

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES

SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES

# Índice

## Carta

<b>1. Resumen Ejecutivo</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Resultados de la Gestión año 2011</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Desafíos para el año 2012</b> .....	<b>23</b>
<b>4. Anexos</b> .....	<b>30</b>
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	31
Anexo 2: Recursos Humanos.....	34
Anexo 3: Recursos Financieros.....	39
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	50
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	54
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011 .....	57
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	58
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	59

Estimados

Junto con saludar cordialmente, me es grato declarar la gestión realizada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante el año 2011, respecto de su objetivo central de crear las condiciones necesarias para cruzar el umbral del desarrollo antes del año 2020. Esta declaración establece el marco de acción del Ministerio en su servicio de Telecomunicaciones, el cual tuvo como su objetivo principal recuperar la senda de crecimiento y modernización del sector.

Entre los principales logros que hemos alcanzando están las cifras de inversión acumuladas de los años 2010 y 2011 que alcanzaron a 4.282 millones de dólares, lo que representa un crecimiento de un 23,8% respecto del periodo 2008-2009. Destaca además el aumento per cápita de la penetración de banda ancha, que se incrementó entre marzo 2010 y marzo 2012 de un 10% a casi un 29%, lo que significa que hoy tres veces más personas en nuestro país cuentan con acceso a internet. A nivel de hogares la penetración de banda ancha se incrementó de 40% a un 50% de acceso.

Hemos trabajado para que este avance llegue a todos los chilenos. Así, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se ejecutó el "Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado" que proporcionó telefonía celular y banda ancha móvil a 1.174 localidades rurales, y el proyecto "Conectividad para la Educación", iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación, que busca conectar a Internet gratuito a las escuelas municipales y subvencionadas, alcanzando a diciembre de este año una cobertura del 54% de la matrícula del país.

Para modernizar el sector y mejorar la competencia del mercado, implementamos la Ley de Portabilidad Numérica, que comenzó en la región de Arica con la telefonía fija para continuar en enero 2012 con la portabilidad móvil para celulares de forma simultánea en todo el país. Asimismo, se estableció el desbloqueo sin costo de los equipos telefónicos para que los usuarios pudieran cambiarse con su número usando el mismo equipo desbloqueado sin contratos de amarres. Por otra parte se implementó la primera etapa de la Ley que elimina gradualmente la Larga Distancia Nacional lo que significó que entre octubre y noviembre del 2011, seis millones de chilenos en siete regiones del país pudieran pagar servicio local por llamadas dentro de la región. Se concluyó también el diseño del Modelo de Competencia por Calidad de Servicio orientado a la transparencia de información y entrega de indicadores para que los usuarios puedan elegir libre e informadamente al operador que mejor responda a sus necesidades, entre precio y calidad.

Tras una década de debate público y cuatro años de proceso legislativo, el Gobierno logró la aprobación en el Congreso Nacional de la Ley que regula la instalación de torres soporte de antenas, ley que armoniza el respeto al entorno urbano y calidad de vida de los vecinos, con el indispensable despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones que demandan los usuarios y que necesita el país para su desarrollo.

Además, se dictó el año 2011 el reglamento de Neutralidad de Red en Internet que concretó la entrada en vigencia de esta normativa permitiendo a usuarios de Internet en Chile nuevos derechos y mayor transparencia en el mercado, prohibiendo el bloqueo de aplicaciones y contenidos legales en la web pero considerando medidas de control parental.

En relación a la modernización institucional, con fecha 04 de noviembre de 2011 el Presidente de la República firmó el proyecto de Ley que creará la Superintendencia de Telecomunicaciones, que busca modernizar la institucionalidad sectorial de las telecomunicaciones, para cautelar los derechos

de los consumidores en el mercado con más usuarios de Chile. Paralelamente, se trabaja en la reforma a la institucionalidad del Gobierno fundiendo las tareas de Estrategia Digital que eran responsabilidad del Ministerio de Economía con la agenda de telecomunicaciones.

Por último debo mencionar la implementación de la nueva Ley de Emergencia y Reconstrucción en Telecomunicaciones, identificando sitios de infraestructura crítica de telecomunicaciones, el Reforzamiento de los servicios de telefonía móvil, la implantación de la Plataforma Tecnológica para el Sistema de Alerta de Emergencia, que permitirán superar las debilidades detectadas en las redes de comunicaciones tras el 27F.

Todas estas acciones en conjunto con el plan de trabajo asociado a los desafíos 2012-2014, conforman la estrategia para lograr los objetivos asociados a las prioridades de Gobierno. Esperando que el 2012 sea un año con aún más logros, se despide atentamente,

**PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ**  
**MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

# 1. Resumen Ejecutivo

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 cumple su misión y los objetivos de política pública, a través de una estructura divisional funcional en la Región Metropolitana con 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 2011 alcanza a 243 funcionarios entre planta y contrata, los cuales corresponden a 134 hombres y 109 mujeres; por otra parte cuenta con 70 profesionales especialistas contratados en calidad de honorario a suma alzada.

La Misión de la SUBTEL es: “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”.

Cuatro son los ejes básicos en materia de telecomunicaciones, que el Supremo Gobierno definió para el Sector 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 27F 2010, se agregó un nuevo eje al Programa de Gobierno asociadas a las tareas de reconstrucción, debido a la fragilidad del sistema de telecomunicaciones en situaciones de emergencia.

De acuerdo los lineamientos programáticos del Supremo Gobierno, la SUBTEL, estableció cuatro objetivos estratégico bajo los cuales se ha trabajado permanentemente: reducir la brecha digital, proteger los derechos de los usuarios, profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones y fortalecer la continuidad y recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia, a continuación se presenta un breve balance de los logros alcanzados durante el 2011, como asimismo, los principales desafíos institucionales para el 2012.

En el eje de banda ancha destacamos el aumento per cápita de la penetración de banda ancha, que incrementó desde un 10% a casi un 29% entre marzo 2010 y marzo 2012, lo cual significa que hoy tres veces más personas en nuestro país cuentan con acceso a internet y, a nivel de hogares, se incrementó de un 40% a un 50% de acceso.

En este avance han contribuido el desarrollo de los Proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: “Bicentenario Todo Chile Comunicado” orientado a proporcionar telefonía celular y banda ancha móvil en zonas rurales, aisladas e incomunicadas del país, cuya ejecución durante el 2011 alcanzó un 80%, equivalente a 1.174 localidades, asimismo destacamos el proyecto “Conectividad para la Educación”, iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación, cuyo objetivo es conectar internet gratuito y de calidad a escuelas municipales y particulares subvencionadas del país, alcanzando a diciembre 2011 una cobertura del 54 % de los estudiantes del país.

Para profundizar la competencia del mercado, durante el 2011 resaltamos la implementación de la Ley de Portabilidad Numérica, que comenzó en la región de Arica con la telefonía fija para continuar en enero 2012 con la portabilidad móvil para celulares de forma simultánea en todo el país. Además,

se estableció el desbloqueo sin costo de los equipos telefónicos nuevos al momento de su venta y de los terminales en uso para que cualquier persona se pueda cambiar con su número usando el mismo equipo desbloqueado y se terminó con los contratos de amarre y exclusividad, permitiendo cambiar de proveedor sin trabas ni multas. Por otra parte se implementó la primera etapa de la Ley que elimina gradualmente la Larga Distancia Nacional. Durante octubre y noviembre del 2011, seis millones de chilenos en siete regiones del país cambiaron la forma de comunicarse dentro de su zona. En esta misma línea, se concluyó el diseño del Modelo de Competencia por Calidad de Servicio orientado a la transparencia en la información del mercado y entrega indicadores objetivos para que los usuarios puedan ejercer de forma libre e informada sus derechos como consumidores, al momento de elegir al operador que mejor pueda satisfacer sus necesidades, en aspectos relacionados con precio y calidad de los servicios de telecomunicaciones.

En diciembre del 2011 se lanzó el concurso público para otorgar concesiones en la banda 2,6 GHz, destinadas a prestar servicio de banda ancha de cuarta generación móvil 4G, insertando a Chile en la vanguardia mundial de esta evolución tecnológica y dando respuesta a la explosiva demanda de los usuarios por servicios inalámbricos de conectividad.

Tras una década de debate público y cuatro años de proceso legislativo, el Gobierno logró el 2011 la aprobación en el Congreso Nacional de la Ley que regula la instalación de torres soporte de antenas, ley que armoniza el respeto al entorno urbano y calidad de vida de los vecinos, con el indispensable despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones que demandan los usuarios y que necesita el país para su desarrollo.

Se dictó el 2011 el reglamento de Neutralidad de Red en Internet que concretó la entrada en vigencia de esta normativa y permitiendo a usuarios de Internet en Chile nuevos derechos y mayor transparencia en el mercado, donde las empresas proveedoras de Internet ya no pueden bloquear aplicaciones ni contenidos legales en la web, salvo que lo solicite el usuario como el control parental, como tampoco pueden discriminar entre usuarios, debiendo transparentar las condiciones técnicas y comerciales de su servicio ofertado, adaptando sus políticas comerciales, contractuales y de información pública a este principio legal.

En relación a la modernización institucional, con fecha 04 de noviembre de 2011 el Presidente de la República firmó el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, iniciando su tramitación legal; proyecto que busca modernizar la institucionalidad sectorial de las telecomunicaciones, con el objetivo de cautelar los derechos de los consumidores en el mercado con más usuarios de Chile, presente en el 98% de los hogares y con más de 30 millones de servicios activos entre Telefonía, Internet y Televisión. Paralelamente, se trabaja en la reforma a la institucionalidad del Gobierno fundiendo las tareas de estrategia digital que eran responsabilidad del Ministerio de Economía con la agenda de telecomunicaciones.

Respecto a los logros que permitirán superar las debilidades detectadas en las redes de comunicaciones tras el 27F; destacan la implementación de la nueva Ley de Emergencia y Reconstrucción en Telecomunicaciones, como también la plataforma tecnológica para el sistema de alerta de emergencia y la red de telecomunicaciones para la coordinación en situaciones de emergencia.

En cuanto los desafíos y compromisos para el año 2012 orientados a reducir la brecha digital, se encuentran la culminación del “Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado”, logrando una cobertura de 1.474 localidades conectadas en las 15 regiones del país con 3 millones de personas beneficiadas. En cuanto, al proyecto “Conectividad para la Educación” cubrirá al 98% de los estudiantes pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionadas del país, y se iniciará el diseño de los proyectos para dotar de conectividad al 2% de matrícula restante al 2014. Por otra parte, se implementará el proyecto de conectividad que habilita servicio de telefonía móvil e Internet en dos rutas internacionales en Tierra del Fuego: Porvenir - San Sebastián (141 kms.) y Cerro Sombrero – Cameron (124 kms.), abarcando además la localidad fronteriza de San Sebastián. Respecto, a la disminución costo Banda Ancha Internacional, durante el segundo semestre 2012 se conocerán los resultados técnico-económicos para la elaboración del proyecto de Anillo Sudamericano de Fibra Óptica y se dará inicio a los proyectos de la agenda corta de Desarrollo Digital, destacado la transformación de los Telecentros del Programa “Quiero mi Barrio”, creando la figura de los Centros de Inclusión Digital (CID) y se estudiará un nuevo modelo de subsidio del FDT para oferta y demanda.

En materia regulatoria destaca la continuidad de la portabilidad numérica fija en las regiones de Chile, gradualmente se contempla la puesta en marcha en Santiago en marzo 2012, Tarapacá, Antofagasta y La Araucanía en abril del 2012, en mayo será el turno de O’Higgins, Aysén y Magallanes. En junio estará disponible en las regiones de El Maule y Bío Bío. Julio será el mes en que la portabilidad fija llegue a la región de Valparaíso y en agosto a Los Lagos, Los Ríos, Atacama y Coquimbo, logrando de este modo que todos los hogares y Pymes del país tengan este derecho.

Asimismo, se continuará trabajando en diversos aspectos normativos, tales como: la estandarización de la numeración telefónica en Chile, que igualará la cantidad de dígitos que componen los números telefónicos fijos, móviles y de VOIP, discusión de un proyecto de Ley sobre cargos de acceso, se preparará la implementación de la Ley que regula instalación de torres soporte de antenas de telecomunicaciones, la continuidad del proceso de introducción de la TVD de libre recepción y su tramitación que regulará esta industria. Además, se implementará la ley que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana, se publicarán los primeros indicadores sobre calidad de los servicios de internet en Chile, basadas en los protocolos establecidos conforme al reglamento de la Ley de Neutralidad de Red en internet y entrará en vigencia el reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física.

En modernización de la institucionalidad, se enviará el proyecto de Ley que moderniza la la SUBTEL, en forma complementaria a la modificación que origina la Superintendencia de Telecomunicaciones y recogiendo la necesidad de trasladar Desarrollo Digital unificando sus tareas. Estos proyectos permitirán responder a las necesidades de un diseño de políticas y regulación en un ambiente de convergencia y con un fiscalizador técnico, moderno y especializado que supervigile adecuadamente el cumplimiento de las normas sectoriales.

Finalmente en el eje de Emergencia y Reconstrucción, para el año 2012, se optimizará la Red de Emergencia de ONEMI sobre la plataforma P25 de la red de Carabineros de Chile y se implementará el Sistema de Mensajes de Alertas de Emergencia en Chile.

Jorge Atton Palma  
Subsecretario de Telecomunicaciones

## **2. Resultados de la Gestión año 2011**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios**

Durante el año 2011, 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 Sistema de Alerta Temprana de Emergencias.

#### **2.1.1 Emergencia y Reconstrucción**

El año 2011 se avanzó en concretar la implementación de la nueva Ley de Emergencia y Reconstrucción en Telecomunicaciones, que se hace cargo de las debilidades detectadas en las redes de comunicaciones tras el 27F, que abarcó los siguientes ámbitos:

##### **Sistema de Alerta Temprana de Emergencias**

En el año 2011 se avanzó en concretar la implementación del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) que se hace cargo de las debilidades detectadas en las redes de comunicaciones tras el 27F, en este contexto se licitó una plataforma tecnológica para contar con un sistema de alerta moderno y confiable, identificando el área geográfica afectada, a un grupo de personas y/o una organización a quien dirigir el mensaje, u otras opciones de selección, con el objetivo de enviar mensajes a destinatarios y zona específica.

Cumpliendo con la primera etapa la empresa adjudicataria eVIGILO, en diciembre 2011 concluyó la implementación del sistema central (CBS: Cell Broadcast Service/System) y su interconexión con cada uno de los concesionarios de redes móviles, iniciando el proceso de estandarización y certificación de los equipos móviles compatibles con esta plataforma.

##### **Infraestructura crítica de servicios de telecomunicaciones**

Se identificaron 700 sitios de infraestructura crítica de telecomunicaciones donde las empresas implementaron medidas de respaldo energético, para prevenir el impacto de un apagón eléctrico en la continuidad de servicio y operación de las redes, que para el terremoto del 27F implicó que un 40% de las antenas celulares y centrales telefónicas quedaran fuera de servicio por falta de suministro.

Hoy, el 100% de estos sitios cuenta con respaldo energético de 48 horas de autonomía. Y en el resto de las redes entre 4 y 8 horas de respaldo según su importancia y ubicación. Adicionalmente, con el Ministerio de Energía se elaboró una base de datos de “zonas prioritarias” de energía eléctrica y suministro de combustible para focalizar ahí la reposición frente a futuros cortes del suministro.

##### **Reforzamiento de los servicios de telefonía móvil**

El año 2011 dictamos una normativa que fija nuevos estándares de calidad de servicio para las redes móviles, más exigentes y con mayor fiscalización. Adicionalmente se concretó en marzo del 2011 la triplicación de la capacidad de transmisión de mensajes de texto SMS e implementamos medidas técnicas para mantener los servicios de Internet disponibles, de tal forma que los usuarios tengan diversas alternativas de comunicación en situaciones de emergencia.

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

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

En noviembre del 2011 cumplimos con tener operativa al 100% la nueva Red de Comunicaciones de Emergencia de ONEMI, al concluir una serie de mejoras en su Red HF (High Frequency); resguardos frente a cortes de energía y respaldo de comunicaciones sobre la red torrente del Ejército; con instalaciones ubicadas en zonas más protegidas de eventos catastróficos y personal más capacitado.

Esta nueva red autónoma de comunicaciones es uno de los ejes de la nueva red nacional de telecomunicaciones de emergencia, donde el siguiente paso en desarrollo será habilitar que la Red P25 de Carabineros sea la infraestructura común para soportar las comunicaciones de ONEMI.

Estas redes sin protocolos de gestión adecuados serían insuficientes. Por ello implementamos el 2011, en un 100%, un sistema de pruebas y monitoreo del sistema de comunicaciones que incorpora una mejora en las coordinaciones y sus medios. La SUBTEL implementó una guardia 7x24 que opera un sistema de aviso de emergencia que permite la detección y aviso de fallas significativas que se puedan presentar en las redes de telecomunicación públicas.

Durante 2011, SUBTEL y ONEMI realizaron con éxito simulacros de situaciones de emergencia en las diferentes zonas del país, verificando el cumplimiento de estos procedimientos. Además, se asignaron por intermedio de la ONEMI, 78 teléfonos satelitales a los miembros del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) y autoridades claves definidas. Adicionalmente, se habilitó internet satelital en las 15 oficinas regionales de ONEMI y en el Centro Nacional de Alerta Temprana.

Se realizaron cerca de 150 pruebas mensuales del sistema de comunicaciones en las que participaron los Directores Regionales y Centros Regionales de Alerta Temprana de ONEMI y 30 pruebas mensuales con los Intendentes Regionales. Con estas medidas se espera garantizar que el país cuente con un sistema de telecomunicaciones que permitirá una mejor comunicación y coordinación de las autoridades y organismos técnicos frente a situaciones de emergencia.

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

Considerando lo establecido en la Ley 20.478 de emergencia y reconstrucción de las Telecomunicaciones, se instruyó el 2011 a las empresas de telecomunicaciones sobre los procedimientos de aplicación de las nuevas obligaciones relacionadas con las indemnizaciones y descuentos por fallas de servicio, que por primera vez abarcan no sólo la telefonía fija, sino también, a los usuarios de telefonía móvil, TV pago e Internet, para todos los clientes de prepago y post pago.

### **Reglamento para la interoperación y difusión de la mensajería de alerta, declaración y resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones e información sobre fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones**

Bajo el amparo de la Ley antes indicada, durante el año 2011 se trabajó en la elaboración de este reglamento, el cual fue aprobado por la Contraloría General de la República, que considera los siguientes aspectos:

- a) Infraestructura crítica y sus planes de contingencia: la nueva Ley indica que la Subsecretaría de Telecomunicaciones desarrollará un plan de resguardo de la infraestructura crítica (IC) de

telecomunicaciones del país, para asegurar la continuidad de las comunicaciones en situaciones de emergencia, fallas eléctricas generalizadas u otras situaciones de catástrofe.

- b) Interoperación de la plataforma de alerta de emergencia con redes móviles: en esta materia el reglamento establece los lineamientos claves que los operadores del país tendrán que atender para la implementación y operación del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE).
- c) Gestión de fallas significativas: establece la obligación de las concesionarias de informar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los reportes relacionados con el estado de sus redes en situaciones de emergencia y establece las coordinaciones para el restablecimiento de los servicios.

### 2.1.2 Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Particularmente, en el año 2011 se implementaron 4 proyectos a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT); orientados a la operación de “Telecentros”, “Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado” (Proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación), “Conectividad para la Educación” y “Rutas Tierra del Fuego”.

#### Telecentros

Durante el año 2011, se continuó trabajando en la operación del proyecto que se encuentra 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 y administración de éstos.

El proyecto al 31 de diciembre de 2011 cuenta con 139 telecentros operativos y 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 Respective Barrios y Telecentros Comunitarios de Información” (2007) y “Conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información” (2009). Ambos adjudicados a la empresa Telefónica.
- ✓ 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.

### **Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado (Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación)**

Durante el 2011 se avanzó en el despliegue de la segunda etapa y en la anticipación de las localidades correspondientes a la tercera etapa de esta iniciativa público-privada, subsidiada por el Estado a través del FDT, que habilita con banda ancha móvil en zonas rurales, aisladas e incomunicadas del país, alcanzando un 80% de ejecución del proyecto, equivalente a 1.174 localidades que pueden integrarse al mundo a través de las tecnologías de información y comunicación a precios accesibles y servicios de calidad.

### **Conectividad para la Educación**

Este proyecto es una iniciativa conjunta entre la SUBTEL y el Ministerio de Educación, que tiene por finalidad conectar internet de banda ancha gratuito y de calidad en escuelas municipales y particulares subvencionadas del país, buscando reducir la brecha digital y asegurando el acceso a las tecnologías de información y comunicación de nuestros niños y jóvenes, para que puedan integrarse plenamente a la sociedad del conocimiento.

Durante el 2011, a través del FDT, se adjudicó el subsidio necesario para la ejecución de este proyecto, logrando en diciembre 2011 una cobertura equivalente al 54% de los estudiantes de establecimientos municipales y/o subvencionados del país.

### **Conectividad con Fibra Óptica Punta Arenas y Rutas Tierra del Fuego**

En el curso del primer semestre de 2011 las empresas Telefónica y Claro anunciaron inversiones para mejorar la conectividad en la ciudad de Punta Arenas. Claro anunció una inversión de US\$ 2.000 millones en Chile, destinados a extender su red de fibra óptica (F.O). En Punta Arenas la compañía invertirá del orden de US\$ 14 millones para conectar Río Gallegos con Punta Arenas y la ciudad argentina de Ushuaia.

Este plan considera inversión pública y privada con soluciones integrales de conectividad y comunicación en la región. Históricamente la región ha tenido carencias estructurales en su infraestructura y capacidad de red, lo que ha significado para la población acceder a servicios de Internet de menor calidad, sin respaldo y mayor precio que el resto del país.

Durante 2011 se inició la construcción de redes de fibra óptica que aumentarán la capacidad de transmisión en Magallanes y permitirán respaldar las redes actuales (Movistar y Claro), mejorando los servicios de telecomunicaciones en la región y especialmente en Punta Arenas.

La inversión de Claro destinada a extender su red de fibra óptica en Punta Arenas es del orden de US\$ 20 millones para conectar Río Gallegos con Punta Arenas y la ciudad argentina de Ushuaia. Adicionalmente, la empresa está desplegando una red HFC (red que combina fibra óptica y cable coaxial) en Punta Arenas para comercializar su oferta de servicios triple play. La red de fibra óptica de Claro tendrá una capacidad de 10GB y será soterrada.

Adicionalmente, Movistar está incrementando la capacidad de su fibra óptica en la región, con inversiones en los trazados que unen Chile y Argentina.

Las inversiones en ejecución contribuirán a solucionar los problemas de calidad y continuidad del servicio -recurrente en la región- permitiendo satisfacer la demanda actual y potencial de los próximos años, tanto de hogares como de empresas. Ambos proyectos estarán 100% operativos en abril 2012.

Además, el año 2011 la SUBTEL adjudicó un subsidio público de \$ 2.110 millones para dar solución a las condiciones de conectividad de dos rutas internacionales en Tierra del Fuego: Porvenir - San Sebastián (141 kms.) y Cerro Sombrero – Cameron (124 kms.).

Este proyecto permitirá, además, llegar con servicio de telefonía móvil e Internet a la localidad fronteriza de San Sebastián, que no cuenta actualmente con servicios de telecomunicaciones y favorecer con cobertura de red a los habitantes de dichas zonas. Este proyecto estará operativo en diciembre 2012.

Junto a estas iniciativas en ejecución, la SUBTEL preparó el 2011 un proyecto técnico para mejorar sustancialmente la conectividad actual de Puerto Williams, que tiene deficiencias de capacidad para el servicio de Internet, dado que sólo cuenta con accesos satelitales.

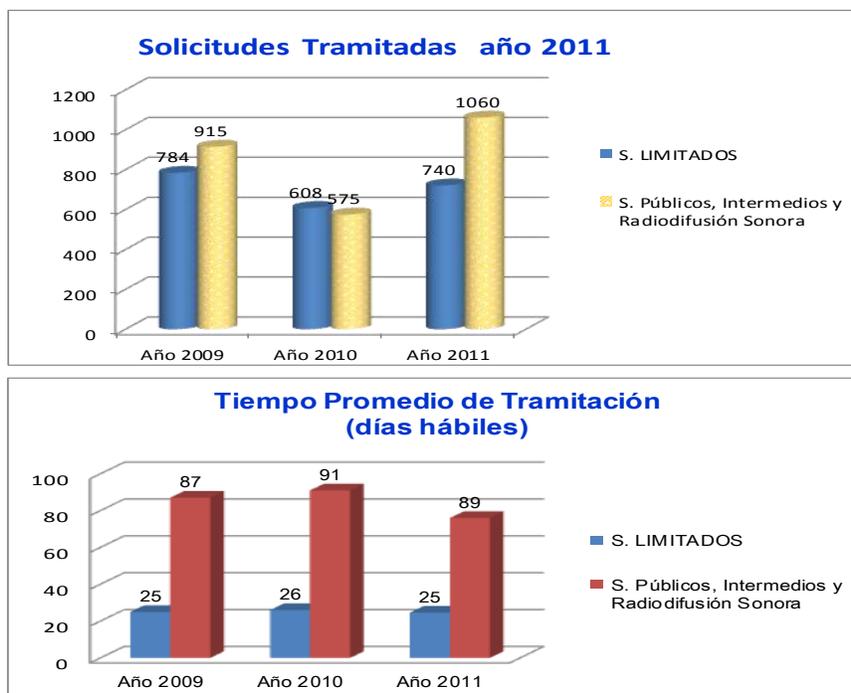
El proyecto de Tierra del Fuego en diciembre del año 2011 adjudicó un subsidio público de \$2.110 millones para dar solución a las condiciones de conectividad de dos rutas internacionales en Tierra del Fuego: Porvenir - San Sebastián (141 kms.) y Cerro Sombrero – Cameron (124 kms.). Este proyecto estará operativo en diciembre 2012 y permitirá llegar con servicio de telefonía móvil e Internet a la localidad fronteriza de San Sebastián, que actualmente no cuenta con servicios de telecomunicaciones y favorecer con cobertura de red a los habitantes de dichas zonas.

Respecto al proyecto “Puerto Williams”, se realizó el respectivo llamado a concurso y con fecha 28 de diciembre del 2011 se declaró desierto por parte del Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dicho proyecto tiene por finalidad mejorar sustancialmente las deficiencias de capacidad para el servicio de Internet, dado que sólo cuenta con accesos satelitales. Durante el año 2012 se reformulará el proyecto para un subsidio complementario y se gestionará la obtención de los fondos para su implementación.

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

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

Respecto de las concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora se tramitaron 1060 en un tiempo promedio de 89 días hábiles, en comparación al año 2010 se incrementó la tramitación en un 84%. En cuanto a los permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, se otorgaron 740 concesiones en un tiempo promedio de 25 días hábiles, respecto al año 2010 el incremento fue de 21% en la tramitación de los permisos otorgados.



### Implementación Ley de Radios Comunitarias Ciudadanas

En lo referente a la implementación de la Ley N°20.433 que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria, se llevaron a cabo reuniones técnicas de trabajo con radiodifusores con el propósito de recibir propuestas al proceso de despeje del segmento reservado a las concesiones de la nueva categoría de radios comunitarias ciudadanas, abordando las múltiples tareas encomendadas categoría fin de asegurar una correcta implementación de la ley.

### Entrada en operación de nuevos concesionarios de telefonía móvil

Se trabajó en temas relacionados con la autorización de proyectos comerciales de VTR y Nextell, tanto para la implementación de las redes 3G, como para la red de Servicio Intermedio en la Banda de 900 MHz. La autorizaciones para la implementación de estos servicios ha representado un gran esfuerzo, debido a la gran cantidad de solicitudes de modificación de concesión que fue necesario tramitar en corto tiempo, considerando procedimientos más estrictos para resguardar los compromisos adquiridos en los concursos públicos mediante los cuales se otorgaron dichas concesiones. Adicionalmente, inició la tramitación de solicitudes de concesión de nuevos operadores de telefonía móvil virtuales que representan una competencia válida en el sector y que va en directo beneficio de los clientes. Cabe destacar las solicitudes ingresadas por Virgin Mobile, a través de Tribe Mobile Chile Spa y Falabella Móvil.

### Concurso público de servicios de banda ancha avanzada de cuarta generación móvil 4G

En diciembre del 2011 SUBTEL llamó a concurso público para otorgar concesiones en la banda 2,6 GHz, destinadas a prestar servicio de banda ancha avanzada de cuarta generación móvil 4G, que permitirá mayor cobertura, capacidad, competencia y calidad de servicio en el mercado de Internet móvil en el país, insertando a Chile entre las naciones que avanzan en la vanguardia mundial de esta evolución tecnológica y dando respuesta a la explosiva demanda de los usuarios por servicios inalámbricos de conectividad. Este concurso considera nuevas e innovadoras condiciones de

adjudicación para las empresas postulantes que compiten en el proceso, estableciendo mayores exigencias de calidad para los servicios, midiendo la cobertura real al interior de las casas y edificios en los principales centros urbanos del país; favoreciendo la compartición de infraestructura que facilite el uso de redes por terceros como operadores móviles virtuales; y estimulando el despliegue de redes en regiones y localidades rurales que hoy no tienen conectividad.

#### **Concurso público de Servicios Limitados en la Banda de 400 MHz**

Se inició el proceso concursal, recibándose las postulaciones de los interesados y la respectiva evaluación técnica de los proyectos, quedando pendiente para el primer semestre de 2012 la adjudicación y otorgamiento de los permisos.

#### **Permisos de Radiocomunicación de Servicios de Utilidad Pública y Gobiernos Regionales**

Se realizaron acciones de coordinación y trabajo técnico conjunto para el otorgamiento y regularización de permisos de radiocomunicaciones por parte de servicios de utilidad pública, gobiernos regionales y Onemi, muchos de los cuales se encontraban vencidos o solicitaron nuevos requerimientos.

#### **Dakar 2011**

Finalizó el proceso de otorgamiento de permiso de carácter temporal para el Rally Dakar 2012, en forma exitosa, conforme lo señalaron los organizadores no se encontraron con dificultades para la operación de las distintas frecuencias que se autorizaron para dicho evento y en coordinación con Argentina y Perú.

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

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 2011:

#### **Perfeccionamiento del Marco Regulatorio**

La normativa técnica más relevante dictada durante el 2011 es la siguiente:

- Resolución Exenta N°1825: modifica norma técnica para el Servicio Intermedio de Telecomunicaciones en la Banda de Frecuencias de 900 Mhz. Convergencia Fijo-Móvil;
- Decreto N°125: modifica Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico reduciendo a 13 las zonas primarias;
- Resolución Exenta N°2804: establece instrucciones transitorias para la Aplicación de la Ley N° 20.476. Respecto del Uso de los Códigos de Área;
- Resolución Exenta N°4507: modifica norma técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora;
- Decreto N°227: define nuevo período para las Transmisiones Demostrativas de Televisión Digital
- Resolución Exenta N°6028: modifica norma técnica para la utilización de la Banda de Frecuencias 1.910 - 1.930 Mhz. Convergencia Fijo-Móvil;
- Decreto N°278: modifica Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica Establece Nuevo Numero de Especial (101) para Atención del Estado a la Ciudadanía; y
- Resolución Exenta N°6783: actualiza numeración para Servicios de Emergencia y Procedimiento de Asignación Correspondiente.

Adicionalmente, se elaboró el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que reemplaza el Decreto N°425, Reglamento del Servicio Público Telefónico. La propuesta de este nuevo reglamento fue sometida a Consulta Ciudadana a fines de 2011, recibiendo comentarios de las partes interesadas que fueron analizados e incorporados, de ser el caso. Posteriormente, se prosiguió con el proceso de firmas previo al ingreso a Contraloría. Este nuevo reglamento incluye regulación a servicios hasta ahora no regulados, como es el caso del servicio de televisión de pago, además, profundiza la regulación de otros servicios como el servicio de acceso a internet. Por otro lado, homogeniza la prestación de los servicios de voz e incorpora nuevas obligaciones a los proveedores de servicios de telecomunicaciones respecto a la provisión de los servicios de manera conjunta, entre otras innovaciones.

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

En el 2011 se dictaron una serie de actualizaciones normativas para proteger a los consumidores y asegurar transparencia en servicios que no estaban regulados de forma adecuada, generando distorsiones en la competencia y reclamos de los usuarios.

En el campo de la contratación de servicios complementarios de información, entretención y/o planes de larga distancia proporcionados a través de la red telefónica fija, móvil o vía mensajería, por portadores (carriers) u otras empresas vinculadas, se dictaron dos normativas que regulan la prestación y facturación de estos servicios.

Estas resoluciones otorgan a los usuarios el derecho a bloquear selectivamente los carriers que no utilizan evitando la habilitación y cobro no reconocido de planes y servicios, además, de consagrar la obligación para las empresas de validar previamente con medios de verificación adecuados, la voluntad expresa de contratación y aceptación de los servicios por los titulares de las líneas telefónicas fijas y/o móviles. Estas normativas corrigieron vacíos regulatorios, ordenando estas plataformas de concursos, juegos y datos, para garantizar que a ninguna persona se le pueda cobrar por un servicio habilitado o prestado sin su consentimiento.

### **Publicación de las series 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, se realizó una completa revisión y mejoramiento de las series e informes estadísticos de la SUBTEL.

Cabe destacar que, durante el año 2011, se incorporó nueva información dentro de las series de Internet, específicamente nuevas aperturas de banda ancha móvil y de cálculo de conexiones de Internet de acuerdo a la definición de la OECD.

### **Implementación e iniciativas de normativa sectorial**

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

Conforme a la Ley promulgada, se inició en diciembre del 2011 la implementación comercial de la portabilidad numérica, comenzando con la portabilidad para telefonía fija en la región de Arica y posteriormente seguir en enero 2012 con el lanzamiento de la portabilidad móvil para celulares de forma simultánea en todo el país. En agosto 2012 todas las regiones tendrán disponible la portabilidad fija, sumándose a la portabilidad móvil.

La portabilidad numérica es un elemento central en la política pública de competencia, transparencia y libertad del programa de gobierno, que beneficia a millones de usuarios, hogares, microempresas y

Pymes, que no tenían libertad para cambiar de compañía sin perder su número telefónico. No hay mejor impulso para la competencia que la libertad de los usuarios para elegir, sin barreras artificiales. Desde el punto de vista técnico-económico, el modelo y proceso chileno de implementación de la portabilidad numérica ha sido evaluado internacionalmente como uno de los más exitosos del mundo.

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

En el 2011 se implementó la Ley que elimina gradualmente la Larga Distancia Nacional. Durante octubre y noviembre del 2011, seis millones de chilenos en siete regiones del país cambiaron la forma de comunicarse dentro de su zona. Las llamadas telefónicas que antes eran cobradas como Larga Distancia, son ahora llamadas locales al interior de Valparaíso, El Maule, Biobío, Atacama, Coquimbo, Los Lagos y Los Ríos. Este beneficio seguirá adelante el 2013 conforme a la programación establecida en la Ley.

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

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

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

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

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

Durante el año 2011 el Gobierno logró la aprobación en el Congreso Nacional de la Ley que regula la instalación de torres soporte de antenas. Esta Ley da respuesta –particularmente- a una larga y anhelada aspiración ciudadana relativa a la instalación de antenas celulares, mediante una nueva normativa que regula su impacto urbanístico de forma retroactiva y hacia el futuro con mayores exigencias; cautela de forma preventiva la salud de las personas identificando zonas sensibles y ubicando a Chile entre los cinco países más estrictos del mundo en el control de emisiones electromagnéticas; elimina barreras para la entrada de nuevas empresas al mercado, favoreciendo la compartición de torres entre compañías y el ingreso de operadores neutros de infraestructura no integrados; además de potenciar las facultades de los gobiernos locales junto al rol de los vecinos en el proceso de autorización e instalación de antenas, permitiendo la definición local de zonas preferentes en sus comunas.

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

Institucionalmente, se ha realizado una revisión exhaustiva de los procesos autorizatorios que se verán afectados por la entrada en vigencia de esta Ley así como las exigencias de nuevos estándares para las solicitudes de modificación de concesión por parte de los operadores. Además se han invertido importantes recursos en la determinación de zonas y territorios que la ley obliga a realizar por parte de SUBTEL, incluyendo las herramientas de georeferenciación y de publicidad a través de la página Web. Se han coordinado las distintas áreas involucradas en los nuevos procedimientos autorizatorios, tales como, ámbito legal, técnico y tecnologías de la información, que permitirán reaccionar en forma y tiempo una vez publicada la Ley.

### **Proceso de Introducción de la Televisión Digital de Libre Recepción (TVD)**

La introducción de la TVD de libre recepción en el 80% del país, es una de las metas del Gobierno para el año 2014. Para ello se avanzó el 2011 en tres frentes:

- En el campo legislativo impulsando la tramitación del proyecto de ley de TVD (Televisión Digital) que regulará esta Industria, se logró que el proyecto de ley de Televisión Digital fuera aprobado en la Cámara de Diputados y también que avanzara en el Senado, donde fue aprobado en general por la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones.

En su tramitación se abrieron las puertas a la participación ciudadana, se realizaron múltiples audiencias donde cientos de representantes de organizaciones sociales, gremiales, educativas, culturales, sindicatos, empresas, academia y concesionarios expusieron su visión a las comisiones parlamentarias respectivas.

- En el campo de la cooperación técnica-comercial, en el año 2011 el programa TVD Chile de la SUBTEL implementó convenios nacionales e internacionales para facilitar la migración tecnológica en Chile, con énfasis en el desarrollo de competencias técnicas que permitan a los canales de televisión regionales, iniciar transmisiones demostrativas digitales en sus actuales zonas de cobertura.

Valparaíso, Viña del Mar, Antofagasta y Santiago fueron las ciudades que emitieron señales experimentales y demostrativas HD (High Definition), proceso que continuará el 2012 en varias regiones de Chile con operadores locales.

En transparencia e información a usuarios en el mercado, el programa TVD Chile extendió los convenios con empresas de Retail, fabricantes y canales de televisión, para seguir difundiendo el sello TVD que identifica los equipos certificados con el estándar digital que opera en Chile (ISDB-Tb) lo que permite a los consumidores comprar de forma informada, esto significó que más de un millón de televisores compatibles con la norma de TVD estén en los hogares de ciudadanos chilenos.

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

Durante 2011, la SUBTEL analizó profundamente los aspectos técnicos, jurídicos y tecnológicos vinculados a uso eficiente de la banda UHF (Ultra High Frequency) donde se desplegarán las señales digitales de televisión, revisando la experiencia internacional y definiendo rigurosamente criterios técnicos para la asignación de frecuencias que aseguren una migración exitosa análoga-

digital, con exigencias de calidad de servicio para concesionarios y cautelando la debida reserva de espectro para nuevos actores en la Industria, quedando en condiciones de dictar un Plan de Radio Difusión Televisiva Digital durante el 2012.

**Reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física**

Se envió a la Contraloría General de la República para su revisión y toma de razón, el reglamento que define los requisitos a cumplir por los concesionarios de servicios intermedios de telecomunicaciones que sólo provean infraestructura física, las responsabilidades y obligaciones de los concesionarios intermedios de dicha infraestructura y de los concesionarios de servicio público telefónico que la arriendan, junto a los requisitos de seguridad y resguardo que debe cumplir la infraestructura física que disponen los concesionarios intermedios.

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

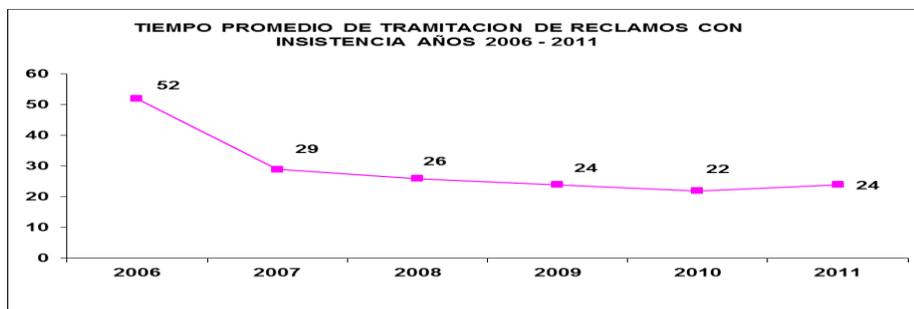
Las principales líneas de trabajo se concentraron en las siguientes áreas:

**Optimizar la resolución de los reclamos presentados por los consumidores de servicios de telecomunicaciones, y mejorar la difusión de sus derechos:**

La primera línea de acción donde la Subsecretaría de Telecomunicaciones focalizó sus esfuerzos fue en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Durante el año 2011 se recibieron un total de 10.390 reclamos con insistencia, condición que implicó más de un 100% de incremento respecto del año 2010, que se originó por contratos no reconocidos por los usuarios asociados a cobro de mensajería SMS recibida sin consentimiento y al desconocimiento de planes de larga distancia no suscritos.



A su vez, dentro del año 2011 se resolvieron un total de 9.416. De dicho total 8.980 corresponden a reclamos propios del año 2011 y 436 reclamos ingresados en los últimos meses del año 2010, pendientes de resolución dentro de dicho año. Se destaca que durante el año 2011, los reclamos de segunda instancia se gestionaron en un tiempo promedio de 34 días corridos equivalentes a 24 días hábiles, condición que implicó un incremento del sólo un 9% respecto del año anterior.



### **Acciones de difusión en general**

Durante el año 2011 se ejecutó un importante trabajo destinado a educar y capacitar a la ciudadanía a través de la difusión de los derechos en materia de telecomunicaciones, informando sobre los procedimientos, las instancias y plazos para la interposición de reclamos y las obligaciones de las empresas prestadoras de servicio. Se llevaron a cabo diferentes jornadas de difusión y capacitación que incluyó entrega de material informativo y una presentación de los derechos en materia de telecomunicaciones por parte de un profesional a un grupo de personas, alcanzando capacitar mediante esta modalidad a más de 2.000 personas.

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

Durante el año 2011 se continuó el Convenio de Cooperación entre la SUBTEL y el SERNAC, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, logrando contar con catorce funcionarios capacitados y especializados para orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac y aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica.

### **Gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios, empresas, SUBTEL**

Durante el año 2011, se optimizó la gestión de reclamos con transferencia electrónica de documentos a usuarios y empresas de telecomunicaciones y SUBTEL, permitido disminuir en un 30% los tiempos de respuesta de las empresas a los oficios conductores de reclamos y los costos asociados al servicio de correo postal.

### **Perfeccionamiento de la función fiscalizadora**

Es tarea de la SUBTEL velar por el cumplimiento de la normativa, de la correcta operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones y adecuado uso de los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del FDT. En este que hacer, durante el año 2011 se ejecutaron recepciones de obras, en terreno, a más de 1.500 instalaciones asociadas servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva y servicios limitados ubicados en todo el país.

Un hito relevante fue el proceso de recepción de las obras e instalaciones de los proyectos: “Bicentenario Todo Chile Comunicado” etapa III, “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 FDT.

Del mismo modo, durante el año 2011 se desarrollaron constantes acciones de fiscalización a proyectos subsidiados bajo el FDT:

- Proyecto Quiero mi Barrio: de un total de 118 telecentros con recepción de obras autorizadas, se fiscalizó al 62% del total autorizado.
- Proyecto: Ampliación Cobertura de Telefonía Móvil: de un total de 29 estaciones base de telefonía móvil autorizadas, se fiscalizó un 69% de sitios supervisados.
- Proyecto Infraestructura digital para la competitividad e innovación: de un total de 859 estaciones base autorizadas, se fiscalizó un 34% del total adjudicado.
- Servicio Intermedio de telecomunicaciones para Chiloé: de un total de 140 estaciones, se fiscalizó un 50% del parque instalado.
- Fibra óptica Servicio Intermedio y Servicio Público de transmisión de datos: Se fiscalizaron los proyectos que ofrecen servicios públicos de transmisión de datos asociados a la Red Transmisión para localidades Intermedias de la Provincia de Palena.
- Fibra óptica Servicio Intermedio y Servicio Público de transmisión de datos: Se fiscalizaron los Centros de Gestión de los siguientes proyectos que ofrecen servicios intermedios: Fibra óptica Puerto Montt- Coyhaique, Fibra óptica Puerto Natales- Cerro Castillo, Red Transmisión para localidades Intermedias de la Provincia de Palena y Fibras ópticas del proyecto Infraestructura Digital para la competitividad e Innovación.

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

Específicamente, durante el año 2011, se recibieron 541 denuncias, resolviendo 545, de las cuales 63 corresponden a denuncias pendientes de año 2010 y 482 corresponden a denuncias propias del año 2011, resueltas en 26 días hábiles. Respecto al año 2010, incrementaron en un 33%, que obedece al aumento de denuncias asociadas a las antenas de telefonía móvil así como a las interferencias del servicio de radiodifusión sonora.



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

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

### **Competencia por Calidad de Servicio**

Durante el año 2011 se concluyó el diseño del Modelo de Competencia por Calidad de Servicio que se orienta a la transparencia en la información del mercado y entrega indicadores objetivos para que los usuarios de servicios de telecomunicaciones puedan ejercer de forma libre e informada sus derechos como consumidores, al momento de elegir al operador que mejor pueda satisfacer sus necesidades, en aspectos relacionados con precio y calidad de los servicios.

Para estos efectos se consideraron los siguientes instrumentos:

- Portal web interactivo de los planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones ofertados en el mercado, categorizados por empresa, región, comuna y tipo de servicio. (<http://cpt.SUBTEL.cl/ComPlan/>)
- Resultado comparativo entre empresas del grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de telecomunicaciones que tienen contratado, basado en encuestas realizadas por consultoras expertas.
- Aplicación de mediciones en terreno a objeto de conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, comparada entre las empresas proveedoras.
- Comparación de velocidad de acceso a Internet lograda por los usuarios, con mediciones efectuadas por consultoras independientes y expertas.
- Ranking de reclamos con análisis comparativos de los resultados tipo benchmarking, entre empresas y por tipo de servicio.
- Resultado comparativo de mediciones relacionadas con índices de llamadas completadas y liberadas de cada empresa de telefonía móvil.

### **2.2.4 Desarrollo Digital**

Durante el año 2011 el Presidente de la República, instruyó una reforma a la institucionalidad del Gobierno fundiendo las tareas de estrategia digital -que eran responsabilidad del Ministerio de Economía- con la agenda de telecomunicaciones de la SUBTEL, bajo la conducción única de un Consejo de Ministros, presidido por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones con sede de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital (SEDD) en SUBTEL con la finalidad de coordinar mejor

las acciones del Estado en este ámbito, con especial foco en su vinculación con la sociedad civil y el mundo empresarial.

Tras la tarea de construir una nueva agenda digital para Chile, en diciembre de 2011 se inició el proceso de elaboración de la Estrategia de Desarrollo Digital 2013-2020 con el evento denominado Diálogo de Desarrollo Digital en el que participaron representantes de distintos organismos tanto públicos como privados y expertos internacionales, identificando los ejes de la Estrategia que serán profundizados durante un proceso de planificación durante el año 2012, con una dinámica participativa que permita generar un documento que será la base para Estrategia Digital sólida en un país (Estado y Ciudadano) desarrollado al 2020.

Adicionalmente se convocó a una primera reunión de coordinación de iniciativas de desarrollo e inclusión digital del país, bajo la conducción de la nueva SEDD de la SUBTEL, con la finalidad de generar un trabajo coordinado entre todas las entidades del gobierno y potenciar las iniciativas para el desarrollo e inclusión digital en todos los ejes definidos. En paralelo se definieron algunos proyectos que serán ejecutados por la SEDD durante los próximos dos años, considerando los ejes definidos para el desarrollo e inclusión digital.

### **2.2.5 Evaluación del Programa Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)**

Durante el año 2010 se realizó por parte de la Dirección de Presupuestos una evaluación del Programa FDT en el marco de la “Evaluación de Programas Gubernamentales”, siendo la tercera vez que el programa o alguno de sus componentes ha sido revisado. A partir de la evaluación, el panel de expertos realizó 8 recomendaciones ante las cuales la SUBTEL a través de la División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones estableció 10 compromisos entre el período 2010-2012, de los cuales 8 se encuentran informados a la fecha, y 2 cumplidos, éstos últimos referidos a: “Mantener actualizado el catastro de entidades periódicamente, de acuerdo al ingreso de requerimientos efectuados a la SUBTEL por la ciudadanía, autoridades y otras entidades que participan del proceso de levantamiento de necesidades de servicios en telecomunicaciones” e “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”. El detalle de los compromisos se encuentran en el anexo N°6 de este documento.

### **3. Desafíos para el año 2012**

Para lograr los objetivos de gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echeñique, la SUBTEL 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 2012 en una política ministerial de telecomunicaciones basada en las siguientes áreas:

#### **1. Banda Ancha para todos**

##### **1.1 Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado**

El 31 de diciembre 2012 culmina la habilitación del servicio de banda ancha móvil en las localidades rurales y aisladas correspondientes a la tercera etapa de este proyecto de inversión pública y privada. Con ello se cumplirá la meta original de cobertura de 1.474 localidades conectadas en las 15 regiones del país con 3 millones de personas beneficiadas.

##### **1.2 Conectividad para la Educación**

Durante el 2012 se alcanzará la meta de cobertura de banda ancha en escuelas municipales y particulares subvencionadas del país, correspondiente al 98% de los estudiantes pertenecientes a establecimientos educacionales que se encuentran incorporados en el proyecto.

Asimismo, se comenzará con el diseño de los proyectos para dotar de conectividad al 2% de matrícula restante al 2014. Adicionalmente, se estimarán los proyectos para incorporar los establecimientos nuevos.

##### **1.3 Conectividad para Magallanes**

Se implementará y entrará en servicio el proyecto de conectividad que habilita servicio de telefonía móvil e Internet en dos rutas internacionales en Tierra del Fuego: Porvenir - San Sebastián (141 kms.) y Cerro Sombrero – Cameron (124 kms.), abarcando además la localidad fronteriza de San Sebastián, que no cuenta actualmente con servicios de telecomunicaciones.

A su vez a través de una iniciativa impulsada a través de inversiones de privados en la región, se realizará la inauguración y entrada en servicio de las nuevas redes de fibra óptica que aumentarán la capacidad de transmisión en Magallanes y permitirán respaldar las redes actuales, mejorando los servicios de telecomunicaciones en la región y especialmente en Punta Arenas.

##### **1.4 Proyectos Regionales**

Se efectuará a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones proyectos a nivel regional que permitan promover el aumento de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones preferentemente en áreas rurales, y urbanas de bajos ingresos.

Actualmente, se encuentran pre evaluados 69 sub proyectos que buscan satisfacer las demandas en servicios de telecomunicaciones, en las 15 regiones del país.

Para concretar estos proyectos se comenzará un trabajo de gestión en torno a la priorización por las autoridades regionales de los recursos que permitan su implementación.

### 1.5 Disminución costo Banda Ancha Internacional y Anillo Sudamericano de Fibra Óptica

En el marco de la hoja de ruta establecida por los Ministros de Comunicaciones de los países miembros de UNASUR, durante el segundo semestre 2012 se conocerán los resultados técnico-económicos de las comisiones de trabajo establecidas para la elaboración del proyecto de Anillo Sudamericano de Fibra Óptica.

Adicionalmente, en el último trimestre del 2012, se concretará el despliegue de la red de fibra óptica internacional por parte de la empresa Internexa en territorio nacional y se definirá el plan de inversión público-privado necesario para implementar la integración de Chile al proyecto de Brasil, de construcción de cables submarinos que conecten Sudamérica con EEUU y Europa.

### 1.6 Desarrollo Digital

Durante 2012 se dará inicio a los proyectos de la agenda corta de Desarrollo Digital para el período 2012-2014. Transformaremos los Telecentros del Programa “Quiero mí Barrio”, creando la figura de los Centros de Inclusión Digital (CID). Estos centros, distribuidos de Arica a Punta Arenas, serán potenciados como un punto de inclusión digital para las comunidades donde están insertos y para ello durante el 2012 realizaremos:

- Transformación del modelo de gestión de los Telecentros (CID)
- Plan de Actividades Transversal (Capacitación e información)
- Alianzas para la Incorporación de Sistemas Operativos, herramientas de Ofimática y software de uso masivo
- Alianzas con otros organismos del Estado (Sernam, Sence, Defensoría Ciudadana, entre otros), con el fin de acercar los servicios públicos a la ciudadanía, incluyendo los beneficios derivados de aquellos.
- Mejorar las capacitaciones a los operadores de Telecentros (CID), a fin de dotarlos con competencias suficientes para adaptarlos a las nuevas necesidades y desafíos del desarrollo digital de nuestro país.

SUBTEL ha implementado importantes proyectos para proveer infraestructura de acceso (telecomunicaciones) a la población, donde el subsidio del Estado ha sido focalizado en la oferta. En esta nueva etapa, debemos analizar si ese modelo es suficiente para asegurar el desarrollo y la inclusión digital. Para ello se estudiará un nuevo modelo de subsidio y conforme a sus resultados se presentará una modificación en la Ley N° 18.168 que faculte al Estado a ampliar su ámbito de acción, permitiendo focalizar sus esfuerzos de manera segmentada según se requiera en cada comunidad: Subsidio a la Demanda y a la Oferta, considerando servicio, infraestructura y dispositivos. Esta modificación será presentada al congreso durante el 2012, y se procurará su aprobación antes del término del presente año.

## 2. Profundización de la competencia en el mercado

### 2.1 Implementación de la Ley de Portabilidad Numérica

Entre abril y agosto del 2012 se cumplirá con la puesta en marcha de la portabilidad numérica fija en las regiones de Chile, que siguen tras su lanzamiento en Arica en diciembre 2011 y Santiago en marzo 2012.

La implementación gradual contempla la puesta en marcha de la portabilidad fija en Tarapacá, Antofagasta y La Araucanía durante el mes abril del presente año. En mayo será el turno de

O'Higgins, Aysén y Magallanes. En junio la portabilidad fija estará disponible en las regiones de El Maule y Bío Bío. Julio será el mes en que la portabilidad fija llegue a la región de Valparaíso y en agosto a Los Lagos, Los Ríos, Atacama y Coquimbo, logrando de este modo que todos los hogares y Pymes del país tengan este derecho.

## 2.2 Competencia por Calidad de Servicio

En mayo del 2012 se difundirán públicamente los indicadores y resultados del modelo de competencia por calidad de servicio:

- Resultado comparativo entre empresas del grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de telecomunicaciones que tienen contratado, basado en encuestas realizadas por consultoras expertas.
- Aplicación de mediciones en terreno, bajo el modelo drive test, a objeto de conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, comparada entre las empresas proveedoras.
- Comparación de velocidad de acceso a Internet lograda por los usuarios, con mediciones efectuadas por consultoras independientes y expertas.
- Ranking de reclamos con análisis comparativos de los resultados tipo benchmarking, entre empresas y por tipo de servicio.
- Resultado comparativo de mediciones relacionadas con índices de llamadas completadas y liberadas de cada empresa de telefonía móvil.
- Introducción de servicios de banda ancha avanzada de cuarta generación móvil 4G

En abril del 2012 se realizará el acto de recepción y apertura de las propuestas y postulaciones al concurso público que otorgará concesiones en la banda 2,6 GHz, destinadas a prestar servicio de banda ancha avanzada de cuarta generación móvil 4G, que permitirá mayor cobertura, capacidad, competencia y calidad de servicio en el mercado de Internet móvil en el país. En junio del 2012 se realizará la adjudicación del concurso respectivo.

## 2.3 Estandarización de la numeración.

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

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

## 1.4 Proyecto de Ley sobre cargos de acceso

Durante el año 2012 se analizará la modificación del régimen tarifario de los cargos de acceso que se pagan entre las concesionarias de telefonía, de modo de modificar la estructura de costos de la telefonía móvil y nivelarla con la estructura tarifaria de la telefonía fija, apuntando de esta forma a la convergencia fijo-móvil. Lo anterior, permitirá establecer en el país una plataforma única y convergente de servicios de telecomunicaciones con llamadas de voz a costo local en todo el país independiente de la red o tecnología que se utilice. De esta forma, se aumentará fuertemente la competencia en el sector con claros beneficios para los usuarios en calidad de servicio y precios.

1.5 Nueva Ley que regula instalación de torres soporte de antenas de telecomunicaciones  
Luego de la promulgación y publicación de esta importante iniciativa legal, la SUBTEL pondrá en marcha todo el trabajo realizado durante el primer trimestre de este año 2012, para preparar su implementación, que abarca desde el mejoramiento y modificación de los procesos administrativos relacionados con el otorgamiento y modificación de concesiones como de levantamiento de toda la información sobre las torres soportes de antenas existente en el país de manera de contar con información clara y transparente a disposición de la comunidad.

## 2.6 Proceso de Introducción de la Televisión Digital de Libre Recepción

La agenda de trabajo vinculada a la introducción de la televisión digital de libre recepción en el 80% del país, contempla durante el 2012:

- En el campo legislativo continuar con la tramitación del proyecto de ley de TVD que regulará esta Industria.
- En el campo de la cooperación técnica-comercial para facilitar la migración tecnológica, especialmente en regiones, continuar con los planes de apoyo a canales locales y políticas de transparencia e información en el mercado de televisores y equipos decodificadores; iniciando nuevas transmisiones de señales digitales demostrativas de canales regionales en Iquique, Concepción, Temuco, Punta Arenas, La Serena – Coquimbo, Los Andes, Osorno, Talca y Puerto Montt.
- En el campo normativo sectorial, dictando durante el 2012 el nuevo plan de radiodifusión televisiva, requisito previo para la migración análoga-digital en las bandas de frecuencia VHF-UHF.

## 2.7 Implementación Ley que crea los Servicios de Radiodifusión Comunitaria y Ciudadana

Durante 2012 se debe concluir el proceso de implementación de la Ley, concretamente las actividades relacionadas con el despeje de concesiones de FM del segmento reservado, solicitudes de acreditación por parte de los interesados en acogerse a la nueva categoría y otorgamiento de las nuevas concesiones, proceso este último que culminará durante el primer semestre de 2013. Los plazos inicialmente contemplados en la Ley N°20.433 fueron prorrogados por la Ley N°20.566 que rige desde enero de 2012, estableciendo que el proceso de acreditación se extenderá hasta noviembre de 2012 y el de otorgamiento de las nuevas concesiones hasta agosto de 2013.

## 2.8 Neutralidad de Red en Internet

Durante el 2012 se publicarán los primeros indicadores sobre calidad de los servicios de Internet en Chile, con mediciones técnicas basadas en los protocolos establecidos conforme al reglamento de la Ley de Neutralidad de Red en Internet.

## 2.9 Proyecto de Ley sobre Modificación del Régimen Concesional

En el marco del proceso de ingreso de Chile a la OECD, esta organización recomendó implementar políticas y regulaciones tecnológicamente neutrales, que incorporaran el fenómeno de la convergencia. En particular, la OECD recomendó migrar desde el régimen vigente de concesiones, permisos y licencias a un régimen de notificaciones para aquellos casos donde no se requiera uso de espectro radioeléctrico. Para cumplir con la recomendación anterior, durante el 2012 se elaborará una nueva propuesta de proyecto de ley para la modificación del régimen concesional del sector de

telecomunicaciones, lo cual simplificará y agilizará el sistema actual lo cual ayudará a aumentar la competencia del mercado.

#### 2.10 Reglamento de Operadores Móviles Virtuales

Como un mecanismo para incentivar la entrada de nuevos actores al mercado de la telefonía móvil, se comenzó la elaboración del reglamento de operadores móviles virtuales. Este reglamento busca definir obligaciones y responsabilidades tanto para las concesionarias de telefonía móvil que tienen asignado espectro como para aquellas que no lo tienen pero están interesadas en ofrecer servicios móviles, lo anterior con el fin de evitar la discriminación y asegurar transparencia.

#### 2.11 Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones

Durante el segundo semestre 2012 se dictará el nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que consideró en su proceso de elaboración los aportes realizados en la consulta pública realizada el 2011, moderniza la normativa técnica de los servicios de telecomunicaciones para recoger las transformaciones tecnológicas que ha experimentado la Industria en la última década y fortalecer la protección de los consumidores en un marco de transparencia y competencia por calidad servicio.

#### 2.12 Proyecto de Regulación de la Numeración Corta

Se espera concluir este proyecto durante el año 2012 para lograr aumentar la competencia en el sector y permitir un mayor interés por el ingreso al sector de nuevos operadores que oferten nuevos e innovadores servicios, lo anterior avanzando hacia la regulación de la asignación de numeración corta por parte del Estado en un proceso abierto, transparente y no discriminatorio.

#### 2.13 Proyecto de interconexión IP

Este proyecto implica ampliar la actual regulación de las interconexiones entre empresas, hoy restringida a los servicios telefónicos, a los operadores de servicios públicos de transmisión de datos de manera de lograr el libre flujo de muchos servicios innovadores a través de todas las redes de telecomunicaciones, potenciando la comunicación a través del protocolo IP que actualmente es uno de los protocolos de transmisión más aceptados y utilizados.

#### 2.14 Concurso público para otorgar concesiones en la banda 2600 MHz

Siguiendo con los procedimientos establecidos en las bases del concurso, el 19 de enero de 2012, se procedió a responder las 550 preguntas recibidas. Posteriormente, el 12 de marzo se procedió, también de acuerdo a lo establecido en las bases del concurso, a efectuar 7 enmiendas tendientes a hacer algunas correcciones y mejorar la comprensión de las bases, cambiándose la fecha de recepción de las propuestas al 10 de mayo de 2012.

A la espera de la recepción de las propuestas, se ha continuado la venta de bases que hasta el mes de abril llega a un total de 17 bases vendidas a un total de 16 compradores. La adjudicación del concurso se llevará a cabo durante el segundo semestre del presente año.

### **3. Modernización Institucional**

#### **3.1 Proyecto de Ley de Superintendencia de Telecomunicaciones**

Por la relevancia que tiene el contar con una institución fiscalizadora moderna y adecuada para responder a los importantes cambios que está experimentando el sector, el gobierno dará urgencia al tratamiento del proyecto para asegurar su aprobación en el año 2012.

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

#### **3.2 Transformación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en una nueva Subsecretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Durante el segundo semestre del 2012, se enviará el proyecto de Ley que moderniza la institucionalidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en forma complementaria a la modificación que origina la Superintendencia de Telecomunicaciones y recogiendo las necesidades institucionales de la decisión presidencial de trasladar Desarrollo Digital a la SUBTEL, unificando sus tareas.

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

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

### **4. Emergencia y Reconstrucción**

#### **4.1 Optimización Red de Emergencia de ONEMI sobre la plataforma P25 de la red de Carabineros de Chile**

La Subsecretaría de Telecomunicaciones elaboró un Convenio de Cooperación entre Carabineros de Chile y la Oficina Nacional de Emergencias, a través del cual las partes se comprometen a elaborar un mandato por el cual Carabineros de Chile representará a ONEMI ante el proveedor de la red P25, a objeto de que la ONEMI pueda arrendar terminales P25 así como para el uso de dicha red. En el marco de este acuerdo, terminales P25, serán distribuidos por ONEMI a las distintas autoridades y representantes de organismos a cargo de la gestión de emergencias, principalmente a los integrantes del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) de modo que estos puedan estar comunicados a nivel nacional mediante una red confiable y encriptada, diseñada para misión crítica.

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

Durante el 2012 se avanzará en la implementación del sistema, que a la fecha se encuentra integrado con los cinco operadores móviles y en fase de verificación de envío de mensajería con cada uno de ellos. En paralelo, los operadores de telefonía móvil están en proceso de ejecución de pruebas de compatibilidad de los terminales móviles que soportan la mensajería de este sistema.

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

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

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

#### 4.3 Definición de una Organización de Telecomunicaciones de Emergencia

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha diseñado y propuesto una estructura organizacional para apoyar de manera preventiva la gestión de las telecomunicaciones ante situaciones de emergencia. El diseño, considera la creación del Departamento de Ingeniería y Operación Redes de Emergencia el cual contempla las unidades de Planificación e Ingeniería de Redes de Telecomunicación de Emergencia y la de Operación y fiscalización de redes de telecomunicación de emergencia.

Los objetivos de esta nueva estructura dicen relación con:

- Asegurar una oportuna y efectiva coordinación con operadores de telecomunicaciones para obtener información sobre el estado de las redes y servicios de telecomunicaciones e implementar soluciones de emergencia.
- Asegurar continuidad de servicio del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE)
- Asegurar la continuidad operacional de los sistemas y equipos de telecomunicaciones de ONEMI a nivel nacional.
- Definir directrices, prioridades y coordinar proyectos relacionados con las telecomunicaciones para la gestión de emergencia a nivel nacional.
- Evaluar proyectos y fundamentar presupuestos anuales en telecomunicaciones para la gestión de emergencias.

La Subsecretaría se encuentra en proceso de implementación de esta definición institucional.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- 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 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

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

#### - Misión Institucional

Promover el acceso equitativo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital mediante el 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 201-+1

Número	Descripción
1	Implementación de un Sistema de Alerta Temprana de Emergencias, en coordinación con la Oficina Nacional de Emergencias y complementado con inversiones comprometidas por el Sector Privado
2	Dar continuidad a los programas vigentes, tales como la Operación de Telecentros y el proyecto de Infraestructura Digital para generar conectividad a 1.474 localidades, operación de la conectividad de Banda Ancha para la Educación, la que complementada con los recursos del Ministerio de Educación para estos fines, permitirá atender aproximadamente 12.400 colegios. Adicionalmente el programa del FDT abordará el proyecto de conectividad con Fibra Óptica a la ciudad de Punta Arenas, que permitirá superar ampliamente las deficiencias y carencias del sistema existente

#### - 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.

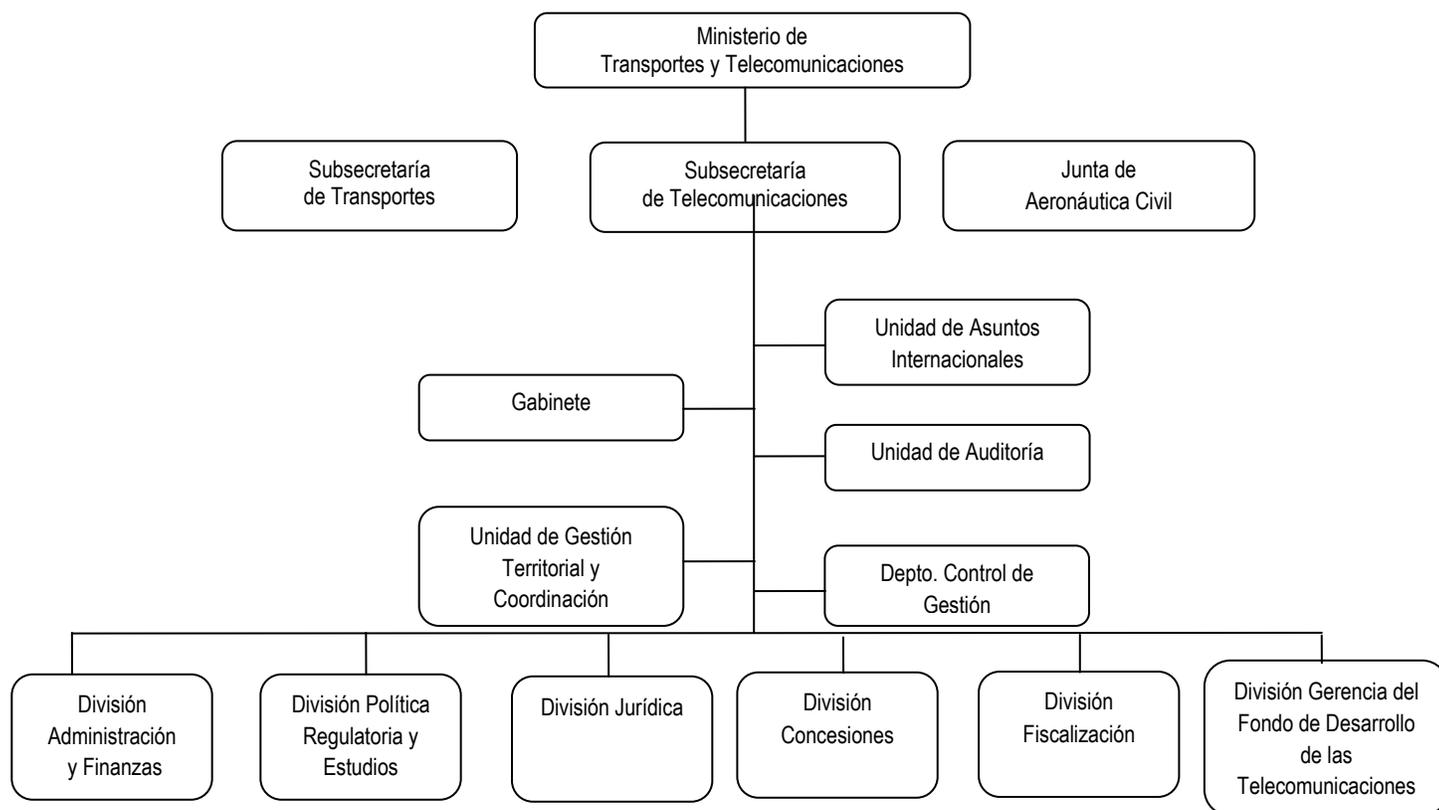
## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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



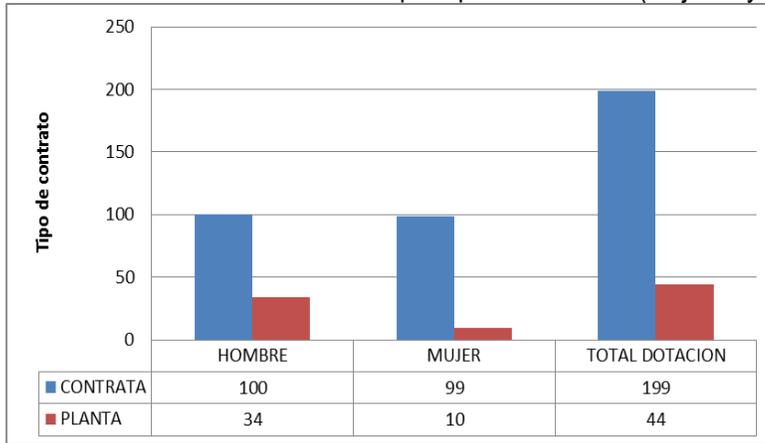
## c) Principales Autoridades

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

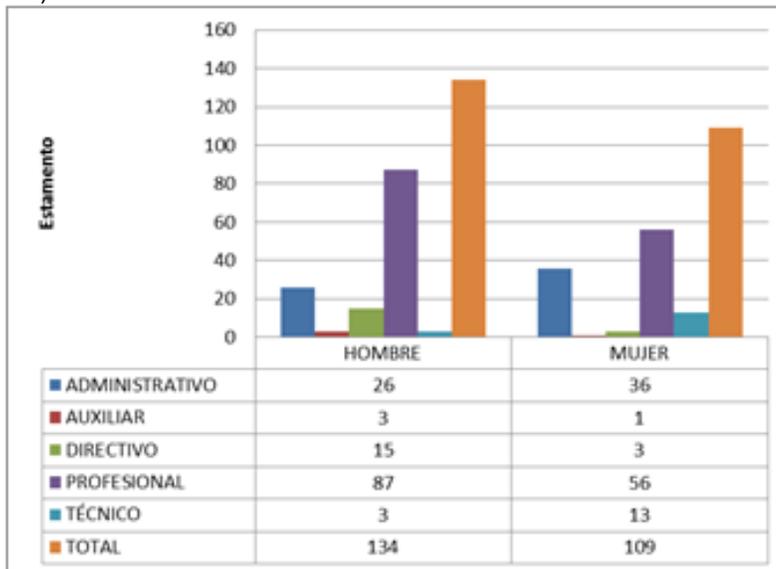
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

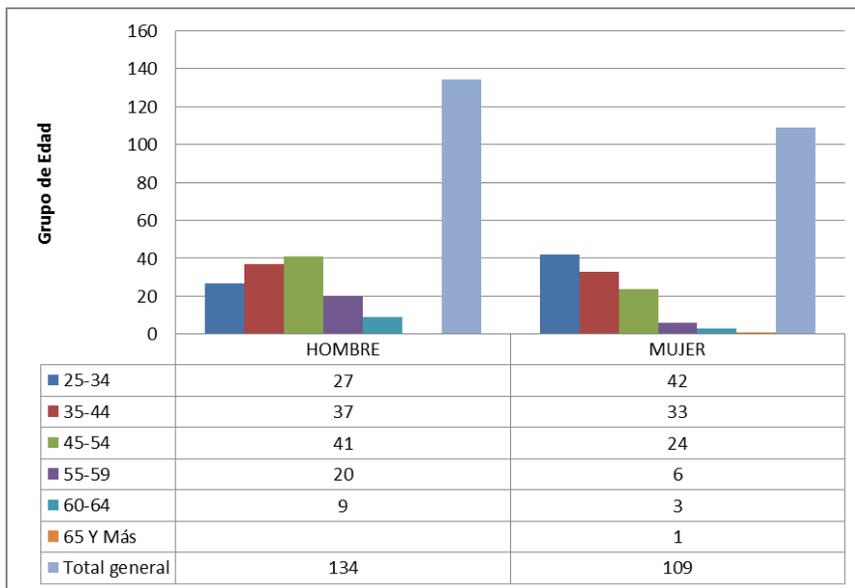


- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por Estamento (mujeres y hombres)

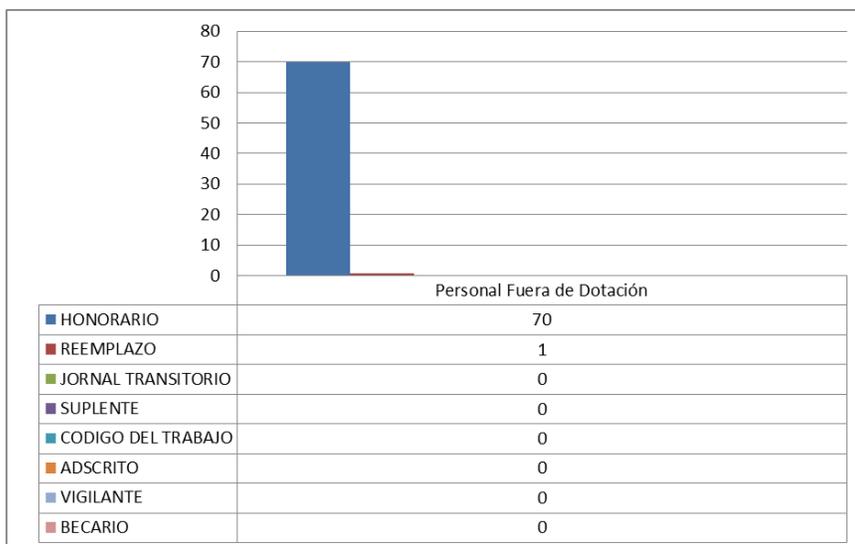


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2011; **Error! Marcador no definido.** por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



- Personal fuera de dotación año 2011z, por tipo de contrato



2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

## Anexo 2

### Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	25	26.3	105.2	Mejoramiento de la Gestión
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+17 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	75	100	133.3	Mejoramiento de la Gestión
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	10.1	5.3	190.5	Mejoramiento de la Gestión
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	-	-
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	-	-
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	-	-
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	10.0	4.9	204.0	Mejoramiento de la Gestión
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2.1	0.4	525	Mejoramiento de la Gestión

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}$	1.2	1.8	150	Mejoramiento de la Gestión
<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.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos})}{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva})} * 100$	0.0	0.0	-	-
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t)}{(\text{Total contratos efectivos año } t)} * 100$	18.5	18.9	102.1	Mejoramiento 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.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t)}{\text{Dotación efectiva año } t} * 100$	91.6	94.65	103.32	Mejoramiento de la Gestión
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	2.4	3.18	132.5	Mejoramiento de la Gestión
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t} * 100$	-	-	-	-
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t}{\text{Dotación efectiva año } t} * 100$	2.5	2.88	115.2	Mejoramiento de la Gestión
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t)}{12 / \text{Dotación Efectiva año } t}$	-	0.6	-	-
• Licencias médicas de otro tipo <sup>10</sup>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t)}{12 / \text{Dotación Efectiva año } t}$	-	0.4	-	-

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

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

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.13	0.07	185.7	Mejoramiento de la Gestión
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12) / \text{Dotación efectiva año } t$	2.8	2.1	133.3	Mejoramiento de la Gestión
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>11</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	96%	98%	102	Mejoramiento de la Gestión
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	4%	2%		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0%	0%		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0%	0%		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>12</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
<b>. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>13</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

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

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

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

### Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y c) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

#### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011				
Denominación	Monto Año 2010		Monto Año 2011	
	M\$ <sup>14</sup>		M\$	Notas
INGRESOS	<b>20.715.295</b>		<b>19.830.508</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	222.270		135.374	15
APORTE FISCAL	20.493.025		19.695.134	
GASTOS	<b>23.285.862</b>		<b>18.292.669</b>	
GASTOS EN PERSONAL	5.483.389		5.544.515	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.820.703		2.237.143	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	16.657			
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	472.739		461.842	
INTEGROS AL FISCO	2.203		959	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	690.180		3.820.392	16
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	14.799.991		5.478.817	
SERVICIO DE LA DEUDA			749.001	
RESULTADO	<b>-2.570.567</b>		<b>1.537.839</b>	

14 La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

15 La disminución de -39,09% en Otros Ingresos Corrientes, se debe a la eliminación del Laboratorio de Transferencias de Tecnologías de Información, el que generaba ingresos por cobro de capacitaciones que esta unidad impartía.

16 El aumento de 453,54% en Adquisición de Activos Financieros, se explica principalmente por la adquisición del Suministro e Implementación de un Sistema de Mensajes de Alerta de Emergencia, por un valor de M\$2.076.639.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup>	Presupuesto Final <sup>18</sup>	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia <sup>19</sup>	Notas <sup>20</sup>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
<b>INGRESOS</b>				<b>19.335.382</b>	<b>20.393.337</b>	<b>19.830.508</b>	<b>562.829</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	134.083	134.083	135.374	-1.291	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	125.819	125.819	94.992	30.827	
	99		Otros	8.264	8.264	40.382	-32.118	
09			APORTE FISCAL	19.201.299	20.259.254	19.695.134	564.120	
	01		Libre	19.201.299	20.259.254	19.695.134	564.120	
<b>GASTOS</b>				<b>19.335.382</b>	<b>21.425.152</b>	<b>18.292.664</b>	<b>3.132.488</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.195.719	5.544.593	5.544.513	80	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.407.835	2.237.835	2.237.140	695	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	699.200	462.916	461.842	1.074	
	01		Al Sector Privado	699.200	462.916	461.842	1.074	
		518	Programa Fortalecimiento Regional	174.952	174.952	174.877	75	
		519	Programa Digitaliza Chile	524.248	287.964	286.965	999	
25			INTEGROS AL FISCO	6.198	6.198	959	5.239	
	01		Impuestos	6.198	6.198	959	5.239	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.759.420	3.840.139	3.820.392	19.747	
	03		Vehículos	19.214	85.750	72.250	13.500	
	04		Mobiliario y Otros	5.165	12.215	12.169	46	
	05		Máquinas y Equipos	61.637	787.337	781.901	5.436	
	06		Equipos Informáticos	2.611.424	2.301.317	2.300.812	505	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>19</sup> (M\$)	Notas <sup>20</sup>
	07		Programas Informáticos	61.980	653.520	653.260	260	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	9.266.010	8.584.470	5.478.817	3.105.653	
	01		Al Sector Privado	9.266.010	8.584.470	5.478.817	3.105.653	
		039	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	9.266.010	8.584.470	5.478.817	3.105.653	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	749.001	749.001	0	
	07		Deuda Flotante	1.000	749.001	749.001	0	
			<b>RESULTADO</b>	<b>0</b>	<b>-1.031.815</b>	<b>1.537.844</b>	<b>-2.569.659</b>	

## C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2010/ 2011	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>23</sup> )	%	1,00	0,82	0,95	81,53	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,82	0,73	0,99	89,21	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,00	1,00	1,00	99,80	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	1,22	1,36	1,01	111,87	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	3,81	0,00	30,21	0,00	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	86,62	2,48	30,21	2,86	

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

22 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.

23 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 2011 <sup>24</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		1.815.150	1.537.843	3.352.993
<b>Carteras Netas</b>		0	-6.345.082	-6.345.082
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-6.345.082	-6.345.082
<b>Disponibilidad Neta</b>		378.497	14.717.976	15.096.473
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	378.497	14.717.976	15.096.473
<b>Extrapresupuestario neto</b>		1.436.653	-6.835.051	-5.398.398
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.740.281	-2.739.285	996
116	Ajustes a Disponibilidades	874		874
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-1.304.249	-4.096.019	-5.400.268
216	Ajustes a Disponibilidades	-253	-253	
219	Trasposos Interdependencias			

<sup>24</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	9.266.010	8.584.470	5.478.816	La ejecución de este ítem, considera egresos devengados por M\$5.086.438, correspondientes a Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y M\$392.378 por gastos en personal y otros gastos de funcionamiento. En términos de pagos realizados, estos suman M\$1.207.393, de los cuales M\$817.236 corresponden a pagos de subsidios y M\$390.156 a desembolsos por gastos en personal y otros gastos de funcionamiento.

f) Transferencias<sup>25</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 <sup>26</sup> (M\$)	Presupuesto Final2011 <sup>27</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>28</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>	9.965.210	9.047.386	5.940.659	3.106.727	29
Gastos en Personal	475.345	475.345	475.345	0	30
Bienes y Servicios de Consumo	203.999	203.999	203.999	0	31
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	9.285.866	8.368.042	5.261.315	3.106.727	
<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>9.965.210</b>	<b>9.047.386</b>	<b>5.940.659</b>	<b>3.106.727</b>	

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

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Considera la ejecución del Programa Fortalecimiento Regional (M\$ 174.876; 2,94%) , Programa Digitaliza Chile (M\$ 286.965; 4,83%) y el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (M\$ 5.478.816; 92,23%).

30 Los gastos de funcionamiento (Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo) equivalen a un 11,44% (M\$ 679.344), de la ejecución total de transferencias.

31 Los gastos de funcionamiento (Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo) equivalen a un 11,44% (M\$ 679.344), de la ejecución total de transferencias.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cum SI/NO <sup>32</sup>	% Cum plimiento <sup>33</sup>	No tas
				2009	2010	20				
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora  Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	días	87días 79953/ 915	91días 52159/ 575	89días 94582/ 1060	85días 59500/ 700	SI	95%	
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  Enfoque de Género: No	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	25días 19600/784	26días 15737/ 608	25días 18615/ 740	25días 21800/ 857	SI	101%	
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible  Enfoque de Género: No	(Número de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible en año t/Número de población total de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" al año t)*100	%	N.C.	N.M.	93% (2916342/ 3131582)* 100	86% (2702092/ 3131582)* 100	SI	108%	

32 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

33 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011.

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cum SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2009	2010	20				
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas"  Enfoque de Género: No	Número de establecimientos educacionales subvencionados conectados a banda ancha al año t/Número total de establecimientos educacionales subvencionados en el país al año t)*100	%	N.C.	N.C.	45% (5078/ 11254)* 100	70% (8151/ 11636)*10 0	NO	64%	1
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital  Enfoque de Género: No	(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100	%	N.C.	N.C.	34% (5795356/ 17248450)* 100	44% (7520880/ 17248450) *100	NO	77%	2
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Tasa de reconversión de TV Digital por hogar  Enfoque de Género: No	(Número hogares que adquieren en el mercado TV con sintonizador integrado o decodificador durante el año t/Número total hogares del país durante el año t)*100	%	N.C.	N.M.	12% (641107/ 5150783)* 100	5% (240000/ 4800000)* 100	SI	249%	3
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	%	0% (0/0)* 100	100% (32/32)* 100	100% (32/32)* 100	100% (32/32)* 100	SI	100%	

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cum SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2009	2010	2011				
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	36días 7841/220	33días 9749/297	26días 12528/482	36días 15663/436	SI	138%	4
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	24días (183360/ 7640)	21días (98571/ 4608)	24días (216616/ 8980)	26días (157246/ 6162)	SI	106%	5
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	%	0% (0/0)* 100	65% (1421/ 2200)*100	49% (3354/ 6844)*100	50% (1100/ 2200)*100	SI	98%	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	85%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	15 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

1.- El desistimiento de la empresa INVERCA en el año 2009, obligo a SUBTEL concordar con la nueva empresa Entel la realización del despliegue del proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación, mayor a lo programado alcanzando no solo las 1.046 localidades sino que anticipando 128, llegando a un total de 1.174. Dicho logro responde a los objetivos planteados en materia de emergencia y reconstrucción del sistema de Telecomunicaciones a raíz del terremoto de febrero 2010, lo cual implicó doblegar los esfuerzos de coordinación en las mesas de trabajo entre esta Subsecretaría, la empresa y los actores regionales (municipalidades, gobiernos regionales, para agilizar el

despliegue en las localidades afectadas, especialmente en las Regiones de O'Higgins, Maule y Bio Bio). Es así como la población asociada a las localidades que a la fecha cuentan con recepción de obras, alcanza a 2.916.000 aprox. superando en poco más de 592 mil habitantes a lo estimado para el año 2011.

2.- El no cumplimiento se debe a los siguientes distintos factores externos: La dictación de una proposición normativa emanada del Tribunal de la Libre Competencia (TDLC) y dirigida al Presidente, en la que se solicitaba modificar la Ley General de Telecomunicaciones en lo que dice relación a incorporar el modelo de subsidio a la demanda.- A partir del año 2011, todas las bases generales y específicas de los concursos del FDT y sus modificaciones, deben ser tomadas de razón por la Contraloría General de la República, que implica un aumento en los plazos entre el llamado a concurso y la publicación de las bases.- Por último, al adjudicarse la primera parte del concurso Conectividad EES (operadores), los establecimientos (o sus sostenedores) debían confirmar la oferta adjudicada para los efectos de su posterior instalación y acceso a internet, lo que debía concretarse ingresando al sitio web de Enlaces- Ministerio de Educación. Lo anterior generó demoras en la aceptación del beneficio por parte de los EES.

3.- La meta no fue cumplida debido a los sgtes. factores: La no aprobación de la Ley de TVD (definido como supuesto del indicador), ha motivado que los canales no inviertan en expandir las señales demostrativas a otras ciudades, por no tener claridad del marco jurídico para implementar la TVD de libre recepción. Frente a este escenario, SUBTEL ha impulsado con suma urgencia durante el año 2011 la tramitación de este proyecto según se detalla de Oficio SUBTEL N°281 del 12 de enero de 2012. Por otra parte, se retrasó para el 2012 el proyecto el gobierno Japonés que contemplaba la entrega de 2 estaciones de transmisión para las regiones, a raíz del terremoto y tsunami de Japón en Marzo de 2011.

4.- La meta se cumplió por sobre lo establecido, por los siguientes motivos: El trabajo que se realizó con retail impulsó la publicidad del logo TVD, lo cual produjo incrementó las ventas de equipos TV con sintonizador digital integrado. Los precios de los equipos TV con sintonizador digital integrado disminuyeron en un 40% aproximadamente, lo que motivó que los consumidores renovaran sus equipos en forma anticipada, aprovechando las ofertas comerciales.

5.- El sobrecumplimiento se debe a acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de SUBTEL con sede en Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt que impactó en la disminución de tiempos de tramitación. Esta nueva práctica permitió que a partir del año 2011 las regiones ejecuten actividades que hasta el año 2010 se desarrollaban sólo en el nivel central, entre las que destacan: Ejecutar de forma local la planificación operativa de solicitudes de fiscalización (denuncias, recepciones de obras, fiscalizaciones varias, etc.); Generar las respectivas de órdenes de trabajo internas; Definir la asignación de cometidos, verificar la disponibilidad de fiscalizadores y Asignar los equipos e instrumentos para efectuar la fiscalización requerida, dando celeridad los tiempos de atención.

6.- El sobrecumplimiento se debe a la condición de estandarización del proceso de atención y resolución de reclamos tanto en el back y front office permitió dar respuesta oportuna a los usuarios evitando un impacto significativo en el tiempo de tramitación. Lo anterior, se vio reforzado con la certificación del proceso durante el año 2011, bajo Norma ISO 9001, situación que ha permitido normalizar los procedimientos de trabajo generando instancias concretas de mejora continua. Finalmente, es importante señalar que pese a que el tiempo de tramitación del año 2011 está casi dos puntos por debajo de la meta, este corresponde a un valor promedio de tramitación a nivel nacional. Al analizar las series regionales es posible observar situaciones donde el tiempo promedio de tramitación de algunas regiones está casi en el límite de la meta condición que se origina por casos reclamados que requieren de mayor análisis por su naturaleza y complejidad de resolución.

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo <sup>34</sup>	Producto <sup>35</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>36</sup>	Evaluación <sup>37</sup>
Implementar la Agenda Digital que permitirá llegar con banda ancha a casi todas las escuelas de Chile	Proveer de acceso a internet al 100% de las escuelas	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	A tiempo en su Cumplimiento
Implementar la portabilidad numérica	Implementar la portabilidad numérica en telefonía fija y móvil	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Eliminar los cobros por larga distancia nacional	Eliminar los cobros por larga distancia nacional	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Crear Superintendencia de Telecomunicaciones	Crear Superintendencia de Telecomunicaciones	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	A tiempo en su Cumplimiento
Aprobar la ley de TV digital	Aprobar la ley de TV Digital	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Licitación nuevas bandas de frecuencias para el desarrollo de tecnologías inalámbricas de internet de alta velocidad	Licitación bandas de frecuencia 2,6 Ghz	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Dictar reglamento de Infraestructura crítica y sus planes de contingencia	Dictar reglamento de Infraestructura crítica y sus planes de contingencia	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Dictar reglamento de interoperación de la plataforma de alerta temprana con redes móviles	Dictar reglamento de interoperación de la plataforma de alerta temprana con redes móviles	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Dictar reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física	Dictar reglamento de servicios intermedios de proveedores de infraestructura física	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento

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

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

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

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

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2011**

Objetivo <sup>34</sup>	Producto <sup>35</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>36</sup>	Evaluación <sup>37</sup>
Dictar reglamento que modifica la normativa asociada a descuentos e indemnizaciones definida en el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones	Dictar reglamento sobre descuentos e indemnizaciones definida en el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Verificar el cumplimiento de las obligaciones y requisitos de la Ley N°20.478 y el Reglamento de Infraestructura crítica de telecomunicaciones por parte de las Concesionarias	Ejecutar programa orientado a verificar cumplimiento de ley 20.478 y de reglamento de infraestructura crítica	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	A tiempo en su Cumplimiento
Puesta en marcha del Sistema de alerta de Emergencia	Implementar en la ONEMI el Sistema de alerta de emergencia	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	A tiempo en su Cumplimiento
Liderar las gestiones para desarrollar diferentes iniciativas que disminuyan los costos de banda ancha	Continuar con las gestiones para desarrollar diferentes iniciativas que disminuyan los costos de banda ancha	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Desarrollar un programa nacional orientado a educar, informar y difundir los avances de la televisión digital de libre recepción	Implementar el programa de difusión sobre Televisión Digital	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	A tiempo en su Cumplimiento
Publicar rankings de reclamos generando análisis comparativos de los resultados entre empresas por tipo de servicio	Publicar rankings de reclamos de primera y segunda instancia, generando análisis comparativos de los resultados, tipo benchmarking, entre empresas por tipo de servicio	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	A tiempo en su Cumplimiento
Aplicar estudios para conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, generando comparaciones entre las empresas del país	Aplicar 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 del país.	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	A tiempo en su Cumplimiento

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2011**

<b>Objetivo<sup>34</sup></b>	<b>Producto<sup>35</sup></b>	<b>Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula<sup>36</sup></b>	<b>Evaluación<sup>37</sup></b>
Dictar un nuevo Plan de Radiodifusión Televisiva	Dictar nuevo Plan de Radiodifusión Televisiva	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados	A tiempo en su Cumplimiento
Enviar al Congreso proyecto de ley de portabilidad numérica	Enviar proyecto de ley de portabilidad numérica al Congreso	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	Cumplido
Otorgar una cobertura de banda ancha e internet a tres millones de beneficiarios, en mil localidades	Otorgar una cobertura de banda ancha e internet a mil localidades	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Cumplido
Realizar un levantamiento de las necesidades regionales para la elaboración de una cartera de proyectos orientados 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
Recepcionar las obras e instalaciones de los telecentros considerados en los proyectos: conectividad para la Red de Telecentros Comunitarios de Información, Ampliación de la Cobertura de Telefonía Móvil en sectores rurales del país y del proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación	Recepcionar las obras e instalaciones de los telecentros considerados en distintos proyectos	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Cumplido
Enviar al Congreso durante el primer semestre [2011] el proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones	Enviar al Congreso proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	Cumplido
Regular la instalación de antenas	Regular la instalación de antenas	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	Cumplido
Aplicar y difundir encuestas de satisfacción de usuarios	Aplicar y difundir encuestas de satisfacción de usuarios	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	Cumplido

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2011**

Objetivo <sup>34</sup>	Producto <sup>35</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>36</sup>	Evaluación <sup>37</sup>
Publicar planes y tarifas ofertados por los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones	Publicar planes y tarifas ofertados por los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	Cumplido
Implementar la primera fase del plan de eliminación de larga distancia	Implementar la primera fase del plan de eliminación de larga distancia	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	Cumplido
Complementar red de comunicaciones de la ONEMI con el Sistema de Comunicaciones del Ejército (Sicoe) y el Subsistema Torrente	Complementar red de comunicaciones de la ONEMI con el Sistema de Comunicaciones del Ejército (Sicoe) y el Subsistema Torrente	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos	Cumplido
Facilitar el acceso a las resoluciones de concursos de radiodifusión sonora a través de su publicación en la web de SUBTEL	Publicar resoluciones de concursos de radiodifusión sonora en la página web de SUBTEL	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados	Cumplido

## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>38</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>39</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

Programa / Institución: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Año Evaluación: 2010

Fecha del Informe: 27 de abril de 2012

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
1) Diseñar y realizar estudios de impacto para los proyectos IDCI, Telecentros y Conectividad para la Educación.	Se realizó licitación para el estudio de impacto de proyectos FDT el 27/04/2011, adjudicándose el 17 de junio a la consultora EMG Consultoría en economía gestión y medio ambiente SA, se da comienzo al estudio y se cuenta con la entrega de los informes 1 y 2. No obstante, para los restantes informes la consultora manifiesta inconvenientes para dar cumplimiento a los plazos y en conjunto con la Subsecretaría se da término al contrato suscrito de común acuerdo por las partes. Dicho estudio se encuentra en fase de reformulación de manera de licitarlo durante el primer semestre del año 2012. Medios de Verificación: Llamado a licitación/Bases técnicas/Res. Adjudicación/Aprueba contrato/Modifica contrato/Término contrato/Informe I/Informe II.
2) Diseñar un modelo de informe que permita monitorear el avance permanente de las gestiones para incorporar nuevos sectores productivos a la base de datos de entidades con necesidades de servicio de telecomunicaciones. Se incorporará a los menos Sernapesca, Minería y Salud; se afianzará relación con entidades con las que actualmente se trabaja. Se emitirá informe con resultado de las gestiones realizadas: SERNAPESCA	Respecto a este punto, es necesario señalar que debido a la tipología de proyectos que podrán ser ejecutados en función de la estructuración dada por la ley del presupuesto del año 2012, no se requiere de la realización de las reuniones con otras entidades a nivel nacional. Lo anterior, se fundamenta en que dichos proyectos se encuentran focalizando el trabajo del Fondo en impulsar soluciones regionales, trabajo que se coordina directamente a través de los Gobiernos Regionales, quienes participan activamente en el desarrollo del proyecto. No obstante, se debe informar que a partir del proyecto a nivel nacional denominado "Conectividad para la educación" se realizó un convenio entre esta Subsecretaría y el Ministerio de Educación de manera de aunar esfuerzos y recursos en la consecución del objetivo que permita conectar a todos los establecimientos educacionales subvencionados y municipales del país. Medios de Verificación: Presupuesto 2012/Flujo de caja con presupuesto asignado/Convenio Educación.
3) Diseñar un modelo de informe que permita monitorear el avance permanente de las gestiones para incorporar nuevos sectores productivos a la base de datos de entidades con necesidades de servicio de telecomunicaciones. Se incorporará a los menos Sernapesca, Minería y Salud; se afianzará relación con entidades con las que actualmente se trabaja. Se emitirá informe con resultado de las gestiones realizadas: Minería y	Respecto a este punto, es necesario señalar que debido a la tipología de proyectos que podrán ser en función de la estructuración dada por la ley presupuesto del año 2012, no se requiere de la realización de las reuniones con otras entidades a nivel nacional. Lo anterior, se fundamenta en que dichos proyectos se encuentran focalizando el trabajo del Fondo en impulsar soluciones regionales, trabajo que se coordina directamente a través de los Gobiernos Regionales, quienes participan activamente en el desarrollo del proyecto.

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

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

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
Salud	Medios de Verificación: Presupuesto 2012/Flujo de caja presupuesto asignado/Convenio Educación.
4) Elaborar Informe de cumplimiento del proceso certificado y propuesta de mejoras que se identifiquen. El informe incluirá información en cuanto a los requerimientos de servicios recibidos, requerimientos cubiertos por los proyectos diseñados, y la especificación de cada uno de los criterios utilizados en la selección. En el caso de estos últimos se indicará el impacto de cada criterio para acotar las localidades factibles de seleccionar.	Se elabora informe que da cuenta del proceso de certificación, que ha sido mantenida de acuerdo a la auditoría realizada en octubre del año 2011, en la cual el área de negocios no contaba con observaciones al procedimiento. A partir de las modificaciones realizadas en los procedimientos e instructivos que forman parte de la certificación, se contempla la aplicación de criterios de focalización y de priorización en los casos que corresponda. Medios de Verificación: Informe auditoría de certificación SGS/Certificado mantención.
5) Rediseño del proceso de seguimiento y preparación de documentación para certificación del proceso.	Si bien se cuenta con mantención de certificación hasta octubre de 2011, se debe actualizar este proceso. La SUBTEL a la fecha se encuentra desarrollando una actualización de los procesos y estado de todas las áreas de negocios, por lo cual el rediseño se efectuará solo una vez que se de por concluido la asesoría de la Institución.  Medios de Verificación: Resolución de aprobación de contrato consultora, define actividades y plazos. Certificación SGS/Informe FDT/Bases Tierra del Fuego, Puerto Williams y Conectividad para la educación/Proyecto de Ley que crea Superintendencia de Telecomunicaciones.
6) Definir procedimiento para incorporar proyectos del FDT en planificación regular de fiscalización y de retroalimentación periódica de resultados	A través de documentación interna se solicitó a la División de Fiscalización la incorporación dentro de su Plan preventivo, todos los proyectos del Fondo, indicándose los aspectos que deben ser considerados. Procedimiento en ejecución. Con fecha 21 de febrero se solicita a la División de Fiscalización la incorporación en su Plan de Fiscalización preventivo de los proyectos en ejecución del Fondo, dicho Plan es aprobado anualmente por el Subsecretario.  Medios de Verificación: Memo solicitud de incorporación en plan de fiscalización- Dic. 2010/Memo complementa solicitud efectuada 2010/Plan de fiscalización/ Memo 2012 solicita incorporación en Plan de Fiscalización/Memo de fiscalización.
7) Realizar estudios de impacto (según describe en compromisos que responden a Recomendación N° 2, Compromiso N° 1)	Se realizó licitación para el estudio de impacto de proyectos FDT el 27/04/2011, adjudicándose el 17 de junio a la consultora EMG Consultoría en economía gestión y medio ambiente SA, se da comienzo al estudio y se cuenta con la entrega de los informes 1 y 2. No obstante, para los restantes informes la consultora manifiesta inconvenientes para dar cumplimiento a los plazos y en conjunto con la Subsecretaría se da término al contrato suscrito por común acuerdo de las partes. Dicho estudio se encuentra en fase de reformulación de manera de licitarlo durante el primer semestre del año 2012.  Medios de Verificación: Llamado a licitación/Bases técnicas/Resolución de adjudicación/Aprueba convenio/ Modifica contrato/Término de contrato/Informe I/Informe II.

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>8) Elaborar protocolo de fiscalización e incorporar en el plan de la División de Fiscalización los proyectos del fondo; Definir mecanismos dentro del plan de fiscalización de los proyectos para la etapa de obligatoriedad de servicio (5 a 10 años según el proyecto); Definir mecanismo de retroalimentación al FDT en cuanto a resultados de fiscalizaciones</p>	<p>Se solicitó a la División de Fiscalización incorporar todos los proyectos que se encuentra desarrollando el FDT ya sea en proceso de despliegue y/u obligatoriedad de servicio, en el calendario de fiscalización. Respecto a la retroalimentación, la división de fiscalización se encuentra enviando copia de los procesos que desarrolla, de acuerdo a lo señalado en el plan. Se informará a consultora a este respecto para que sea incorporado en el levantamiento y actualización de procesos certificados.</p> <p>Durante el año 2011 fueron recepcionados periódicamente informes de fiscalizaciones realizadas, correspondientes tanto a aquellos proyectos incorporados en el Plan de Fiscalización Preventivo como también solicitudes efectuadas directamente por el FDT ante situaciones informadas como irregulares, en los casos en que correspondía se informa a las empresas operadoras de telecomunicaciones de manera de proceder a las correcciones en los casos correspondientes.</p> <p>Se encuentra en proceso la redefinición de la Subsecretaría y el Rol de la división Gerencia Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a su interior, es así como se ha establecido e incorporado en el modelo las funciones de seguimiento de los proyectos impulsados por el Fondo desde el llamado a concurso, adjudicación, despliegue y etapa de obligatoriedad de servicios. Sin embargo, no han sido incorporadas por el momento en el proceso certificado.</p> <p>Se adjuntan como medios de verificación alguno de los informes de Fiscalizaciones realizadas.</p> <p>Medios de Verificación: Plan de fiscalización/Memo solicitud de incorporación en plan de fiscalización, complementa solicitud de incorporación en plan de fiscalización/Informes de fiscalización 10709. Informe de fiscalización 35819/Informe de fiscalización 35819/Informe de fiscalización 10029/Informe de fiscalización 10035/Informe de fiscalización 10036/Informe de fiscalización 35819/Informe de fiscalización 35819/Informe de fiscalización 35819/Memo División Fiscalización.</p>

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

### Programa de Mejoramiento de la Gestión

Programa marco	Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de gestión				Prioridad	Ponderador	% del ponderador Obtenido	Cumple
			Etapas estados de avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención Ciudadana				O	Mediana	12.00 %	100%	✓
		Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información				O	Mediana	8.00 %		✓
		Sistema de Seguridad de la Información			O		Mediana	8.00 %		✓
	Planificación / Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00 %		✓
		Descentralización	O				Menor	5.00 %		✓
		Equidad de Género	O				Menor	5.00 %		✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O			Mediana	12.00 %	✓	

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>40</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>41</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>42</sup>
Gerencia FDT	11	5	98%	8%
Concesiones	37	4	96%	8%
Fiscalización	53	7	100%	8%
Gestión de Reclamos	30	6	100%	8%
Financiero Contable	34	5	99%	8%
Gestión de Personas	9	4	99%	8%
Jurídica	14	9	100%	8%
Política Regulatoria	14	5	99%	8%
Gestión Documental, Auditoría Interna y Control de Gestión	28	5	99%	8%

40 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

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

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

### **BOLETÍN: 6190-19**

Descripción: Introduce la TV Digital Terrestre

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

Fecha de ingreso: 6 de noviembre de 2008

Estado de tramitación: En comisiones unidas de Transportes y Educación del Senado. Segundo trámite constitucional

### **BOLETÍN: 8034-15**

Descripción: Crea la Superintendencia de Telecomunicaciones

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

Fecha de ingreso: 10 de noviembre de 2011

Estado de tramitación: En discusión en Comisión de Ciencias y Tecnología de la Cámara de Diputados. Primer trámite constitucional.

### **BOLETÍN: 4991-15**

Descripción: Regula la instalación de antenas de telefonía celular.

Objetivo: Solucionar los vacíos de la normativa actual, que permitía la instalación de antenas con mínimas regulaciones, lo que ha derivado en una serie de trastornos en el espacio urbano de las ciudades y barrios residenciales. El objetivo de la nueva ley es lograr una normativa que solucione la problemática ciudadana por la instalación de infraestructura de antenas y, al mismo tiempo, permita el desarrollo de las telecomunicaciones que aseguren el acceso a la población a servicios de comunicación y conectividad avanzada en condiciones competitivas.

Fecha de ingreso: 18 de abril de 2007

Estado de tramitación: Despachada por Congreso Nacional, esperando pronunciamiento de Tribunal Constitucional.