010, se focalizó los esfuerzos en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios, a través de acciones destinadas a educar y capacitar a la ciudadanía, informando sobre los procedimientos, las instancias y plazos para la interposición de reclamos y las obligaciones de las empresas prestadoras de servicio, y la consolidación del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, orientado a entregar una mayor cobertura de atención, posibilitando que los usuarios presenten sus reclamos en todas las oficinas regionales del Sernac.

Respecto a la función fiscalizadora de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que tiene como fin velar por el cumplimiento de la normativa sectorial vigente, durante el año 2010 se realizaron recepciones de obras, en terreno, a más de 1.200 instalaciones asociadas servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva y servicios limitados ubicados en todo el país.

Destacando el proceso de recepción de las obras e instalaciones de las etapas I y II del Proyecto “Bicentenario todo Chile Comunicado”, el Proyecto Red de Transmisión para localidades intermedias de la provincia de Palena, etapa II y las instalaciones faltantes de los proyectos “Quiero Mi Barrio” y “Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país” adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).

Asimismo, con el fin de verificar que los recursos otorgados por el Estado, a través del Fondo, fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos, se desarrollaron constantes acciones de fiscalización a los proyectos subsidiados por el FDT. A nivel nacional se ejecutó el proceso de recepción de las obras e instalaciones de los dos nuevos operadores del servicio público de telefonía móvil: VTR SA y Nextel S.A.

Del mismo modo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, donde uno de los aspectos más sensibles y demandados por la ciudadanía, fue la verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil, a ello, se agrega la atención de denuncias asociadas al servicio de radiodifusión sonora producto de interferencias y otros.

Respecto a los desafíos y compromisos para el año 2011, podemos destacar la dictación de los reglamentos de la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones, la entrada en servicio de la Red de Telecomunicaciones de Emergencia e Implementación del Sistema Alerta Temprana. En el eje Banda Ancha se continuará con el proyecto “Bicentenario Todo Chile Comunicado” cubriendo con banda ancha a más de 1.000 localidades, alcanzando a más de 3 millones de personas, se ejecutará el proyecto Conectividad para la Educación, que permitirá proveer de acceso a Internet de banda ancha al 70% de los establecimientos educacionales municipales y subvencionados, lo que equivale al 90% de los estudiantes del país, se iniciará el proceso de modificación legal del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que permitirá incorporar el modelo de subsidio a la demanda; en el eje de competencia destacan el plan de Implementación de Portabilidad Numérica, ejecución de primera etapa de la Ley N° 20.476, que elimina en forma gradual la Larga Distancia Nacional, durante el primer semestre del año 2011, se apoyará la tramitación del proyecto del Ley de Televisión Digital y se continuará con la ejecución del plan de difusión del Programa de Televisión Digital (TVD); se incentivará la competencia por Calidad de Servicio, se apoyará la tramitación del proyecto de Ley que regula la instalación de torres soporte de antenas emisoras y transmisoras de telecomunicaciones, se realizara el Concurso de Espectro para las Bandas (2,6 GHz) para Servicios de Banda Ancha, Inalámbrico de Alta Velocidad (4G), se modificara el Plan de Radiodifusión Televisiva, de modo que permita la digitalización de la Televisión, se implementará la Ley que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana.

Finalmente durante el primer semestre del año 2011 se remitirá al Congreso Nacional para su discusión el proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones; iniciativa que apunta a separar las tareas de diseño de políticas regulatorias y los instrumentos de fomento de aquellas de carácter fiscalizadoras, sancionatorias, y autorizatorias.

Jorge Atton Palma  
Subsecretario de Telecomunicaciones

## 2. Resultados de la Gestión año 2010

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

Durante el año 2010, la Subsecretaría de Telecomunicaciones trabajó en la implementación de distintos proyectos financiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, y el desarrollo de iniciativas relacionados con la puesta en marcha de la Televisión Digital a nivel nacional.

#### 2.1.1 Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Particularmente, en el año 2010 se implementaron proyectos a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), destinados a telefonía móvil, transmisión de datos y conectividad e implementación de telecentros (en convenio con Ministerio de Vivienda y Urbanismo).

##### 1. Proyecto Telefonía Móvil I

###### Objetivo:

El objetivo de este proyecto es ampliar la cobertura de las 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.

Este proyecto pretende solucionar la necesidad de telecomunicaciones de 13 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 contempla entregar soluciones móviles a 13 localidades en 6 regiones del país, que se indican a continuación:

Región	Localidad
Atacama	El Tránsito
Coquimbo	Chungungo
Coquimbo	Trapiche
Valparaíso	Casablanca
Valparaíso	Los Patos
Valparaíso	Piguchén
O'Higgins	El Cardal-El Peral
Maule	Loanco-Pahuil
Maule	Nirivilo
Maule	Deuca
Maule	La Orilla
Maule	Corinto
Los Ríos	Lifén-Maihue

### Adjudicataria y monto del subsidio

Adjudicado a Telefónica Móviles Chile S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por una suma total de subsidio de \$598.583.681.

### Estado del proyecto

A la fecha se encuentran operativas 12 de las 13 localidades, encontrándose pendiente solo el subproyecto "El Tránsito" debido a que la empresa se encuentra tramitando las autorizaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

Se ha efectuado el pago de un subsidio equivalente a \$357.640.750.

## **2. Proyecto de Telefonía Móvil II**

### Objetivo:

El objetivo de este proyecto es ampliar la cobertura de las 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.

Las localidades beneficiadas por este proyecto son:

Región	Comuna	Localidad
Arica Parinacota	Camarones	Cuya
Tarapacá	Huara	Tarapacá
Tarapacá	Colchane	Colchane
Coquimbo	Río Hurtado	Serón
Araucanía	Angol	Maitenrehue
Los Lagos	Fresia	Llico-Bajo
Aysén	Cisnes	Raúl Marín Balmaceda
Magallanes	Timaukel	Cameron
Magallanes	Timaukel	Pampa Guanaco

### Adjudicataria y monto del subsidio

Adjudicada a 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 se encuentran operando las 9 localidades que formaban parte del proyecto.

Se ha realizado el pago íntegro del subsidio por un monto de \$1.525.000.000 (mil quinientos veinticinco millones de pesos).

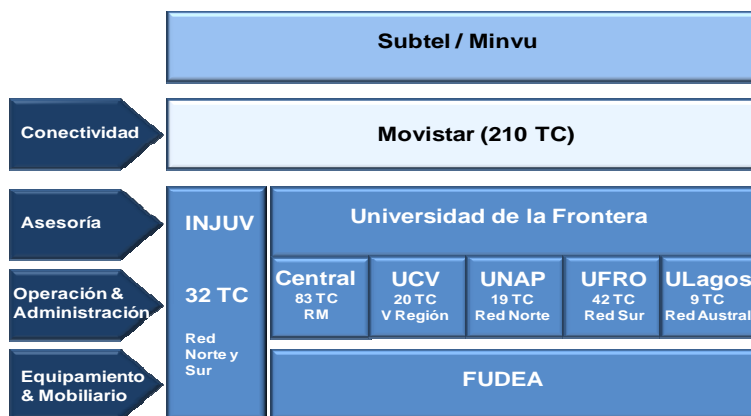
Las localidades beneficiadas cuentan con servicio de la empresa, la que tiene una obligatoriedad de 10 años, es decir, hasta julio del año 2020.



### 3. Programa Quiero Mi Barrio (2007-2009)

En el marco del Programa “Quiero Mi Barrio”, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, se contempló la instalación de telecentros de comunicación e información en estos barrios. Subtel participa en el proyecto dotando de conectividad a los telecentros, así como en la operación de éstos.

El proyecto contempla la concurrencia de diversos actores, cuyos roles se representan en el siguiente modelo:



De este modo, el proyecto cuenta con dos componentes:

Conectividad: concursos públicos de Conectividad para las Redes de Servicios y sus Respetivos Barrios y Telecentros Comunitarios de Información (2007) y Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información (2009). Ambos fueron adjudicados a la empresa Telefónica.

Estado: Conectividad I, con recepción de obras el 19 de mayo 2009 y con 62 telecentros en operación (de un total de 87); Conectividad II con recepción de obras el 27 de diciembre de 2010 y con 61 telecentros en operación de un total de 125.

Operación de los telecentros: concurso público de Instalación y Operación de la Red de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación Redes Norte y Sur Austral (2007), adjudicado al Instituto Nacional de la Juventud. Además, se establecieron convenios de colaboración con Universidades a lo largo del país para asegurar la operación de los telecentros. Estas instituciones son: Universidad Arturo Prat, Universidad Católica de Valparaíso, Universidad Central, Universidad de Los Lagos y Universidad de La Frontera.

Estado: recepción de obras de fecha 20 de mayo 2009, con 113 en operación.

El proyecto contempla un subsidio total de \$8.396.492.210, cuyo detalle se encuentra en la siguiente tabla:

Proyecto	Adjudicataria	Año	Monto pagado al año 2009	Monto total pagado año 2010	Monto total del subsidio
Conectividad para las Redes de Servicios y sus respectivos Barrios y Telecentros Comunitarios de Información (1)	Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A	2007	\$732.368.931	\$20.880.000	\$888.968.520
Operación de la Red de Telecentros (2)	Instituto Nacional de la Juventud	2008	\$256.048.015	\$50.240.460	\$629.316.065
Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información (3)	Telefónica Chile S.A	2009		\$534.661.230	\$1.096.508.625
Operación de la Red de Telecentros	Universidad de Los Lagos	2009 *	\$130.029.176		\$130.029.176
Operación de la Red de Telecentros	Universidad Católica de Valparaíso	2009*	\$369.771.314		\$369.771.314
Operación de la Red de Telecentros	Universidad de La Frontera	2009*	\$818.807.150		\$2.144.020.788
Asesoría	Universidad de La Frontera	2009*	\$1.325.213.638		
Operación de la Red de Telecentros	Universidad Arturo Prat	2009*	\$347.736.664		\$347.736.664
Operación de la Red de Telecentros	Universidad Central de Chile	2009*	\$1.900.000.000		\$1.900.000.000
Equipamiento y Mobiliario	Fudea	2009*	\$890.141.058		\$890.141.058
TOTAL			\$6.770.115.946	\$605.781.690	\$8.396.492.210

\*Convenios directos con las distintas universidades, en virtud de autorización general otorgada en la Ley de Presupuesto de 2008.

(1): Proyecto detallado en punto 4 de este documento

(2): Proyecto detallado en punto 3 de este documento

(3): Proyecto detallado en punto 5 de este documento

El dinero a las Universidades operadoras se transfirió íntegramente en el año 2009.

Para la implementación de los telecentros es requisito contar con un inmueble para la instalación y operación, el que es entregado en comodato por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

A la fecha existe un total de 117 telecentros entregados por Minvu, de los cuales 15 presentan problemas para su operación (robo, falta de servicios básicos, etc).

A la fecha la Subsecretaría se encuentra evaluando el programa de modo de modificar el modelo de negocios, para que los telecentros contribuyan en mayor grado a la adopción de Internet y al desarrollo de las comunidades.

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

##### Objetivo:

Dotar de conectividad a Internet a 87 Telecentros ubicados en 80 barrios a lo largo de todo el país, divididos en cuatro redes: Norte, Centro, Metropolitana y Sur Austral.

Para cumplir el objetivo se instala en cada barrio uno o más Telecentros Comunitarios de Información, dependiendo del número de habitantes de cada uno de ellos, con la finalidad de brindar acceso y capacitación para la inclusión a las tecnologías de información y comunicación.

De esta etapa, las redes Norte y Sur Austral fueron objeto de este Concurso público adjudicado al Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), por un total de 32 telecentros, se divide en dos redes norte y sur de 14 y 18 telecentros respectivamente.

##### Permisionaria y monto del subsidio:

El llamado a concurso contempló 87 telecentros de los que solo se adjudicaron 32.

De esta etapa, las redes Norte y Sur Austral fueron objeto de este Concurso público adjudicado al Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), por un total de 32 telecentros, se divide en dos redes norte y sur 14 y 18 telecentros respectivamente.

El monto de subsidio adjudicado a Injuv fue de \$629.316.065 (Seiscientos veintinueve millones trescientos diez y seis mil sesenta y cinco pesos).

##### Estado del proyecto:

El proyecto se encuentra actualmente en ejecución con 27 telecentros entregados. De éstos, 21 se encuentran operativos, atendiendo público, cerrados por robo o en proceso de implementación.

Los restantes 5 telecentros no serán entregados por el Minvu.

En cuanto al subsidio, se ha pagado proporcionalmente de acuerdo a los telecentros recepcionados en cada red y el cumplimiento de metas de atención a usuarios y capacitación. , lo que se detalla en la siguiente tabla:

Red	Subsidio pagado 2009	Subsidio pagado 2010	Subsidio pendiente
Red Norte	\$103.689.680	\$19.478.429	\$133.127.006
Red Sur Austral	\$152.358.335	\$30.726.031	\$189.936.584
<b>Total</b>	<b>\$256.048.015</b>	<b>\$50.204.460</b>	<b>\$323.063.590</b>

Se encuentra pendiente el pago de un subsidio de \$323.063.590 por concepto de telecentros faltantes de las redes norte y sur austral, además del cumplimiento de metas establecido en las bases del concurso.

## 5. Proyecto Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información (2007)

### Objetivo:

El objetivo de este proyecto es dotar con una oferta de Internet a los telecentros generados en el marco del Programa de Recuperación de Barrios “Quiero mi Barrio”, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Complementa el proyecto citado en el punto anterior.

En una primera etapa se consideraron 87 Telecentros a lo largo del país. Actualmente se encuentran 62 de telecentros con conectividad. Su objetivo es proveer el servicio de Internet a los telecentros.

El proyecto organiza los barrios y telecentros en 4 redes:

Red	Nº de telecentros contemplados	Telecentros con conectividad
Red Norte	13	12
Red Centro	26	15
Red Metropolitana	30	19
Red Sur Austral	18	16
Total	87	62

### Adjudicataria y monto del 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 están pendiente de conectividad 25 telecentros, los que se encuentran a la espera de la entrega de los inmuebles por parte del MINVU.

Es cuanto a la situación presupuestaria de este proyecto, cabe señalar que el 30 de Diciembre 2010, se ha pagado un total de \$753.248.931 correspondiente al subsidio por concepto de provisión de servicios en los 62 telecentros operativos.

Se encuentra pendiente un pago por \$135.720.000 por concepto de provisión de servicios.

## 6. Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información (2009)

### Objetivo:

Este concurso busca complementar la iniciativa concursada el año 2007, brindando conectividad a Internet a 125 telecentros del Programa Quiero Mi Barrio distribuidos a lo largo del país, en la modalidad de adjudicación nacional. Este proyecto se encuentra en etapa de implementación.

Adjudicataria y monto del subsidio:

Adjudicado a 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:

El proyecto se encuentra en ejecución con 61 de 125 telecentros con conectividad, en función del número de telecentros entregados por Minvu.

Este proyecto permite el pago parcial del subsidio, por lo que en Diciembre de 2010, se efectuó un pago de \$534.661.230 por la recepción de obras de 59 telecentros. Quedando pendiente para el año 2011 un pago por \$561.847.395, el que se pagará contra recepción de telecentros.

## **7. Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación**

Objetivo:

El Proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad y la Innovación" tiene como objetivo primordial la construcción y operación de redes de telecomunicaciones para la provisión del servicio de acceso a Internet en localidades rurales que carecían de acceso y que cuentan con un potencial de desarrollo productivo que se puede fortalecer a partir de la disponibilidad de dichos servicios.

El objetivo de este proyecto es contribuir al aumento de la competitividad e innovación en zonas rurales con foco productivo en el país a través de la generación de oferta de servicios de telecomunicaciones en condiciones de calidad y precio similares a las que existen en las capitales regionales.

El proyecto beneficiará a un total de 1.474 localidades rurales, las que se están implementando en 3 etapas, cuyo cronograma de implementación es el siguiente:

Etapa	Nº de localidades	Fecha máxima de inicio de servicio
Etapa 1	450 localidades	En operación desde octubre de 2010
Etapa 2	596 localidades	Agosto 2011
Etapa 3	428 localidades	Marzo 2012

Adjudicataria y monto del 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)

Estado del proyecto:

La empresa inició el servicio comercial en las 450 localidades de la etapa 1 el 18 de Octubre de 2010.

A la fecha existe un total de 910 localidades con prestación del servicio. A continuación se muestra el resumen en el siguiente cuadro:

Región	Localidades						
	Sep-10	Anticipo Dic 2010		Total en servicio	Recepción de Obras Marzo 11		Total en servicio
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Dic-10	Etapa 2	Etapa 3	Mar-11
Arica y Parinacota	4	1	0	5	0	0	5
Tarapacá	4	3	0	7	1	0	8
Antofagasta	8	1	0	9	1	0	10
Atacama	9	4	0	13	1	0	14
Coquimbo	39	18	3	60	1	2	63
Valparaíso	48	29	2	79	13	14	106
Metropolitana	12	12	1	25	0	6	31
O'Higgins	73	20	10	103	24	13	140
Maule	103	62	18	183	28	31	242
Biobío	77	30	10	117	31	18	166
Araucanía	15	18	2	35	0	3	38
Los Ríos	33	5	0	38	9	2	49
Los Lagos	12	5	1	18	2	1	21
Aysén	7	2	0	9	0	0	9
Magallanes	6	2	0	8	0	0	8
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>212</b>	<b>47</b>	<b>709</b>	<b>111</b>	<b>90</b>	<b>910</b>

\*Localidades anticipadas

## 8. Servicio Intermedio de Telecomunicaciones para Chiloé (2009)

### Objetivo:

Este concurso se diseñó tras detectar la necesidad de complementar el proyecto de Conectividad Integral para Chiloé de 2007.

El concurso extiende el servicio intermedio de telecomunicaciones en la Provincia de Chiloé, para que los concesionarios de servicios de telecomunicaciones puedan prestar servicios en nuevas localidades alejadas del trazado de la fibra óptica instalado en 2007.

Para el proyecto Servicio Intermedio de Telecomunicaciones para Chiloé, la empresa adjudicataria debe presta el servicio como mínimo en los 30 puntos de oferta de servicios (POS) exigibles. Todos los POS comprometidos deberán encontrarse interconectados mediante un enlace de transporte de datos cuya capacidad mínima deberá ser de 155 Mbps.

Los POS exigibles según las bases del concurso son:

Comuna	Localidad en que se ubica el POS
Ancud	Chacao
Ancud	Caracoles
Ancud	Lapahue
Ancud	Degan
Ancud	Palomar
Ancud	Chepu Alto
Dalcahue	Pindapulli
Castro	Pid Pid
Castro	Chulequehue
Curaco de Velez	Palqui
Quemchi	Montemar
Dalcahue	Tenaun
Quinchao	Quenac
Castro	Millantue
Puqueldon	Puqueldon
Castro	Rilan
Quinchao	Achao
Quinchao	Matao
Queilén	Agoni Alto
Queilén	Paildad
Chonchi	Trainel
Chonchi	Millan
Chonchi	Cerro Negro
Chonchi	Quinchemilla
Chonchi	Natri
Quellón	Compu
Queilén	Mirador Queilén
Quellón	Mirador Quellón
Quellón	Huildad
Quellón	Coinco

Adjudicataria y monto del subsidio:

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

Estado del proyecto:

A la fecha se realizó el pago del anticipo de acuerdo a las bases específicas del proyecto.

Plazo máximo para entrada en servicio es Agosto de 2011. La adjudicataria debe solicitar la recepción de obras asociadas al proyecto.

## **2.1.2 Programa de Televisión Digital**

Mediante la promulgación del Decreto Supremo N° 264 de octubre de 2010, se renovaron los permisos demostrativos para Televisión Digital de Libre Recepción, contando con transmisión digital en las ciudades de Santiago, Viña del Mar y Valparaíso.

Por otra parte se creó un sello que certifica que el equipo es apto para la Televisión Digital de Libre Recepción, de manera de ayudar a los consumidores a reconocer los televisores, celulares y otros equipos idóneos para recepcionar la TV Digital, fomentando así la transparencia en el mercado, destacando el trabajo en conjunto con las empresas, fabricantes, retail y la propia industria.

Adicionalmente, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre los requisitos y beneficios de la TVD, a partir del 20 de julio de 2010 se inició un Plan de Medios a nivel nacional para difusión de la TV Digital, entre las que destacan las siguientes actividades:

- Recorrido de un Showroom Móvil, el cual visitó las ciudades de Valparaíso, Viña del Mar y Santiago, registrando un promedio de 1000 visitas diarias.
- Creación de un sitio web específico de Televisión Digital *www.tvd.cl*
- Realización de diez Seminarios en Santiago y Regiones: “TV Digital con la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado”, “Seminario Técnico de TV Digital con participación de expertos Brasileños”, “Seminarios Técnicos TVD en Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Santiago, Concepción, Temuco y Punta Arenas” y “Preparación para el Apagón Analógico con participación de expertos Extranjeros”.
- Adquisición de Equipos de fiscalización de TV Digital, equipos de transmisión para regiones y un software Progira para planificación del espectro.



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

Durante el año 2010 se obtuvo importantes logros asociado a la provisión de bienes y servicios, los que se detallan a continuación:

### **2.2.1 Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados**

En materia de otorgamiento y renovación de servicios de Servicios Públicos se ejecutaron concursos en la banda de los 900 MHz en donde se asignaron dos bloques de frecuencias por Región sin incluir la Región Metropolitana, esto dio lugar a 25 concesiones que se asignaron directamente y tres que se adjudicaron mediante licitación pública.

Además se realizó una licitación para proveer Servicios de Telefonía Móvil Digital Avanzada más conocida como 3G, la cual fue adjudicada a dos nuevos operadores de telefonía móvil, Nextel y VTR Móvil que se encuentran actualmente implementando sus planes comerciales.

Por otra parte, a raíz del empate técnico generado entre la empresa Transam y Movistar se realizó una licitación para el bloque B en las regiones IV, V y VI en la cual se otorgó la concesión a la empresa TRANSAM. Asimismo se tramitó la fusión entre Entel Telefonía Móvil y Entel PCS.

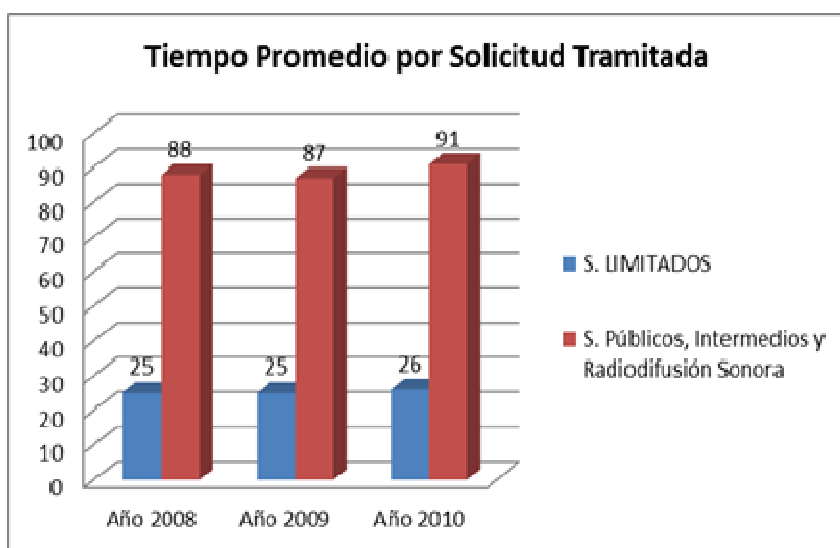
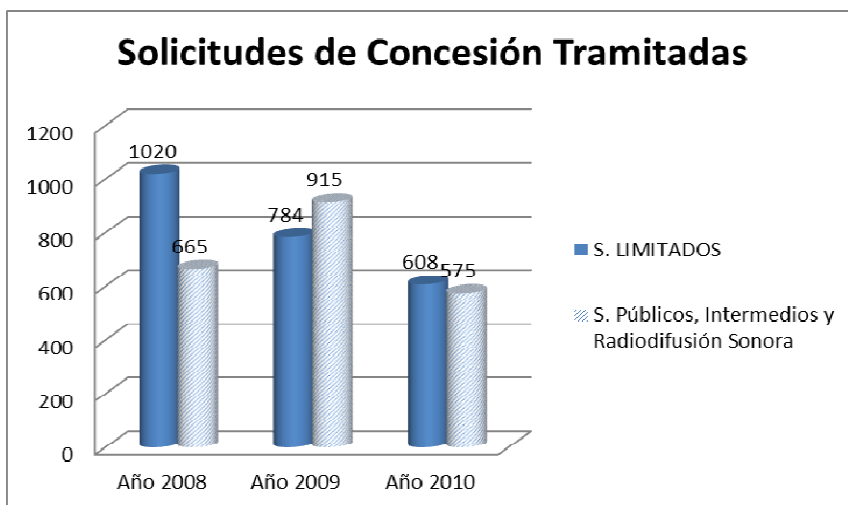
En radiodifusión sonora, se realizaron los sorteos correspondientes a las solicitudes presentadas para los tres cuatrimestres del año 2008 y los tres del año 2009 y se continuó con el proyecto Renovaciones 2010 que consistió en renovar las concesiones históricas de radiodifusión, que en total ascienden a 390 concesiones.

Se continuó con la tramitación con el permiso para operar en la frecuencia de 173 MHz que da curso a un sistema de radiocomunicación para fines de radiolocalización de vehículos robados, que además puede expandirse a otros servicios relacionados con la seguridad de bienes y personas, lo cual no alcanzó a concluir como consecuencia de las oposiciones que se realizaron en su contra por otras empresas interesadas en prestar este servicio.

El proceso de tramitación de concesiones y permisos, responden a los compromisos adquiridos en la Ley de presupuestos 2010, específicamente al cumplimiento de las metas definidas en los Indicadores de Desempeño, como se señala a continuación:

Las concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora se tramitaron 575 en un tiempo promedio de 91 días, cumpliendo y superando la meta de 93 días, en comparación al año 2009 hubo una disminución de 37% en la tramitación, atribuible a que aumentaron considerablemente los casos que presentaron oposiciones y reparos.

En permisos de servicios limitados, se otorgaron 608 concesiones en un tiempo promedio de 26 días, cumpliendo la meta definida, respecto al año 2009 se presentó una disminución de 22,4% en la tramitación de las concesiones otorgadas, atribuibles a que se produjo una disminución en la cantidad de solicitudes de servicios limitados.



En términos de tecnología se ha invertido en desarrollar internamente herramientas de software destinadas a optimizar los procesos de autorización, lo que ha permitido disminuir los tiempos de tramitación y proporcionar información más completa y oportuna a los operadores de telecomunicaciones.

Por otra parte, con fecha 4 de mayo de 2010 fue promulgada la Ley N°20.433 que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana, sonora modificando el actual marco legal de la Ley General de Telecomunicaciones, que denominaba a este servicio como servicio de “radiodifusión de mínima cobertura”.

A contar de noviembre de 2010, se encuentra operativo el sistema que compatibilizó la gestión interna de cobro de derechos por uso del espectro radioeléctrico con el sistema de banca en línea impulsado por la Tesorería General de la República, estandarizando la emisión de los respectivos

giros y posibilitando su emisión a través de la página web institucional, con las consiguientes facilidades para los diferentes operadores, ahorro de tiempo de tramitación y certeza de los cobros.

A raíz de la contingencia originada por el rescate de mineros atrapados en la Mina San José, se otorgaron una serie de permisos provisorios para el funcionamiento temporal de cadenas de noticias internacionales, que dieron cobertura en directo del rescate, entre las que se encontraban, Associated Press, BBC News, CBS News, NBC News, Sky News, Eurovision, NHK General Bureau, Reuters, Al Jazeera, etc.

Asimismo, con motivo de la realización del Rally Dakar Argentina – Chile 2011, que cubrió las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, se otorgaron los permisos provisorios necesarios para el funcionamiento temporal de estaciones de telecomunicaciones móviles. El sistema de radiocomunicaciones apoyó la plena cobertura del evento, en sus transmisiones terrestres y aéreas, y constituyó un respaldo para los dispositivos de auxilio.

Respecto a gestiones asociadas a Emergencia y Reconstrucción, se agilizó la tramitación de solicitudes de modificación de concesiones de radiodifusión afectadas por el terremoto, como ubicación de estudios y plantas transmisoras; de autorizaciones provisorias, así como otorgamiento de facilidades de acceso a expedientes de concesionarios de zonas declaradas en estado de emergencia.

Asimismo, se dispuso provisoriamente segmentos de frecuencia de apoyo a la gestión de los organismos que coordinaron la emergencia, tales como: Gendarmería de Chile, Servicios de Salud, Cruz Roja de Chile, entre otros, se otorgaron autorizaciones a las empresas de servicios básicos que solicitaron compartir frecuencias y para coordinarse en situaciones de emergencia y por último se dispuso de información sobre el estado de los trámites de radiodifusión sonora a través de la página web institucional para los concesionarios siniestrados.

## **2.2.2 Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos**

Como una manera de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados en especial para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, durante el 2010 se continuó con la elaboración y publicación de las series e informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realiza continuamente a través de medios electrónicos disponibles en el portal WEB de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y cuya dirección electrónica es: [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html)

Las series e informes estadísticos publicados en la Web corresponden 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 se incorporó nueva información dentro de las series de telefonía local, conexiones de internet y suscriptores de televisión de pago, al entregar el stock total por comuna y región desde el año 2007, lo que transparenta la información desde el punto de vista regional y comunal.

Adicionalmente, fue publicado el Informe estadístico anual 2009 el cual, por primera vez, incluye un análisis de las tarifas de Internet y a partir del año 2010 se incorporó el indicador asociado a la ley de presupuesto 2010, que establece como meta la actualización de las series en un plazo de 3 meses. Dicha meta se alcanzó en un 100% durante el año 2010.

Finalmente, cabe notar la continuación y perfeccionamiento durante el año 2010 del sitio web [www.mibandaancha.cl](http://www.mibandaancha.cl), el cual fue desarrollado con el propósito de concentrar en un solo lugar la información de precios de los planes de Internet comercializados por las empresas del sector, lo cual permite aumentar la capacidad de los usuarios para seleccionar las mejores ofertas. Este proyecto es un proyecto piloto de un plan mayor para mantener informados a los suscriptores y usuarios respecto de los planes y precios de todos los servicios de telecomunicaciones.

Respecto a los procesos tarifarios se desarrollaron en paralelo, tanto de concesionarias de telefonía local como del mismo tipo, cada uno de estos de manera independiente, es decir, no necesariamente se encuentran en las mismas etapas del proceso, ya que cada uno depende de la fecha de vencimiento de su decreto anterior.

Dentro de los hechos relevantes para el 2010 en el ámbito de fijación tarifaria está la continuación de los procesos complementarios, correspondientes a las concesionarias VTR Banda Ancha S.A., Will S.A., CTR, y Fullcom. La característica principal de estos procesos, es que surgieron posteriori a la resolución del TDLC (Tribunal de Defensa de Libre Competencia) en su informe N°2, siendo un complemento de aquellos procesos en que se les fijó el cargo de acceso, fijándose nuevas tarifas a público, que antes eran obligatorias sólo para las empresas dominantes.

Además, se fijó por primera vez tarifas a las concesionarias de telefonía local GTD Telesat, Telmex y Netline. Dichos procesos contemplaban las tarifas que corresponde fijar de acuerdo a la Ley, y aquellas tarifas a público que el TDLC resolvió debían fijarse. Cada uno de estos procesos ya se encuentra en la etapa final.

Por otro lado, durante el 2010 comenzaron los procesos tarifarios regulares –pero, que debieron incorporar las nuevas tarifas que el TDLC resolvió que se fijaran para todas las concesionarias de telefonía local- de las empresas GTD Manquehue y Entelphone, los cuales también, actualmente, se encuentran en su etapa final. Asimismo, tomaron razón los decretos tarifarios de las concesionarias de telefonía local –catalogadas como dominantes en la X y XI regiones, respectivamente- Telsur, yTelcoy. Ambos decretos tarifarios fueron publicados en el Diario Oficial el 10 de junio de 2010.

En el transcurso del año 2010 también se desarrollaron los procesos tarifarios de las empresas de trunking digital: Multikom S.A., Centennial Cayman Corp S.A., e Interexport, que actualmente se encuentran en la Contraloría en el proceso de toma de razón.

En lo relativo a la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacan los siguientes desarrollos normativos durante el año 2010:

#### Ley de Portabilidad de Número Telefónico

El 10 de diciembre de 2010 se publicó ley N° 20.471 de Portabilidad Numérica que modificó la Ley de Telecomunicaciones, la que permite la creación de un Organismo Administrador de la Portabilidad, el cual tendrá como responsabilidad, la gestión de los procesos que permitan a los usuarios y suscriptores del servicio público telefónico y servicios del mismo tipo, cambiarse de operador sin tener que modificar su número telefónico.

Durante el año 2010 Subtel continuó con el desarrollo del proyecto de implementación de la portabilidad en el país, que implicará la dictación de dos reglamentos que regulan los aspectos operativos relacionados con la portabilidad.

#### Ley de Reconstrucción

Posterior al terremoto del 27 de febrero de 2010, la evaluación del estado de las redes de telecomunicaciones para responder a las necesidades de comunicación durante y posterior a la catástrofe, fue mala. A partir de esta evaluación el Gobierno entrante decidió desarrollar una modificación legal que permitiera hacerse cargo de este tema relevante para salvaguardar las comunicaciones del país durante estos eventos catastróficos que ocurren en nuestro país inevitablemente. Es así como se trabajó en dicha modificación legal que se publicó en el Diario Oficial el 10 de diciembre de 2010 Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones, la cual permite garantizar la continuidad de los servicios del sistema público de telecomunicaciones, permitiendo la entrada al mercado a operadores de infraestructura de redes, definiendo la infraestructura crítica de telecomunicaciones y tomando medidas para su protección, incorporando a Internet como un servicio con categoría de servicio público de telecomunicaciones, entre otras medidas.

#### Ley de Neutralidad de la Red

El 26 de agosto de 2010, se publica en el Diario Oficial la Ley N° 20.453 de Neutralidad de la red, la primera Ley en el mundo que se hace cargo de este tema. A partir de este cuerpo normativo, SUBTEL inicia el desarrollo reglamentario que permitirá concretar sus mandatos. En diciembre del año 2010 se dicta el Reglamento de esta Ley que norma la forma en que los ISP deberán medir los indicadores de calidad y la información que deberán transparentar a sus usuarios. Se espera que esta normativa incremente la competencia en el sector y permita a los usuarios el acceso a más y mejor información para que puedan seleccionar al ISP de su preferencia informadamente.

#### Ley de Larga Distancia Nacional

El 10 de diciembre de 2010 se publicó la ley N° 20.476 que establece que cada Región Administrativa, corresponde una zona primaria de Servicio Público Telefónico Local. Dicha ley establece, que para efectos del servicio público telefónico, excluida la telefonía móvil, en una primera etapa se pasará de 24 a 13 zonas primarias. Esta fusión corresponde a: Copiapó, La Serena y Ovalle; Valparaíso, Quillota, Los Andes y San Antonio; Talca, Curicó y Linares; Chillán, Concepción y Los Ángeles; Valdivia, Osorno y Puerto Montt.

### Protocolo de Internet IPv.6

Debido al agotamiento actual de las direcciones IP versión 4, nos enfrentamos a una serie de amenazas para nuestro desarrollo e integración digital como país, ya que de no tomar medidas concretas en el asunto, Chile se arriesga a quedar como una isla de IP versión 4 en un mundo que ha comenzado su integración al protocolo IP versión 6.

En este sentido, una pronta implementación en Chile de IPv6 presenta una serie de oportunidades para desarrollar ventajas competitivas, en la región, al contar con una infraestructura avanzada en tecnologías de información y comunicaciones (TICs) que permitan prestar servicios de alta calidad a nivel global y local. Es así, como desde el año 2010, SUBTEL está desarrollando junto a un Consorcio “Público – Académico – Privado” una iniciativa cofinanciada por la Corporación de Fomento del Estado de Chile que se denomina “Desarrollo de Roadmap para la implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPv6) para Chile e instalación del primer Punto de Intercambio de Tráfico (PIT) y laboratorio de experimentación IPv6”.

Para este año – el segundo de ejecución – ya se ha establecido el Punto de Intercambio de Tráfico (PIT), ubicado en dependencias del Palacio de La Moneda, comenzándose las pruebas técnicas de interconexión, además de haberse iniciado el proceso de capacitación de alto nivel para los profesionales del área técnica de las organizaciones asociadas al proyecto.

En el ámbito del perfeccionamiento normativo, durante el año 2010 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, aparte de las modificaciones legales y reglamentarias antes mencionadas, se generaron 18 instrumentos normativos, algunos de los cuales son:

- Decreto N° 240 de 2010, que modificó el Plan General de Uso del Espectro Radioléctrico.
- Resolución Exenta N° 3 de 2010, que fijó norma técnica para el uso de las Bandas de frecuencias 71 -76 GHz, y 81 – 86 GHz.
- Resolución Exenta N° 7 de 2010, que fijó norma técnica para el uso de la banda de frecuencias 4.940 –4.990 MHz.
- Resolución Exenta N° 340 de 2010, que estableció especificaciones técnicas para la implantación de la portabilidad del número del suscriptor y cliente de prepago en la red pública telefónica local, móvil y del mismo tipo, y de la portabilidad del número de servicio complementario.
- Resolución Exenta N° 3.895 de 2010, que estableció procedimiento en caso de interrupción del servicio de telecomunicaciones ante eventos de emergencia.
- Resolución Exenta N° 4.469 de 2010, que fijó norma técnica para el uso de la banda de frecuencias entre 459 y 508 MHz, por servicios limitados de telecomunicaciones.
- Resolución Exenta N° 7.005 de 2010, que fijó norma técnica para el uso de la banda de frecuencia 4.900 – 4.930 MHz.
- Resolución Exenta N° 4.477 de 2010, que modificó las resoluciones exentas N° 354 de 1988, N° 1.117 de 1995, N° 308 de 2000 y N° 1.144 de 2000.
- Resolución Exenta N° 6.554 de 2010, que modificó la resolución exenta N° 1.498 de 1999.
- Resolución Exenta N° 8 de 2010, que modificó la resolución exenta N° 479 de 2005.

- Las Resoluciones Exentas N° 110, N° 3.403 y N° 7.232 de 2010, que modificaron la resolución exenta N° 755 de 2005.
- Resolución Exenta N° 6.260 de 2010, que modificó la norma de calidad para el servicio público de telefonía móvil, resolución exenta N° 1.490 de 2006, y sus modificaciones.
- Resolución Exenta N° 7.315 de 2010, que modificó la resolución exenta N° 403 de 2008.
- Resolución Exenta N° 1.405 de 2010, que modificó la resolución exenta N° 1.558 de 2008.
- Resolución Exenta N° 2.158 de 2010, que disolvió el Comité Técnico de Portabilidad creado por Resolución N° 4.249 de 2009.
- Decreto N° 264 de 2010, que fijó normas complementarias al Decreto Supremo N° 136 de 2009
- Resolución Exenta N° 474 de 2010, que complementó a la Resolución exenta N° 7.219 de 2009
- Resolución Exenta N° 7.316 de 2010, que modificó la Resolución exenta N° 7.219 de 2009.

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

Durante el año 2010, la Subtel focalizó sus esfuerzos el año 2010 en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, tales como:

a) Acciones de difusión en general:

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 aproximadamente a 15.000 usuarios de servicios de telecomunicaciones sobre los procedimientos, las instancias y plazos para la interposición de reclamos y las obligaciones de las empresas prestadoras de servicio.

b) Consolidación de Ventanilla Única - Convenio de Cooperación Subtel – Sernac:

Se ha continuado el Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, posibilitando que los usuarios de telecomunicaciones presenten sus reclamos en todas las oficinas regionales del Sernac y/o vía telefónica, acogiendo de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones.

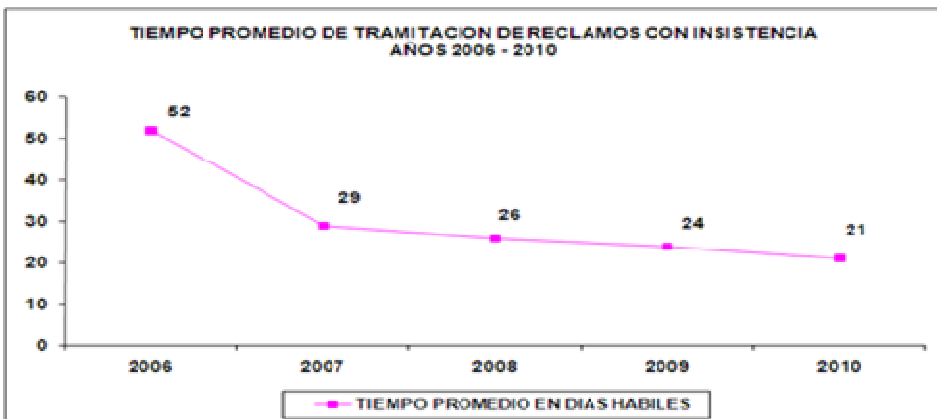
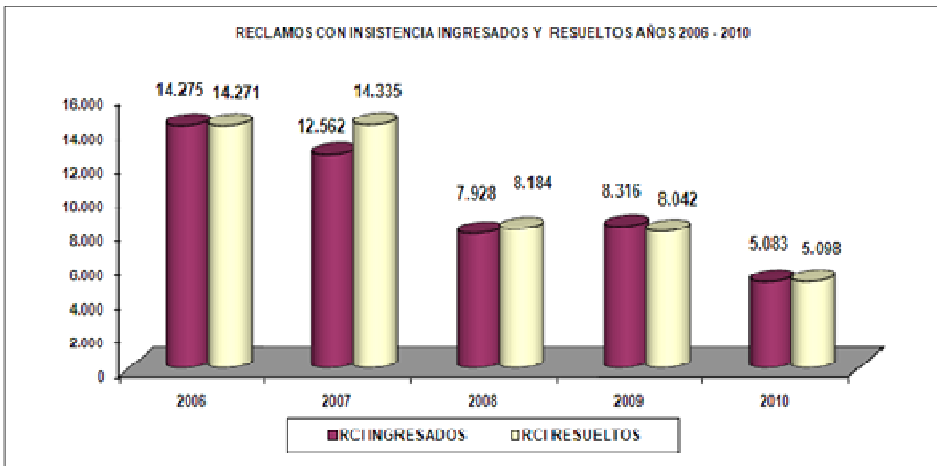
c) Gestión de reclamos con Transferencia Electrónica de documentos a usuarios, empresas, Subtel.

Consolidación de la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios y empresas de telecomunicaciones y Subtel, permitiendo perfeccionar el proceso de resolución y tramitación de reclamos y disminuir los tiempos de respuesta de las empresas a los oficios conductores de reclamos, traducido en mejores tiempos de respuesta para los usuarios.

En relación al proceso de resolución de reclamos, que responde a las metas comprometidas en la Ley de presupuesto, durante el 2010 se recibieron un total de 5.083 reclamos con insistencia se resolvieron 5.098 de los cuales 4.608 corresponden a reclamos propios del año 2010 y 490 pendientes del 2009 ingresados en los últimos meses del año. En comparación al año 2009, se observa una baja de 39% en el total de reclamos con insistencia ingresados en el año 2010.

Lo anterior, se explica por el trabajo realizado en el área de fiscalización, la difusión de rankings de empresas realizados por Subtel en últimos años, la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios, actividades de difusión de derechos de los usuarios y la continuidad del Convenio de Cooperación entre Subtel y Sernac, etc.

Los reclamos de segunda instancia se gestionaron en un tiempo promedio de 31,11 días corridos los que equivalentes a 21 días hábiles. Respecto del año 2009, se refleja una baja equivalente a un 14% del tiempo promedio de tramitación de reclamos de segunda instancia.



Respecto a la función fiscalizadora de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que tiene como fin velar por el cumplimiento de la normativa sectorial vigente, durante el año 2010 se realizaron recepciones de obras, en terreno, a más de 1.200 instalaciones asociadas servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva y servicios limitados ubicados en todo el país.

Destacando el proceso de recepción de las obras e instalaciones de las etapas I y II del proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación, el Proyecto Red de Transmisión para localidades intermedias de la provincia de Palena, etapa II y las instalaciones faltantes de los proyectos “Quiero Mi Barrio” y “Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país” adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.



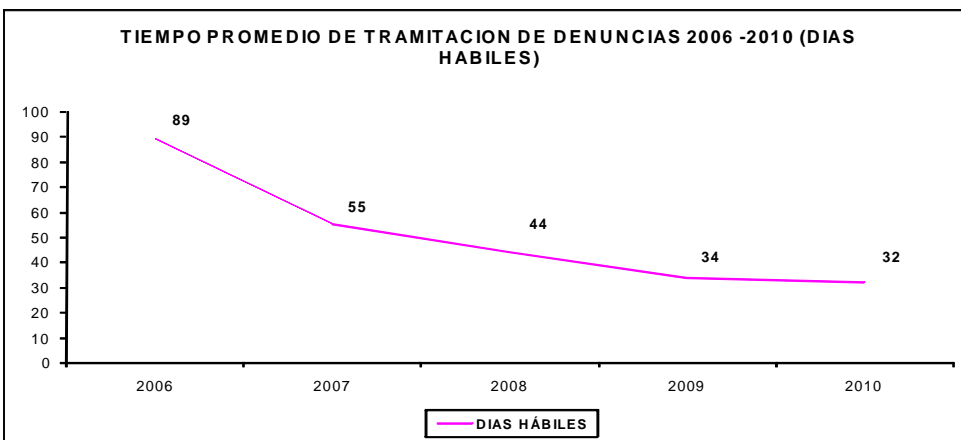
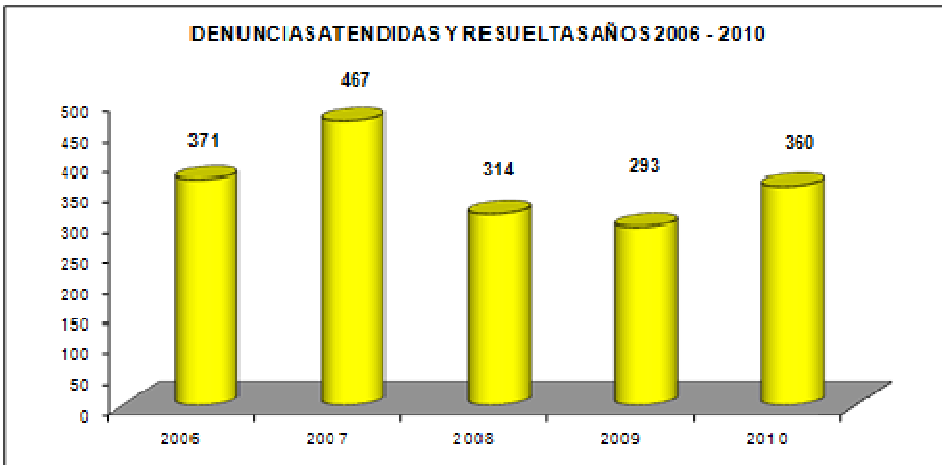
Asimismo, con el fin de verificar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo, fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos, se desarrollaron constantes acciones de fiscalización a teléfonos públicos rurales, telecentros comunitarios del Programa Quiero Mi Barrio, antenas de telefonía móvil en sectores rurales del país, instalaciones del proyecto Fibra Óptica servicio intermedio y servicio público de transmisión de datos asociado al Proyecto de transmisión de datos para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihué, la Fibra Óptica Austral Puerto Montt – Coyhaique, la Fibra Óptica entre Puerto Natales y Cerro Castillo y la Red de Transmisión para localidades intermedias de la provincia de Palena. A nivel nacional se ejecutó el proceso de recepción de las obras e instalaciones de los dos nuevos operadores del servicio público de telefonía móvil: VTR SA y Nextel S.A.

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

Específicamente, durante el año 2010, se recibieron 406 denuncias relacionadas con servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, de las cuales se resolvieron 360 denuncias, 17 corresponden a denuncias pendientes de tramitación el año 2009 y 343 corresponden a denuncias tramitadas durante el año 2010. En comparación al año 2009, ingresaron un total de 255 denuncias, reflejando un incremento de 60% en el año 2010.

Cabe hacer presente que el indicador de denuncias definido para el indicador de la Ley de Presupuesto 2010 comprometió resolver el 90% de las denuncias ingresadas entre enero y septiembre de 2010 en un tiempo promedio de 45 días hábiles. En el período mencionado ingresaron 297 denuncias las cuales fueron 100% tramitadas en un tiempo promedio de 32,82 días hábiles.

Por otra parte, el tiempo promedio de tramitación de las 343 denuncias del año 2010 fue de 32 días hábiles, condición que implica una disminución de un 6,25% en el tiempo promedio de tramitación respecto del año 2009.



En términos globales, durante el año 2010 se han optimizado los procesos y procedimientos de fiscalización de servicios de telecomunicaciones debido a que perfeccionaron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a casos similares. A ello se suma, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en importantes acciones ejecutadas como el levantamiento y rediseño de los procesos de fiscalización, dotación de equipamiento técnico, mejoramiento de canales y sistemas de información, etc. condiciones que permitieron identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales estuvieron la implementación del proceso ingreso de documentos en línea bajo el modelo de oficina de parte, equivalente a la del nivel central, en cada una de las Macro Zonas. Se agrega la implementación de los procedimientos de autogestión de trámites en las cuatro Macro Zonas Regionales con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt, condición que permitió a nivel regional ejecutar la planificación operativa de las acciones de fiscalización de servicios.

## **2.2.4 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 2010 se concursó un proyecto a través del FDT que a continuación se detalla:

### **1. Telecomunicación para zonas rurales de los territorios cuenca del Mataquito, Talca poniente y embalse Ancoa**

#### **Objetivo:**

El concurso público para la asignación del proyecto “Telecomunicación para zonas rurales de los territorios Cuenca del Mataquito, Talca Poniente y Embalse Ancoa” tuvo por objeto dar una respuesta efectiva a la estrategia de desarrollo regional. Este proyecto constituye una iniciativa conjunta entre el Gobierno Regional del Maule y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, dentro del marco del convenio de Transferencia de Recursos, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Gobierno Regional de la Región del Maule.

El objetivo del proyecto era proveer de Servicios Públicos de Transmisión de Datos y Servicio Público Telefónico, sea fijo o móvil, a través de la instalación, operación y explotación de infraestructura de telecomunicaciones, a tres sectores rurales de la región del Maule. A saber Cuenca del Mataquito, Talca Poniente y Embalse Ancoa.

#### **Estado del proyecto:**

Con fecha 23 de febrero de 2011, el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones acordó dar por desierto el citado concurso, toda vez que la oferta de la única proponente, LuzLinares S.A. no cumplía con todos los requisitos establecidos en las bases de éste, según se determinó en el proceso de evaluación.

Actualmente, se están evaluando posibles soluciones que permitan dar respuesta a los requerimientos por servicio de telecomunicaciones en la zona.

## **2.2.5 Acciones en materia de emergencia y reconstrucción del sistema de Telecomunicaciones**

En forma especial a continuación se detallan las principales acciones ejecutadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones para poder superar la emergencia originada en el terremoto del 27 de febrero de 2010, permitiendo que el sistema de telecomunicaciones enfrente adecuadamente nuevas situaciones de catástrofe. La principal medida dice relación con la dictación de la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones, cuyo detalle se explica en el punto 2.2.2 de este documento; las demás acciones se detallan a continuación:

### Identificación de Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones

Como resultado de la aprobación de la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones, el año 2010 se identificaron 525 emplazamientos definidos como “infraestructura crítica” para la continuidad de las comunicaciones en situaciones de emergencia resultantes de fenómenos naturales, fallas eléctricas generalizadas u otras situaciones de catástrofe. Estos emplazamientos deberán funcionar bajo condiciones especiales tales como autonomía energética de 48 horas frente a cortes de energía.

### Aumento de la capacidad actual de las redes celulares para enviar y recibir mensajes de texto SMS

Como consecuencia de la alta congestión que cada emergencia tiende a generar en las redes de telecomunicaciones, especialmente en el servicio público de telefonía móvil, en el año 2010 se logró acordar con los operadores móviles del país, triplicar la capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (SMS), para otorgar a los usuarios un medio alternativo de comunicación ante una circunstancia de congestión en la red móvil. Dicha medida fue implementada en el mes de noviembre.

### Adquisición e Implementación de un Sistema de Mensajes de Alertas de Emergencia

En el primer semestre de 2010, la Subsecretaría de Telecomunicaciones firmó un acuerdo con los operadores de redes móviles para difundir gratuitamente por la red pública, los mensajes de alerta temprana que emanen de la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) a objeto de alertar a la población de una zona geográfica específica en situación de catástrofe. Lo anterior, requiere la implementación de un servicio gratuito de mensajería masiva georeferenciada para alertas de emergencia (Sistema de Mensajes de Alertas de Emergencia), utilizando la funcionalidad de las redes móviles conocida como “Cell Broadcast Service/System” (CBS). Se estima que este sistema estará implementado y operativo en nuestro país dentro del segundo semestre de 2011.

### Definición de nuevos estándares de calidad de servicio para telefonía móvil

Respecto a la calidad de la red móvil, partir del año 2010, se agregan a los índices de calidad de la red de servicio móvil, dos nuevos indicadores relacionadas con el porcentaje de llamadas establecidas con éxito (PEE) y porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (PFE). Los nuevos indicadores cuentan con definición de límites y separación entre urbanos y rurales.

### Implementación del Sistema en línea de Información para Emergencias

En el año 2010 entró en operación el Sistema de Gestión de Emergencias en el Sector de Telecomunicaciones, que tiene por objeto la coordinación entre las concesionarias y el Estado, para asegurar con información oportuna y confiable, la toma de decisiones relacionada con la pronta recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia o fallas masivas en las redes de telecomunicaciones.

Asimismo, se optimizó la coordinación con el Centro de Alerta Temprana de ONEMI tanto para actividades de simulacro, como de coordinación frente a situaciones de sismos.

### Red de Emergencia para el Estado

Durante el año 2010 la Subsecretaría de Telecomunicaciones cumplió un importante rol de apoyo técnico con la ONEMI, y otras entidades del Estado, para enfrentar de mejor manera situaciones de catástrofes.

En este ámbito destacan la suscripción de los Convenios de Cooperación entre ONEMI- Ejército de Chile y SUBTEL – Ejército de Chile, destinados a optimizar la red de comunicaciones de éste último y disponer a nivel nacional de una red de respaldo para ONEMI, que garantice el adecuado tráfico de información.

Por otra parte, se ejecutó un importante trabajo destinado a utilizar la Red P25 de Carabineros de Chile, como infraestructura común para ONEMI, Carabineros y la Policía de Investigaciones, que se materializará en un convenio de cooperación.

Finalmente se destaca la implementación de la red de teléfonos satelitales como respaldo a las demás redes de ONEMI para comunicaciones de emergencia, que fue posible con la cooperación y donación de gobiernos y organismos internacionales.

#### Facilidades de tramitación a concesionarios siniestrados y disponibilidad de frecuencias para organismos de emergencia

Se agilizó la tramitación de solicitudes de modificación de concesiones de radiodifusión afectadas por el terremoto, como ubicación de estudios y plantas transmisoras; de autorizaciones provisionales, así como otorgamiento de facilidades de acceso a expedientes de concesionarios de zonas declaradas en estado de emergencia.

Asimismo, se dispuso provisoriamente segmentos de frecuencia de apoyo a la gestión de los organismos que coordinaron la emergencia, tales como: Gendarmería de Chile, Servicios de Salud, Cruz Roja de Chile, entre otros, se otorgaron autorizaciones a las empresas de servicios básicos que solicitaron compartir frecuencias y para coordinarse en situaciones de emergencia y por último se dispuso de información sobre el estado de los trámites de radiodifusión sonora a través de la página web institucional para los concesionarios siniestrados

### 3. Desafíos para el año 2011

Para lograr los objetivos de gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echeñique, esta Subsecretaría podrá énfasis en 4 aspectos fundamentales: la profundización de la competencia en el mercado, la reducción de la brecha digital, el rol subsidiario del Estado y la reformulación de la institucionalidad, para lo cual proyecta trabajar durante el año 2011 en una política ministerial de telecomunicaciones basada en las siguientes áreas:

#### 1. Emergencia y Reconstrucción

##### 1.1 Ley de Emergencia y Reconstrucción

La Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones, dictada el 10 de diciembre del 2010, considera la dictación de reglamentos a partir de los cuales se deducen acciones de fiscalización destinadas a supervisar el correcto cumplimiento de la normativa definida.

Durante el primer semestre del 2011, se considera la dictación de los siguientes reglamentos:

- a) Reglamento de infraestructura crítica y sus planes de contingencia
- b) Reglamento de interoperación de la plataforma de alerta temprana con redes móviles
- c) Reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física.
- d) Reglamento que modifica la normativa asociada a descuentos e indemnizaciones.

##### 1.2 Entrada en servicio de la Red de Telecomunicaciones de Emergencia e Implementación del Sistema Alerta Temprana

Un vez finalizado el proceso de licitación pública, y bajo la modalidad “llaves en mano” (turnkey solution), se iniciará la puesta en marcha del Sistema de Alerta Temprana de Emergencia, basado en CBS (Cell Broadcast Service/System), compatible con cada uno de los CBC de los operadores de telefonía móvil. Este sistema permitirá seleccionar el área geográfica, un grupo de personas y/o una organización a quien dirigir el mensaje, u otras opciones de selección, con el objetivo de enviar mensajes específicos según destinatarios y focalizarlos en una zona específica bajo riesgo de catástrofe.

##### 1.3 Publicación en página web institucional de las resoluciones de Concursos de Radiodifusión Sonora

En virtud de la entrada en vigencia de la ley N°20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones, a partir del 2011 se dispondrá de la publicación en la página web de SUBTEL, de los extractos de resoluciones que asignan concesiones y declaran desierto concursos de radiodifusión sonora.

Esta medida conlleva mayor difusión y transparencia de los procesos autorizatorios, y la disminución de los tiempos de tramitación, como asimismo reduce de manera significativa los costos en que debe incurrir el solicitante asociado a las publicaciones que con anterioridad debía efectuar en el Diario Oficial y en un diario de la capital de provincia o regional.

## 2. Banda Ancha para Todos y Rol Subsidiario del Estado

Banda Ancha para todos representa el principal eje de Gobierno, ya que su objetivo es masificar los niveles de penetración de conexiones de Internet y alcanzar los niveles que se observan en países de la OECD para lo cual durante el año 2011 se desarrollaran diversas iniciativas orientadas a cumplir con el principal eje de Gobierno: Banda Ancha para todos, que no sólo implica la masificación de acceso a Internet, sino también el mejoramiento de la calidad de estas conexiones, a fin de poder soportar las distintas aplicaciones cada vez más demandantes de mayores anchos de banda.

### 2.1 Ejecutar proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado (localidades rurales)

Durante el 2011 se continuará trabajando en conjunto con la empresa adjudicataria del proyecto para anticipar el despliegue de la red, permitiendo que al primer semestre 2011, se superen las 900 localidades conectadas, es decir el 60% del proyecto total; mientras que en el tercer trimestre se estima alcanzar el 77% de las localidades comprometidas. A fines de 2011, estima cubrir más de 1.000 localidades, alcanzando a más de 3 millones de personas, las cuales podrán integrarse al resto del país y del mundo, a través de las tecnologías de información y comunicación.

### 2.2 Conectividad para la Educación

Los esfuerzos desplegado durante el 2010, permitirá en el año 2011 proveer de acceso a Internet de banda ancha al 70% de los establecimientos educacionales municipales y subvencionados, lo que equivale al 90% de los estudiantes del país. El objetivo que todos los estudiantes estén conectados y percibiendo los beneficios de la sociedad del conocimiento, se estima alcanzar en el 2012 más de un 90% de cobertura (11.600 colegios aproximadamente).

Este proyecto constituye una iniciativa conjunta entre el Ministerio de Educación y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que tiene por finalidad impulsar el acceso a las tecnologías de información y comunicación, asegurando a los establecimientos educacionales beneficiados, los medios de conexión a Internet y el acceso a los diversos servicios de información y contenido, en términos que la utilización de Internet sea un real apoyo a los procesos educacionales.

Con este proyecto se busca reducir la brecha digital a través del fomento en el acceso a las tecnologías de información y comunicación y preparar a nuestros niños y jóvenes para que puedan competir en mejor forma en un mundo globalizado.

### 2.3 Disminución de costos de Banda Ancha Internacional

El costo del enlace internacional es uno de los elementos que encarece en mayor medida los planes de acceso a Internet de banda ancha. En consecuencia, durante el año 2011 se continuará liderando las gestiones, con el fin de desarrollar diferentes iniciativas que lleven a la disminución de los costos de la banda ancha, como son agregar demanda de ancho de banda internacional, propiciar la interconexión con otros países de la región, atraer a proveedores de contenidos para que se instalen en el país, así como promover el desarrollo de contenidos en la Región y, por último, incentivar la llegada de un tercer operador de cables submarinos a nuestro continente. Lo anterior, redundará en una disminución en el costo de la banda ancha y en la entrega de mayores y mejores aplicaciones sobre la red Internet.

## 2.4 Modelo de Subsidio a la Demanda

Se iniciará el proceso de modificación legal del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que permitirá incorporar el modelo de subsidio a la demanda, destinado a aumentar las oportunidades de acceso a la sociedad de la información en los sectores de menores ingresos, cuyo proyecto de ley se espera enviar al Congreso en el transcurso del año 2011.

## 3. Medidas de Competencia

### 3.1 Plan de Implementación de Portabilidad Numérica

El año 2011 será clave en la implementación de este nuevo servicio. Luego de la aprobación de la ley de Portabilidad, Subtel se abocó al desarrollo de los instrumentos reglamentarios que permitirán la implementación del sistema con rapidez pero a la vez con los debidos resguardos técnicos.

Durante el curso del año se espera contar con el primer operador administrador de la portabilidad, el que tendrá el desafío junto a las concesionarias de implementar el sistema e iniciar su puesta en marcha durante el curso del presente año.

### 3.2 Eliminación de Larga Distancia, plan de implementación 1ra fase

La primera etapa de la Ley N° 20.476, elimina en forma gradual la Larga Distancia Nacional (LDN), y fusiona algunas de las zonas primarias existentes, pasando de 24 a 13 zonas primarias. En este contexto, durante el año 2011 se harán las adecuaciones técnicas y de la normativa sectorial que permitirán la aplicación de esta normativa. Esta medida es importante en la evolución de las telecomunicaciones hacia la convergencia de las redes y los servicios; hoy en día el servicio de larga distancia entendido como un servicio separado de otros servicios de telecomunicaciones no tiene sentido. La eliminación paulatina del servicio de larga distancia permitirá a los chilenos contar con servicios de telefonía integrados, precios razonables y una gran diversidad de planes.

### 3.3 Proyecto Ley de Televisión Digital

Durante el primer semestre del año 2011, se apoyará la tramitación del proyecto del Ley de Televisión Digital buscando generar los más amplios consensos en un tema de relevancia país.

Paralelamente, el Programa de Televisión Digital (TVD) desarrollará durante el año 2011, un extenso programa nacional de difusión, orientado a educar, informar y difundir los avances de la televisión digital de libre recepción, a consumidores, canales de TV nacionales, regionales y a la industria televisiva en general.

### 3.4 Competencia por Calidad de Servicio

Durante el año 2011 se trabajará en la tarea difusión de información, condición que está asociada a la aplicación del concepto de competencia por calidad de servicio. Lo señalado implica, por una parte, la difusión de los derechos de los consumidores, especialmente en los sectores más marginados del país, como asimismo, la difusión de las actuales condiciones de mercado en cada uno de los posibles bienes o servicios a adquirir o contratar, de modo tal de que prime la transparencia, disminuyendo las asimetrías de información y que el usuario se encuentre siempre en condiciones de comparar, cotizar, elegir y exigir de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones la mejor relación calidad de servicio - precio.

Para estos efectos se aplicarán los siguientes instrumentos:



- Aplicación y difusión de encuestas de satisfacción de usuarios destinadas a medir el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios.
- La publicación de rankings se reclamos de primera y segunda instancia generando análisis comparativos de los resultados tipo benchmarking, entre empresas por tipo de servicio.
- Publicación de los planes y tarifas ofertados por los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- Aplicación de estudios bajo el modelo drive test a objeto de conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, generando comparaciones entre las empresas de telefonía móvil del país.

Por otra parte, esta tarea se fortalecerá, además, mediante la implementación de mecanismos de comunicación con las empresas proveedoras del sector o mesas de trabajo, a fin de propender a la mejor calidad del servicio de atención a clientes por parte de las propias empresas de telecomunicaciones, como asimismo de la completa y oportuna información de sus productos al mercado.

### 3.5 Proyecto de Ley que regula la instalación de torres soporte de antenas emisoras y transmisoras de telecomunicaciones

Este proyecto busca dar respuesta a una larga y anhelada aspiración ciudadana relativa al impacto urbanístico generado por la instalación de torres soporte de antenas de telefonía móvil, mediante la creación y fortalecimiento de la normativa que regula los permisos para instalación de torres soporte de antenas, la regulación específica respecto a los espacios donde se podrán instalar éstas, la participación activa de los gobiernos locales en la determinación de zonas de instalación y características arquitectónicas de aquellas torres soporte, y la incorporación de los incentivos correctos en la ley a la entrada de los prestadores de facilidades de infraestructuras, que permitirán el equilibrio entre los efectos urbanísticos deseados y el desarrollo de las telecomunicaciones, conduciéndonos hacia un bienestar social que armonice, de un lado, el respeto al entorno, pero también el acceso fluido a la conectividad digital por parte de todos los chilenos. Este proyecto que es iniciativa conjunta con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, actualmente está en discusión en el Congreso.

### 3.6 Concurso de Espectro para las Bandas (2,6 GHz) para Servicios de Banda Ancha, Inalámbrico de Alta Velocidad

Para introducir nuevas tecnologías y servicios es necesario desplazar las frecuencias de antiguos usuarios, cumplir con nuevos parámetros técnicos establecidos por los creadores de la tecnología o como producto de acuerdos internacionales en los cuales participa nuestro país. En esta línea se estima que durante el segundo semestre del año 2011 se llevará a cabo el concurso en la banda 2,6 GHz, el cual permitirá el desarrollo de tecnologías inalámbricas de Internet de alta velocidad (4G).

### 3.7 Modificación del Plan de Radiodifusión Televisiva, de modo que permita la digitalización de la Televisión

El paso a la Televisión Digital de libre recepción, hace necesario dictar un nuevo plan de Radiodifusión Televisiva que considere las nuevas emisiones digitales de este servicio y las actuales transmisiones analógicas hasta el fin del periodo de transición, después del cual sólo existirán transmisiones digitales. Esta tarea se llevará a cabo durante el 2° semestre 2011.

### 3.8 Implementación de la Ley N°20.433 que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana

Durante el año 2011 se dictará el reglamento de Ley N°20.433 sobre Radios Comunitarias y la modificación de Reglamento de Radiodifusión Sonora a fin de hacer operativa dicha ley. Una vez dictado el reglamento de Radios Comunitarias, se iniciará un proceso despeje y migración desde el antiguo sistema de Radios de Mínima Cobertura, al nuevo marco concesional. Se estima el ingreso al Congreso durante el segundo semestre del año 2011.

### 3.9 Acciones de difusión y transparencia

Como una manera de transparentar los procesos, acercar la información a los usuarios y el público en general así como establecer compromisos de gestión sujetos al escrutinio ciudadano, se implementará a contar del mes de enero de 2011 una aplicación a través de la página web institucional, que permite consultar on line el estado de los trámites de autorización de Servicios Públicos e Intermedios, Radiodifusión Sonora y Servicios Limitados.

## 4. Modernización Institucional

### 4.1 Envío al Congreso de Proyecto de Ley de Superintendencia de Telecomunicaciones

El Gobierno remitirá al Congreso Nacional para su discusión y aprobación el proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones durante el primer semestre del año 2011.

Esta iniciativa apunta a la separación de las tareas de diseño de políticas regulatorias y los instrumentos de fomento de aquellas de carácter fiscalizadoras, sancionatorias, y autorizatorias. Se trata de avanzar en la especialización del sector público y en la generación de una arquitectura institucional que vele adecuadamente por los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con rigor técnico y una gestión transparente.

En paralelo, se trabajará en forma interna en el diseño operacional de la estructura y procesos del nuevo modelo institucional definiendo los recursos asociados con el objetivo de instalar una institución eficiente y moderna, suficientemente capaz de cumplir con las importantes tareas que se le encomendarán.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010,

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución  
D.L.N° 1.762 de 1977, crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones.  
Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168.

#### - Misión Institucional

Promover el acceso equitativo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital mediante el otorgamiento de subsidios, concesiones y permisos; profundizar la competencia en el mercado, actualizando el marco normativo del sector y reformulando la institucionalidad, para asegurar la debida protección de los usuarios, fiscalizando el cumplimiento de las normas, en el contexto del rol subsidiario del Estado, permitiendo mayor igualdad de oportunidades y el incremento de la calidad de vida para todos los habitantes del país.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1	Desarrollar la segunda etapa del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad, que permitirá completar cerca de un 90 % de cobertura nacional y ejecutar el gasto correspondiente a la continuación del "Programa Quiero Mi Barrio", que desarrolla con el MINVU en la ejecución de Telecentros y su Conectividad.
2	Desarrollar iniciativas tendientes a promover proyectos relacionados con la Televisión Digital a nivel nacional.

#### - Objetivos Estratégicos

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

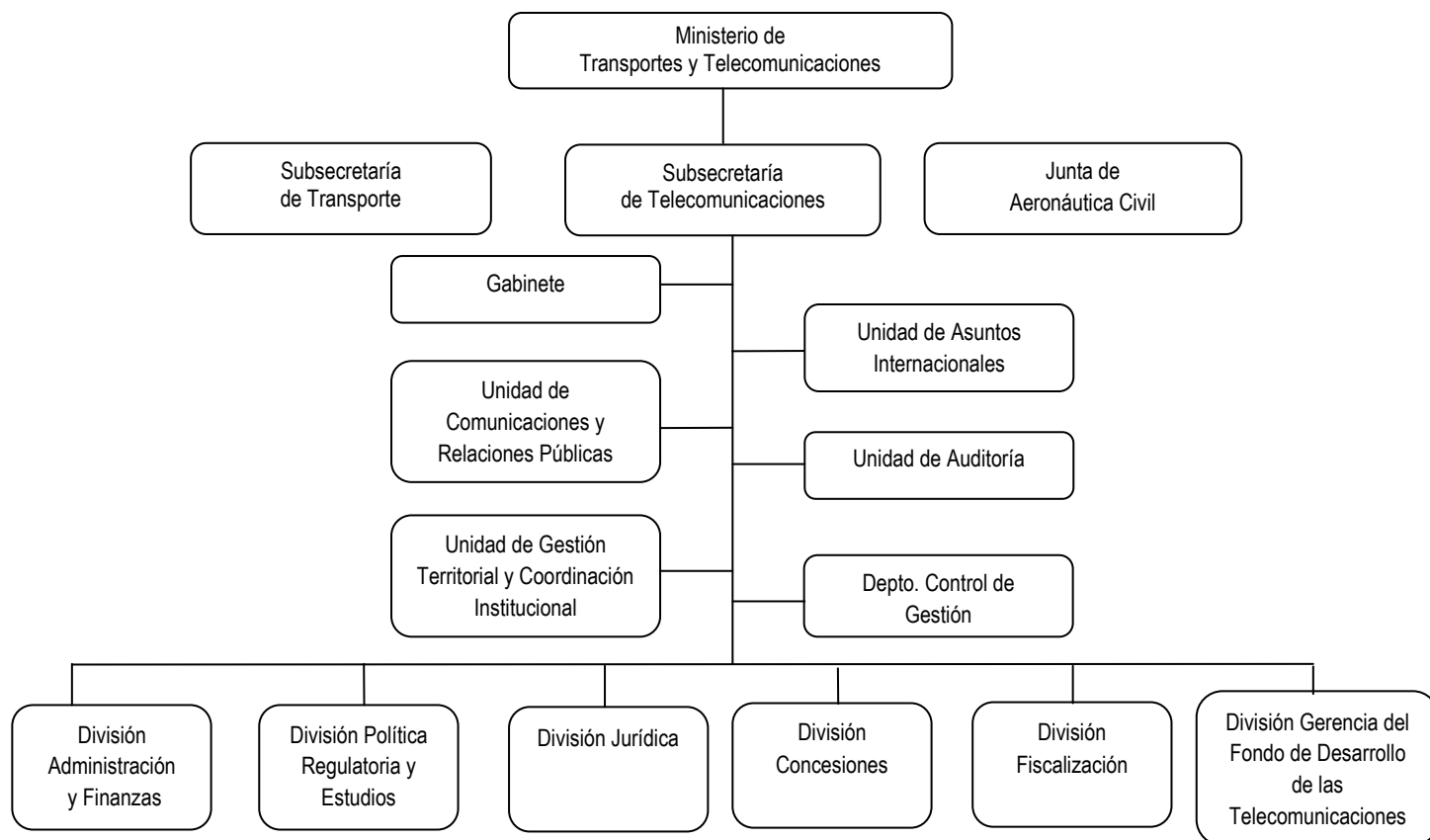
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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



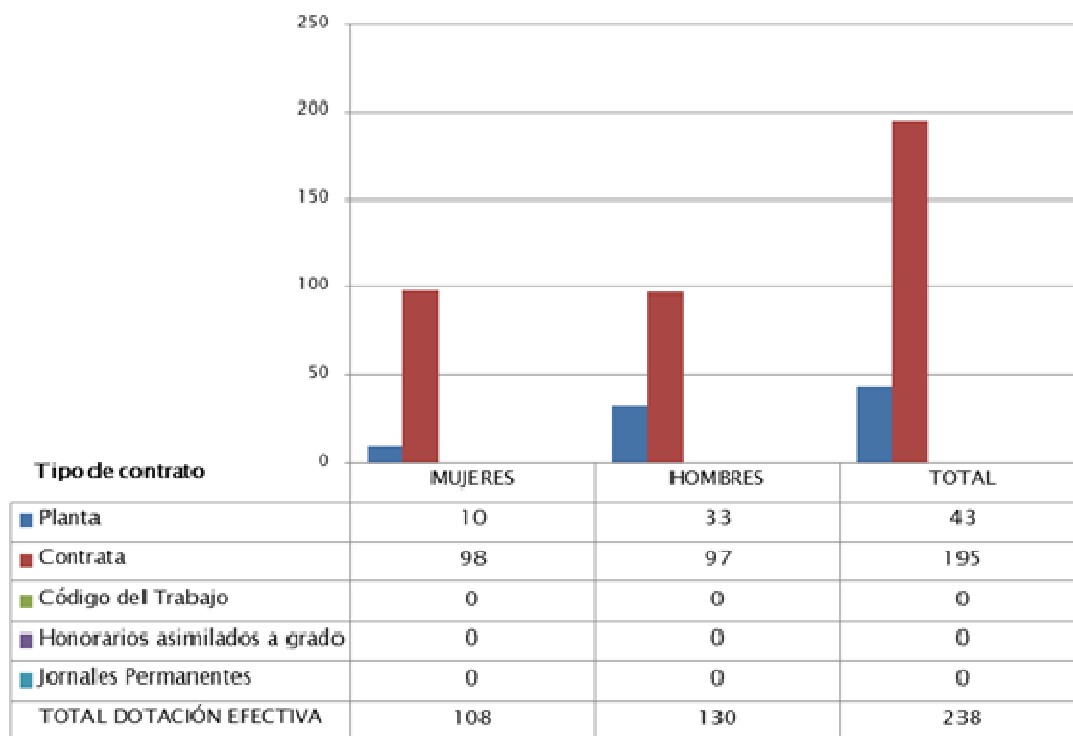
## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretario de Telecomunicaciones	Jorge Atton Palma
Jefe División Jurídica	Roberto Von Bennewitz Álvarez
Jefe División Concesiones	Eduardo Charne Aguirre
Jefe División Fiscalización	Jorge Molina Osorio
Jefe División Gerencia Fondo Desarrollo de las Telecomunicaciones	Puppy Rojas Naranjo
Jefe División Administración y Finanzas	Claudio Sabat Pietracaprina
Jefe División Política Regulatoria y Estudios (S)	Geraldine González Santibáñez

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

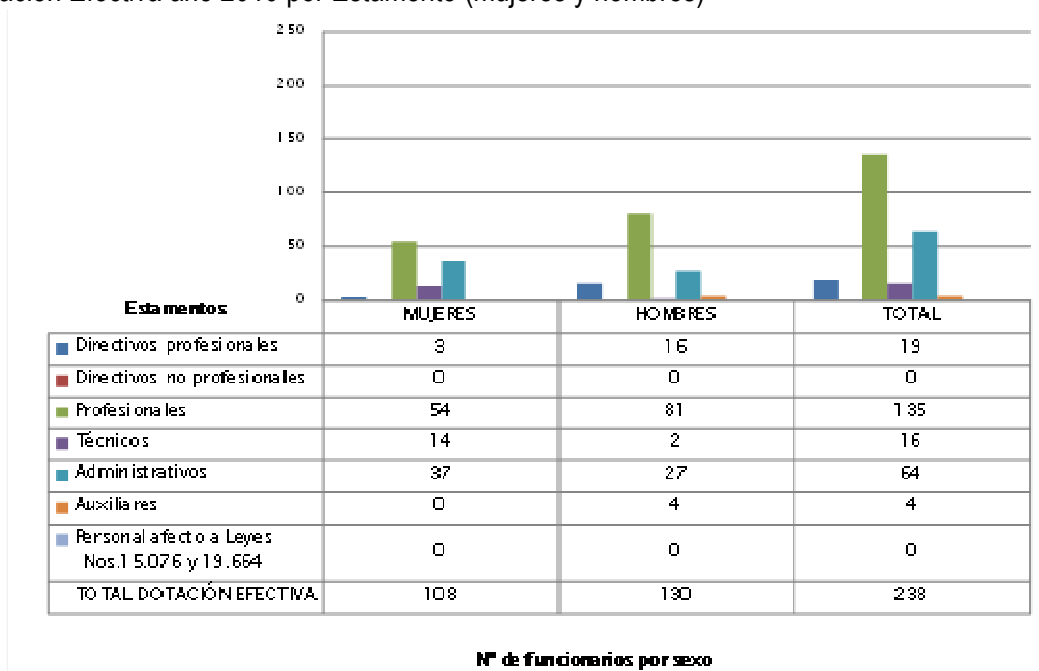
- Dotación Efectiva año 2010<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



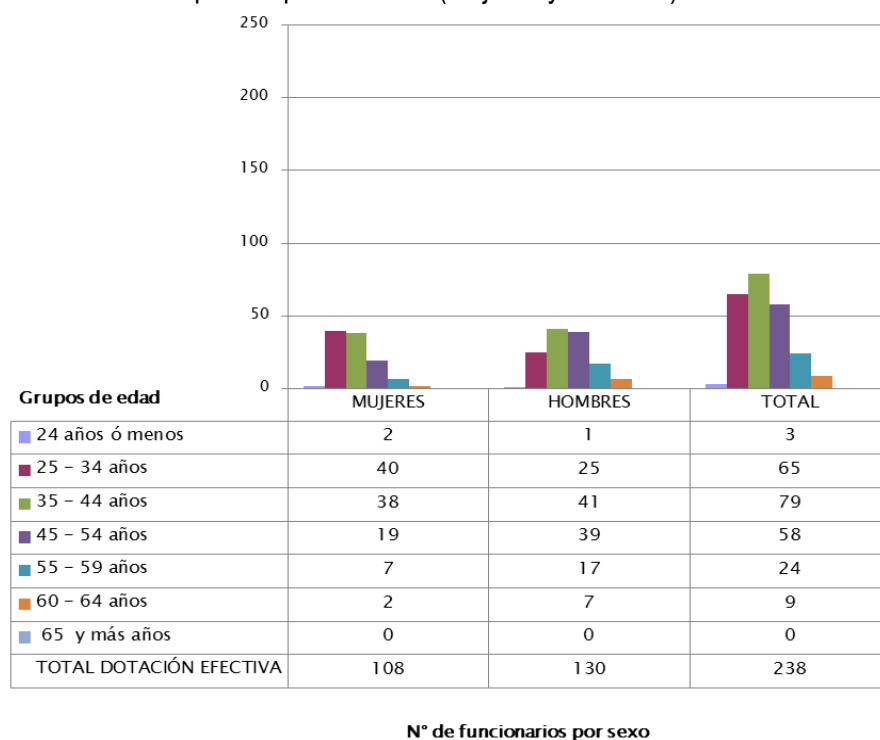
N° de funcionarios por sexo

<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 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)





## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	3.2	1.7	188.2	Mejoramiento de la Gestión
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	6.4	10.1	63.4	Deterioro 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					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.8	0.0	0.0	Deterioro de la Gestión
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.0	8.0	0.0	Deterioro de la Gestión
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	5.5	2.1	261.9	Mejoramiento de la Gestión
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1.7	1.2	141.7	Mejoramiento de la Gestión

2 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

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						
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas	
		2009	2010			
<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.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.0	0.0	---	Neutro	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	22.1	18.5	83.7	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.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	92.8	91.6	98.7	Deterioro de la Gestión	
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1.7	2.5	147.1	Mejoramiento de la Gestión	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	1.6	2.4	150.0	Mejoramiento 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	2.8	300.0	Mejoramiento de la Gestión	
<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	99.5%	96.0%	96.5	Deterioro de la Gestión	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0.5%	4.0%	12.5	Deterioro de la Gestión	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0.0%	0.0%	---	Neutro	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	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 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ <sup>6</sup>	M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>16.026.755</b>	<b>20.045.703</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.846	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	175.946	215.084	<b>1</b>
APORTE FISCAL	15.843.963	19.830.619	<b>2</b>
<b>GASTOS</b>	<b>15.682.299</b>	<b>22.533.190</b>	
GASTOS EN PERSONAL	5.042.331	5.306.152	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.628.908	1.761.852	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	62.281	16.119	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	177.407	457.459	<b>3</b>
INTEGROS AL FISCO	4.912	2.132	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	928.320	667.872	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	7.799.505	14.321.604	<b>2</b>
SERVICIO DE LA DEUDA	38.635	0	

1. La mejor gestión de recuperación de reembolsos por incapacidad laboral (licencias médicas del personal), incidió en el aumento de 22,24% en Otros Ingresos Corrientes, respecto de los valores recuperados el año 2009.

2. El Aporte Fiscal presenta un incremento de 25,16%, el que se aplicó principalmente 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 83,62% respecto del año anterior.

3. El aumento de 157,86% en la ejecución de Transferencias Corrientes, se debe principalmente a la incorporación a contar del año 2010, del “Programa Digitaliza Chile”, con una ejecución anual de M\$ 298.523.

<sup>6</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
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>16,487,059</b>	<b>23,497,118</b>	<b>20,045,703</b>	<b>3,451,415</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	157,325	157,325	215,084	-57,759	
	01	001	Recuperación y Reembolso de Licencias Médicas	121,800	121,800	74,948	46,852	
	99	999	Otros	35,525	35,525	140,136	-104,611	
09			APORTE FISCAL	16,319,734	19,830,619	19,830,619	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	10,000	3,509,174	0	3,509,174	
			<b>GASTOS</b>	<b>16,487,059</b>	<b>23,497,118</b>	<b>22,533,190</b>	<b>963,928</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	4,899,656	5,308,222	5,306,152	2,070	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1,624,003	1,902,803	1,761,852	140,951	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	32,480	32,480	16,119	16,361	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	699,863	510,863	457,459	53,404	
	01	516	Programa Formación en Tecnologías de Información	23,000	23,000	7,218	15,782	
		518	Programa Fortalecimiento Regional	169,363	169,363	151,718	17,645	
		519	Programa Digitaliza Chile	507,500	318,500	298,523	19,977	
25			INTEGROS AL FISCO	4,060	4,060	2,132	1,928	
	01		Impuestos	4,060	4,060	2,132	1,928	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	334,747	857,009	667,872	189,137	
	04		Mobiliario y Otros	4,872	14,872	14,763	109	
	05		Máquinas y Equipos	25,375	277,862	162,052	115,810	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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.

## Cuadro 3

## Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>7</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>8</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>9</sup> (M\$)	Notas <sup>10</sup>
	06		Equipos Informáticos	101,500	226,425	181,768	44,657	
	07		Programas Informáticos	203,000	337,850	309,289	28,561	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	8,881,250	14,870,681	14,321,604	549,077	
	01	039	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	8,881,250	14,870,681	14,321,604	549,077	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1,000	1,000	0	1,000	
	07		Deuda Flotante	1,000	1,000	0	1,000	
35			SALDO FINAL DE CAJA	10,000	10,000	0	10,000	

### C) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Efectivo <sup>11</sup>			Avance <sup>12</sup> 2010/ 2009	Notas
	Indicador		2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>13</sup> )	%	1,00	1,00	0,82	81,53	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,35	0,82	0,73	89,21	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,00	1,00	1,00	99,80	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	2,86	1,22	1,36	111,87	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,00	3,81	0,00	0,00	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	11,33	86,62	2,48	2,86	

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 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

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2010 <sup>14</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>3.552.715</b>	<b>-2.487.489</b>	<b>1.065.226</b>
<b>Carteras Netas</b>		<b>0</b>	<b>-749.922</b>	<b>-749.922</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	437	437
215	Acreedores Presupuestarios	0	-750.359	-750.359
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>3.523.594</b>	<b>-3.145.096</b>	<b>378.498</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.523.594	-3.145.096	378.498
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>29.121</b>	<b>1.407.529</b>	<b>1.436.650</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	41.996	2.698.283	2.740.279
116	Ajustes a Disponibilidades	874	0	874
214	Depósitos a Terceros	-13.496	-1.290.754	-1.304.250
216	Ajustes a Disponibilidades	-253	0	-253

14 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

**Cuadro 6**

**Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010**

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
33 Fondo de Desarrollo de la Telecomunicaciones	7.510.300.-	10.529.123.-	10.529.123.-	Correspondiente a las etapas 1, 2 y 3 del aporte Subtel al proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación



f) Transferencias<sup>15</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial	Presupuesto	Gasto	Diferencia <sup>18</sup>	Notas
	2010 <sup>16</sup>	Final2010 <sup>17</sup>	Devengado		
	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>	9.581.113	15.291.544	14.779.064	512.480	<b>1</b>
Gastos en Personal	345.054	345.064	345.064	0	
Bienes y Servicios de Consumo	34.866	398.816	398.816	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	9.201.193	14.547.664	14.035.184	512.480	
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES</b>	0	0	0	0	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	0	0	0	0	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>9.581.113</b>	<b>15.291.544</b>	<b>14.779.064</b>	<b>512.480</b>	

1. Considera la ejecución del Programa de Formación en Tecnologías de Información (M\$ 7.218; 0,05%), Programa Fortalecimiento Regional (M\$ 151.718; 1,03%) , Programa Digitaliza Chile (M\$ 298.523; 2,02%) y el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (M\$ 14.321.604; 96,90%).

2. Los gastos de funcionamiento (Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo) equivalen a un 5,03% (M\$ 743.880), de la ejecución total de transferencias.

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 31.12.2010.

18 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO <sup>19</sup>	% Cumplimiento <sup>20</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	días	88 días 8520/ 665	87 días 79953 /915	91 días 52159 /575	93 días 62310 /670	SI	103%	
	Enfoque de Género: No									
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	25 días 25500 /1020	25 días 19600 /784	26 días 15737 /608	26 días 21580 /830	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									

19 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

20 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010.

Cuadro 9

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO <sup>19</sup>	% Cumplimiento <sup>20</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Porcentaje de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en la página Web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización  Enfoque de Género: No	(N° de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización /N° de paquetes de estadísticas de los de segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL)*100	%	N.M.	0%  (0/0)* 100	100%  (32/32) )*100	74%  (14/19) )*100	SI	136%	1
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Porcentaje de penetración a Internet en los hogares de las localidades beneficiadas por el proyecto de Infraestructura de conectividad digital  Enfoque de Género: No	(Número de hogares abonados con servicio de Internet durante el año t/Número total de hogares de las localidades con conectividad funcionando en el año t)*100	%	N.C.	0.00%  (0.00/ 0.00)* 100	0.51%  (2269. 00/44 8580. 00)* 100	7.00%  (5209 8.00/7 44271 .00)* 100	NO	7%	2
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  Enfoque de Género: No	(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%  (229/2 29)*  100	100%  (220/2 20)*  100	100%  (297/2 97)*  100	90%  (243/2 70)*  100	SI	111%	3

Cuadro 9

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO <sup>19</sup>	% Cumplimiento <sup>20</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría  Enfoque de Género: No	Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t	días	44 días 10076/229	36 días 7841/220	33 días 9749/297	45 días 12150/270	SI	137%	
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  Enfoque de Género: No	(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	%	95% (7493/7928)*100	92% (7640/8316)*100	91% (4608/5083)*100	87% (7830/9000)*100	SI	104%	
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos  Enfoque de Género: No	(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t	días	32 días (239776/7493)	24 días (183360/7640)	21 días (98571/4608)	33 días (258390/7830)	SI	154%	5

Cuadro 9

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO <sup>19</sup>	% Cumplimiento <sup>20</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones.  Enfoque de Género: No	(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100	%	58%  (1260/2174)*100	0%  (0/0)*100	65%  (1421/2200)*100	50%  (1075/2150)*100	SI	129%	6

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	92%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	8%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100%

## Notas:

1.- La meta se cumplió por sobre lo establecido, debido a que no se presentaron dificultades internas de carácter comunicacional o políticas, para publicar las series planificadas, asimismo, las empresas del sector cumplieron con el envío de la información. Durante el último trimestre del año 2010 el equipo a cargo de este proceso realizó un esfuerzo adicional demostrando eficacia y eficiencia para elaborar y publicar anticipadamente a fines de diciembre, todas las series con corte a septiembre 2010.

2.- El no cumplimiento a cabalidad de la meta, se debe principalmente al desistimiento de la empresa INVERCA, que inicialmente fue la adjudicataria del proyecto Infraestructura de Conectividad Digital, provocando el retraso de casi un año el inicio del despliegue de redes necesarias para la ejecución del proyecto, dicha situación fue contemplada en el supuesto del indicador donde se establece como: "la adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases".

3.- El sobrecumplimiento de este indicador se explica debido a que mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, permitiendo un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generando un patrón de respuesta a casos similares. Asimismo, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en importantes acciones ejecutadas como el levantamiento y rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las cuatro Macro Zonas Regionales con sede en la ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.

4.- El sobre cumplimiento se explica debido a que se perfeccionaron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, permitiendo un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generando un patrón de respuesta a casos similares. Asimismo, la una mayor eficiencia en la línea de trabajo implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Lo anterior, se sustenta en importantes acciones ejecutadas como el levantamiento y rediseño de los procesos de fiscalización, condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las cuatro Macro Zonas Regionales con sede en la ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.

5.- En primer lugar, se observa una baja en la cantidad de reclamos con insistencia (RCI) ingresados durante el año 2010 (5.061 reclamos ingresados y 4.608 resueltos) respecto de aquellos ingresado durante el año 2009 (8.135 reclamos ingresados y 7.640 resueltos). Lo anterior se explica por el trabajo asociado a fiscalización y a la difusión de los rankings de empresas realizados por Subtel en estos últimos años, asimismo las empresas de telecomunicaciones han cumplido con atender y solucionar los reclamos de los usuarios en una primera instancia. (Subtel resuelve los de 2ª instancia).

6.- El sobrecumplimiento se explica producto de diferentes acciones de difusión y capacitación regional, emprendidas por Subtel, respecto de los derechos y deberes de los usuarios, lo que ha fomentado que las empresas mejoren la atención de los reclamos, así como la continuidad del Convenio Subtel- Sernac en las 15 regiones ha posibilitado generar una estructura territorial que permitirá hacer más eficiente y oportuna las tareas de difusión, atención y resolución de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados.	$((N^{\circ} \text{ de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados} / N^{\circ} \text{ total de habitantes de los Barrios implementados}) * 100)$	%	no aplica	17% (12.034/70.787)*100	43% (31.893/73.964)*100	
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios implementados.	$((N^{\circ} \text{ de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios} / N^{\circ} \text{ total de habitantes de los Barrios implementados}) * 100)$	%	no aplica	0.14% (99/70.787)*100	3,4% (2.534/73.964)*100	
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de telecentros y áreas de cobertura de servicio de Internet fiscalizados, considerados en el proyecto "Un barrio para la sociedad de la Información" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).	$((N^{\circ} \text{ de telecentros y áreas de cobertura fiscalizadas} / N^{\circ} \text{ total de telecentros y áreas de cobertura del proyecto Un Barrio para la sociedad de la información del FDT recepcionadas al 31/10/10}) * 100)$	%	no aplica	100% (140/140)*100	100% (19/19)*100	

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11			
Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo <sup>21</sup>	Producto <sup>22</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>23</sup>	Evaluación <sup>24</sup>
Enviar al Congreso el proyecto de ley de portabilidad numérica	Enviar proyecto de ley al Congreso	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	Cumplido
Levantamiento de las necesidades regionales a fin de elaborar la cartera de proyectos dirigidos a corregir la inequidad en el acceso a la banda ancha	Hacer un levantamiento de necesidades regionales a fin de elaborar una cartera de proyectos dirigidos a corregir la inequidad en el acceso a la banda ancha	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Cumplido
Licitación de nuevas bandas de frecuencias para el desarrollo de tecnologías inalámbricas de internet de alta velocidad.	Licitación de nuevas bandas de frecuencias	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados	A tiempo en su cumplimiento

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

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

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

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



## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>25</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>26</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

**Programa / Institución: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones**

**Año Evaluación: 2010**

**Fecha del Informe: 12 de agosto de 2010**

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
1.- Mantener actualizado el catastro de entidades periódicamente, de acuerdo al ingreso de requerimientos efectuados a la Subsecretaría por la ciudadanía, autoridades y otras entidades que participan del proceso de levantamiento de necesidades de servicios en telecomunicaciones.	Al 31/12/2010 se cuenta con base de datos actualizada que contiene los requerimientos de necesidades de servicios de telecomunicaciones, con aproximadamente 100 peticiones realizadas y atendidas. Cabe señalar que esta base de datos es permanentemente actualizada por cada uno de los requerimientos recepcionado por esta Subsecretaría.
2.- Incorporar en las bases y/o términos de referencias de los concursos del fondo, requisitos de información que permitan generar indicadores relevantes para cada proyecto.	<p>A diciembre de 2010 se generan bases para el concurso público para la asignación del proyecto "Telecomunicación para zonas rurales de los territorios Cuenca del Mataquito, Talca Poniente y Embalse Ancoa", el cual en su articulado menciona los aspectos a monitorear y fiscalizar a lo largo de este proyecto. incorporándose la metodología a utilizar con la empresa que resulte adjudicataria.</p> <p>Este requisito se indica en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Título VIII "Del Servicio Público de Telecomunicaciones para el proyecto" en los artículos 42, 43 y 44,</li><li>* Título XIV "de la fiscalización y seguimiento de la operación del servicio público de Telecomunicaciones".</li><li>* Anexo 9 "Del seguimiento del proyecto"</li></ul> <p>Página Web con antecedentes del concurso: <a href="http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20101022/pags/20101022145909.htm">http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20101022/pags/20101022145909.htm</a></p>

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

26 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

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

Marco	Áreas de Mejoramiento	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN							Prioridad	Ponderador	Cumple
			ETAPAS DE DESARROLLO ESTADOS DE AVANCE									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico-Tecnologías de Información.							O	MEDIANA	8%	✓ □
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema de Seguridad de la Información	O							MEDIANA	6%	✓ □
Marco Básico	Administración Financiera	Administración Financiero-Contable				O				MEDIANA	8%	✓ □
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O				ALTA	10%	✓ □
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				MEDIANA	8%	✓ □
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Evaluación de Desempeño				O				ALTA	10%	✓ □
Marco Avanzado	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana				O				ALTA	10%	✓ □
Marco Avanzado	Planificación/Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				O				ALTA	10%	✓ □
Marco Avanzado	Planificación/Control de Gestión	Auditoría Interna			O					ALTA	10%	✓ □
Marco Avanzado	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público				O				ALTA	10%	✓ □
Marco de la Calidad	Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos (Planificación / Control de Gestión- Auditoría Interna)										
Marco de la Calidad	Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional (- Capacitación- Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo- Evaluación de Desempeño- Compras y Contrataciones del Sector Público)										
Marco de la Calidad	Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	O							MENOR	5%	✓ □
Marco de la Calidad	Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad (- Gestión Territorial-Enfoque de Género)	O							MENOR	5%	✓ □
Total											100%	

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>27</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>28</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>29</sup>
Gerencia del FDT	11	5	98,4%	7,6%
Concesiones	37	4	96,1%	7,6%
Fiscalización	53	7	100%	7,6%
Gestión de Reclamos	30	6	100%	7,6%
Financiero Contable	34	7	99,1%	7,6%
Gestión de Personas	9	4	99,5%	7,6%
Jurídica	14	9	100%	7,6%
Política Regulatoria	14	4	99,1%	7,6%
Gestión Documental, Auditoría Interna y Control de Gestión	28	7	99,8%	7,6%

27 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

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

### **BOLETÍN: 4991-15**

Descripción: Regula instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicaciones

Objetivo: Regular la instalación de torres soporte de antenas y sistemas radiantes de transmisión de telecomunicaciones, armonizando el respeto por el entorno urbano con el desarrollo de las telecomunicaciones.

Fecha de ingreso: 18 de Abril de 2007

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional. Urgencia simple.

Beneficiarios directos: ciudadanía en su conjunto.

### **BOLETÍN: 7502-15**

Descripción: Modifica artículo 28 A de la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones.

Objetivo: Extender la vigencia en forma indefinida del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Fecha de ingreso: 01 de Marzo de 2011

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Suma urgencia.

Beneficiarios directos: áreas urbanas y rurales de bajos ingresos con limitado o sin acceso a cobertura de servicios de telecomunicaciones.