



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2000
SUBTEL***

SANTIAGO DE CHILE

*Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:
Página web: <http://www.subtel.cl>*



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

INDICE

Pág.

1. Presentación	2
2. Identificación de la Institución	
2.1. Leyes y Normativas	5
2.2. Estructura Organizacional y Principales Autoridades	5
2.3. Distribución de oficinas por región	6
2.4. Recursos Humanos	6
2.5. Recursos Financieros	8
2.6. Productos/Servicios Claves	11
2.7. Principales Productos o Servicios	12
3. Resultados de la Gestión	
3.1. Informe de Desempeño	14
3.2. Informe de Resultado de la Programación Gubernamental	19
3.3. Informe de Programas Evaluados	20
3.4. Informe de Gestión Financiera	21
3.5. Informe de Recursos Humanos	23
3.6. Informe de Cumplimiento del PMG 2000	30
3.7. Informe de Avance de otros Procesos de Gestión	31
3.8. Informe de Avance de Proyectos de Ley	34
3.9. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	35
4. Desafíos 2001	37



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

1. PRESENTACIÓN

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha definido su misión como: "Promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones a calidad y precios adecuados, contribuyendo a impulsar el desarrollo económico y a mejorar la calidad de vida de la población", la cual ha de materializarse mediante el logro de los objetivos estratégicos referidos a: desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, masificar las transacciones electrónicas, lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones y desarrollar la institucionalidad en telecomunicaciones.

En este contexto la incorporación de nuevos servicios de telecomunicaciones, actualización y perfeccionamiento del marco normativo y regulatorio, fiscalización de la infraestructura de redes de telecomunicaciones, creación de las condiciones técnicas y económicas para desarrollar una sana competencia en el sector telecomunicaciones y puesta en marcha de concesiones de radiodifusión ha permitido la incorporación de inversionistas y nuevas empresas en el sector con el consiguiente beneficio para crecimiento económico y social del país.

Finalmente el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones para sectores rurales y la resolución de los reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, ha permitido atender a la población de menores ingresos y lograr que la relación entre las empresas oferentes y los usuarios demandantes sea más simétrica.

Breve descripción de los resultados obtenidos en el año 2000.

En el curso del presente año se ha producido un paulatino aumento de la competencia en telefonía local, ya que en todas las zonas primarias del país existe más de una empresa con concesión de servicio público telefónico. Destaca la importancia que ha cobrado el servicio Internet, donde el primer semestre del 2000 alcanzó el 16,3% del total del tráfico total cursado por las redes públicas telefónicas. Asimismo, Chile continúa liderando la región desde el punto de vista de la penetración de Internet, con un aumento en la tasa de penetración del 1,6% en 1999 a un 3,2% en el año 2000, seguido por Venezuela y Argentina y con tasas aproximadas al 2,1%.

Se debe mencionar que las inversiones por empresa en el sector telecomunicaciones para el año 2000, sumaron un total de 1.117,6 millones de dólares. Como resultado de este proceso la tasa de penetración de telefonía fija (Nº de línea por 100 habitantes) se incrementó desde un 20,6% en 1999 a 22,0% en el 2000 y la tasa de penetración de la telefonía móvil (Nº de suscriptores por 100 habitantes) aumentó desde un 15% en 1999 a un 22,2% en el 2000.

A objeto de contribuir a la superación de la pobreza, asegurando la igualdad de oportunidades a los habitantes de zonas rurales aisladas y de bajos ingresos, mediante el acceso a los servicios de comunicaciones, se ha completado la meta con la que se creó el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones para proporcionar el servicio de telefonía básica a 6.059 localidades rurales.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

A fin de posibilitar el acceso a las tecnologías de información y comunicación a grupos sociales postergados y alejados de los centros de desarrollo, se ha consolidado el proyecto de una Red Nacional de Telecentros Comunitarios, iniciándose el Plan Piloto 2000 con cinco telecentros en la IX Región, y se encuentra en trámite legislativo una modificación de la Ley General de Telecomunicaciones en esta dirección.

En el compromiso de propiciar la expansión de internet e identificar y reducir las barreras que impiden la masificación de las transacciones electrónicas, se ha constituido el Directorio de la Alianza Público-Privada para el desarrollo de Internet, encabezado por representantes del sector privado.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha desarrollado el Informe de Estadísticas Básicas del Sector de las Telecomunicaciones en Chile, dando inicio con ello a una serie de publicaciones con periodicidad semestral, permitiendo que la industria y la ciudadanía en general tenga acceso oportuno a la información del sector.

En el ámbito normativo, se dictaron diversas normas cuyas características principales son la preocupación respecto al correcto funcionamiento de los servicios, la protección de la salud y los derechos de las personas.

Respecto a la fijación tarifaria durante el año, se publicaron los decretos de la Telefónica del Sur, de la Telefónica Coyhaique y de la concesionaria Sociedad Comercial e Industrial Megacom. Es importante señalar, que los decretos tarifarios establecen importantes reducciones de las tarifas a público, así como de las tarifas correspondientes a cargos de acceso.

Firma Jefe de Servicio



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

2. IDENTIFICACIÓN

- 2.1. Leyes y Normativas
- 2.2. Estructura Organizacional y principales autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas por región
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos/Servicios Claves
- 2.7. Principales Productos o Servicios

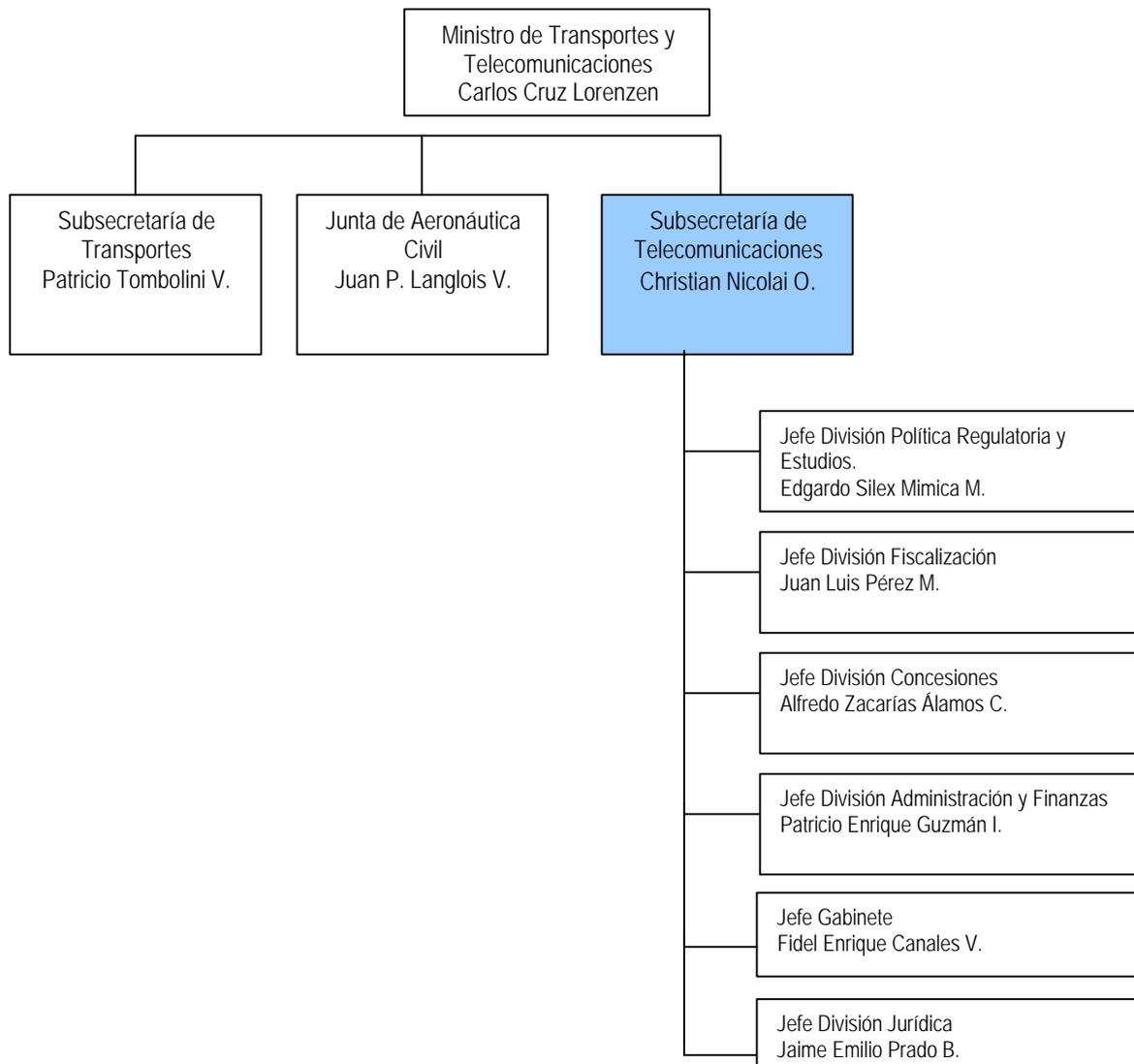


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

2.1. NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

- D.L. N° 1.762 de 1977.
- Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168.

2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO , LÍNEAS DIRECTIVAS Y EL NOMBRE DE SUS AUTORIDADES



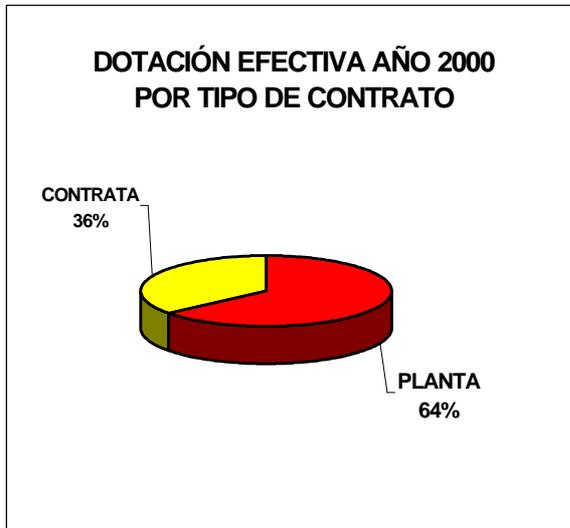


GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

El Servicio no cuenta con oficinas regionales

2.4. RECURSOS HUMANOS



CALIDAD JURIDICA	CANTIDAD
PLANTA	84
CONTRATA	47
TOTAL	131

REGIÓN		AÑO 2000 ¹	
		DOTACIÓN EFECTIVA ²	GASTO EN PERSONAL ³
I	Tarapacá		
II	Antofagasta		
III	Atacama		
IV	Coquimbo		
V	Valparaíso		
RM	Región Metropolitana	131	M\$1.285.339
VI	Libertador B.O'higgins		
VII	Maule		
VIII	Concepción		

1 Dotación efectiva al 31/12/2000.

2 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

3 El gasto en personal no se encuentra asociado a la dotación efectiva, ya que incorpora además: honorarios a suma alzada, horas extras, viáticos nacionales y extranjeros.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

IX	Araucana		
X	Los Lagos		
XI	Aysén		
XII	Punta Arenas		
TOTAL		131	Miles \$1.285.339

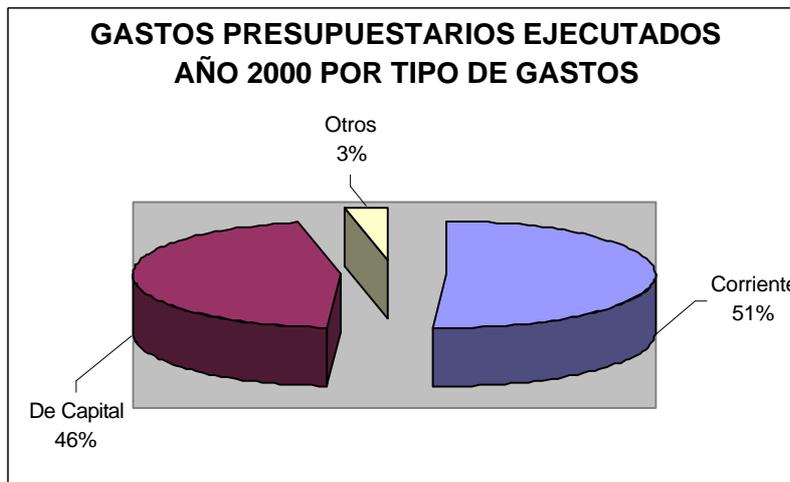
ESTAMENTO	CANTIDAD
AUTORIDAD DE GOBIERNO	1
DIRECTIVOS	20
PROFESIONALES	54
TÉCNICOS	7
ADMINISTRATIVOS	41
AUXILIARES	8
TOTAL	131





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

2.5. RECURSOS FINANCIEROS⁴

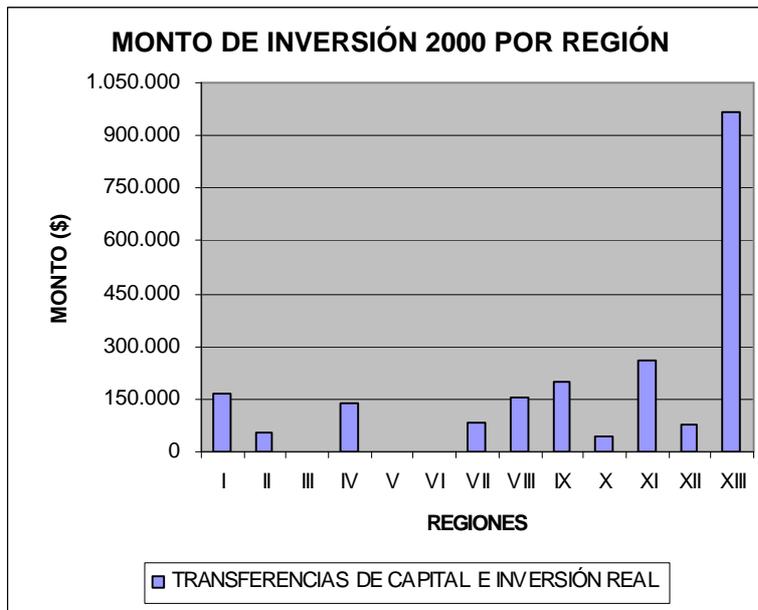


⁴ Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2000.
Otros ingresos: corresponde a todos los ingresos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.
Gasto corriente: corresponde a los subtítulos 21 al 25 del presupuesto
De capital: corresponde a los subtítulos 30 al 33 del presupuesto.
Otros gastos: corresponde a todos los gastos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

INVERSIÓN⁵



⁵ Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2000.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

TRANSFERENCIAS⁶

En el siguiente cuadro se presentan los recursos de transferencias ejecutados en los años 1999 y 2000.

Descripción	Monto Ejecutado ⁷ (Miles \$)	
	1999	2000
<i>(31) Transferencias al Sector Privado</i>	803.371	670.515
<i>(32) Transferencias a Organismos del Sector Público</i>	0	0
<i>(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas</i>	0	0
<i>(34) Transferencias al Fisco</i>	4.023	962
<i>Otras Transferencias</i>	0	0
Total de Transferencias	M\$ 807.394	M\$ 671.477

⁶ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2000.

⁷ Las cifras están indicadas en pesos del año 2000.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

2.6. PRODUCTOS/SERVICIOS CLAVES

PRODUCTOS/SERVICIOS	1999	2000
Resolución de reclamos de usuarios (N° de reclamos resueltos)	2007	4524
Resolución de denuncias de operadores (N° de denuncias resueltas)	162	255
Desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones para sectores rurales. (N° teléfonos rurales en operación)	3264	1063
Desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones para sectores rurales. (N° Telecentros Comunitarios en operación)	0	10
Fiscalización de infraestructura de redes de telecomunicaciones. (N° de recepciones de obras realizadas)	185	255
Puesta en marcha de concesiones de radiodifusión. (N° de concesiones otorgadas)	148	164



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS

Objetivo.

1. Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
2. Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de la red Internet y los servicios prestados a través de ella.

Productos.

- Incorporación de nuevos servicios de telecomunicaciones acorde con el desarrollo tecnológico, otorgando nuevas concesiones, permisos y licencias de servicios de telecomunicaciones.
- Actualización y perfeccionamiento del marco normativo y regulatorio en telecomunicaciones, dictando las normas técnicas y reglamentarias que correspondan, con énfasis en los nuevos servicios, protección de la salud de las personas y derechos de los usuarios

Objetivo.

3. Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante la construcción de telecentros comunitarios de Internet y la instalación de teléfonos públicos, en zonas rurales aisladas.

Productos.

- Desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones para sectores rurales mediante la instalación de teléfonos públicos en zonas rurales aisladas y de bajos ingresos y la construcción de telecentros comunitarios a objeto de posibilitar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación a los grupos sociales postergados y alejados de los centros de desarrollo

Objetivo.

4. Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.

Productos.

- Fiscalización de la infraestructura de redes de telecomunicaciones y el uso del espectro radioeléctrico, que en atención a la normativa vigente la Subsecretaría de Telecomunicaciones, deberá recepcionar técnicamente las obras relativas a las concesiones y permisos de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo al proyecto técnico que da origen a la concesión o permiso, además de verificar y controlar el uso del espectro radioeléctrico que es un bien escaso.
- Creación de las condiciones técnicas y económicas para desarrollar una sana competencia en el sector telecomunicaciones, mediante la dictación de los decretos tarifarios
- Puesta en marcha de las concesiones de radiodifusión.
- Resolución de los reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3. RESULTADOS DE LA GESTION

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe del Resultado de la Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Gestión Financiera
- 3.5. Informe de Recursos Humanos
- 3.6. Informe de Cumplimiento del PMG 2000
- 3.7. Informe de Avance de Procesos de Gestión
- 3.8. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.9. Informe de Avance de Proyectos de Inversión



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.1. INFORME DE DESEMPEÑO

Objetivo

1. Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
2. Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de la red Internet y los servicios prestados a través de ella.

En el ámbito normativo se dictaron normas como; Resolución Exenta N°698, que fija indicadores de calidad de los enlaces de conexión para cursar el tráfico nacional de internet y sistema de publicidad de los mismos; Resolución Exenta N°953, que fija índices de calidad para teléfonos públicos rurales y centros de llamados asignados mediante proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; Resolución Exenta N°316, fija norma técnica relativa a la prestación del servicio público telefónico a discapacitados, a través de teléfonos públicos; Resolución Exenta N°505, fija norma técnica sobre requisitos de seguridad aplicables a las instalaciones de servicios de telecomunicaciones que generan ondas electromagnéticas, donde se incluyen las antenas de telefonía móvil; Oficio Circular N°614, que fija tiempos mínimos de transferencia a casillas de voz, que asegura al usuario el tiempo necesario para decidir el uso de la casilla de voz, y su costo; Decretos N°746 y N°747, que aprueban los planes técnicos fundamentales de encaminamiento y numeración, permitiendo actualizar y adecuar la normativa legal al desarrollo de la telefonía nacional.

Objetivo

3. Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante la construcción de telecentros comunitarios de Internet y la instalación de teléfonos públicos, en zonas rurales aisladas.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha elaborado un programa de subsidios para la instalación de teléfonos públicos en zonas rurales aisladas y de bajos ingresos, beneficiando directamente a la población rural en situación de marginalidad.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha completado la meta de proporcionar el servicio de telefonía básica a 6.059 localidades rurales, habiéndose asignado ya los 196 proyectos considerados, beneficiando a una población de más de 2.200.000 habitantes, por un monto total de subsidios adjudicados que asciende a la suma de M\$10.322.759. En el mes de mayo se dictó la norma de calidad de servicio para los teléfonos públicos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Además se ha iniciado la construcción de telecentros comunitarios a objeto de posibilitar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación a los grupos sociales postergados y alejados de los centros de desarrollo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Con el financiamiento conjunto Gobierno (Subtel - Corfo) y privados por un total de US\$500.000, se encuentran operando en marcha blanca las cinco localidades consideradas en el plan piloto de Telecentros Comunitarios (Lautaro, Puerto Saavedra, Pitrufquén, Galvarino y Villarrica), desde el mes de Octubre, adicionalmente con financiamiento del Gobierno Regional se han construido cinco telecentros adicionales.

Objetivo

4. Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.

Durante el año, se realizaron un total de 1.166 recepciones de obra de infraestructura de telecomunicaciones a lo largo de todo el país, con especial énfasis en las relacionadas a teléfonos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y antenas de telefonía móvil. El 83% de estas recepciones estuvo relacionada a teléfonos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, un 11% a servicios de recepción libre, un 3% a servicios públicos e intermedios, y un 3% a servicios limitados, las que representaron un gasto efectivo de 67.9 millones de pesos.

En materia de fijación tarifaria durante el año, se publicaron los decretos de la Telefónica del Sur, Decreto N° 725, del 27 de Abril y de la Telefónica Coyhaique, Decreto N° 31, del 16 de Mayo. En ambos casos, los decretos tarifarios establecen importantes reducciones de las tarifas a público, así como de las tarifas correspondientes a cargos de acceso. Asimismo, se dictó el decreto tarifario de la concesionaria Sociedad Comercial e Industrial Megacom (MEGACOM), el que fue publicado el 25 de noviembre de 2000 en el Diario Oficial.

En materia de resolución de los reclamos se ha incrementado la tasa de resolución de un 31,2% en 1999 a un 85,2% en el año 2000, resolviendo un total de 4.524 reclamos de un total de 5.309



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Producto/ Servicio al que se vincula: Resolución oportuna de reclamos y denuncias

Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
<i>Eficacia</i> Porcentaje de denuncias resueltas ⁸	$[\text{N}^\circ \text{ de denuncias resueltas} / \text{N}^\circ \text{ de denuncias ingresadas}] * 100$	80,8%	83,8%
<i>Eficacia</i> Porcentaje de reclamos resueltos ⁹	$[\text{N}^\circ \text{ de reclamos resueltos} / \text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos}] * 100$	31,2%	85,2%
<i>Eficacia</i> Tiempo promedio de resolución de denuncias	Tiempo total de resolución de denuncias / N° de denuncias	100 días	85 días

El fuerte incremento de la oferta de servicios de telecomunicaciones y la dictación del reglamento que regula la tramitación de reclamos ante las empresas, trajo como consecuencia un aumento de los reclamos con insistencia en la Subtel, frente a lo cual se inició una serie de acciones tendiente a modificar los procesos internos y de simplificación de tramites, así como también la modificación del reglamento de reclamos, todo lo cual ha permitido atender a los usuarios reclamantes con mayor eficiencia.

En esta misma línea de acción se ha modificado los procesos relativos a la atención de denuncias entre operadores de servicios de telecomunicaciones, lo que ha significado una disminución en los tiempos de resolución de las denuncias. Es importante señalar que el número de denuncias resueltas se ha incrementado de 162 en 1999 a 255 en el año 2000.

Porcentaje de reclamos resueltos: La diferencia de resultados entre el año 1999 con un porcentaje del 31,2% de resolución con respecto al año 2000 con un porcentaje del 85,2% se explica de acuerdo a lo siguiente:

⁸ Las denuncias se producen cuando un operador acusa a otro, lo que motiva la fiscalización de parte de la SUBTEL debiendo arbitrar en el conflicto. Incluso se puede llegar con la denuncia a los tribunales.

⁹ Los reclamos son realizados por usuarios de los diversos servicios de telecomunicaciones. Habitualmente corresponden a situaciones en que se estima hay un cobro indebido de parte de las empresas. Los reclamos no dan origen a fiscalización de parte de la SUBTEL.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Año	Reclamos Recibidos	Reclamos Resueltos
1999	6.432	2.007
2000	5.309	4.524

A comienzos del segundo semestre del año 2000, el Departamento de Atención de Consumidores inició un plan de trabajo, en lo que respecta a la gestión en la resolución de reclamos, que tenía los siguientes objetivos:

1. Responder a la tasa de reclamos que ingresa cada mes (equiparar la tasa de resolución a la tasa de ingreso de reclamos)
2. Resolver los reclamos que históricamente se acumularon en los años anteriores.

A objeto de alcanzar los objetivos planteados se realizaron las siguientes acciones:

1. Se estandarizaron los procesos de resolución de reclamos.
2. Se realizó una resolución masiva de reclamos.
3. Aumento de productividad del personal.
4. Motivación del personal.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Producto/ Servicio¹ al que se vincula: "Institucional"

Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
<i>Eficacia</i> Tasa de penetración telefonía fija	$(\text{N}^\circ \text{ de líneas} / \text{Total de habitantes del país}) * 100$	20,6 por 100 habitantes	22,0 por 100 habitantes
<i>Eficacia</i> Tasa de penetración telefonía móvil	$(\text{N}^\circ \text{ de suscriptores} / \text{Total de habitantes del país}) * 100$	15,0 por 100 habitantes	22,2 por 100 habitantes

El cumplimiento de la misión institucional de Subtel en orden a "Promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones a calidad y precios adecuados, contribuyendo a impulsar el desarrollo económico y a mejorar la calidad de vida de la población con énfasis en los sectores vulnerables y marginados, mediante la definición y aplicación de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones", se ha materializado en un paulatino aumento de la competencia en la telefonía local y móvil y en un alto nivel de inversiones realizadas por las empresas del sector telecomunicaciones que para el año 2000 sumaron un total 1.117,6 millones de dólares. Como resultado de lo anterior la tasa de penetración de telefonía fija y la tasa de penetración de telefonía móvil se han incrementado en forma sostenida, lo que permite verificar el nivel de desarrollo alcanzado por nuestro país en esta materia.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto / Servicio al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Fiscalizar la instalación, operación y funcionamiento, de los teléfonos públicos rurales así como los habilitados para personas con discapacidad. Ejecutar procesos de cargo y/o caducidad, si amerita	Teléfonos rurales en operación de acuerdo a la concesión y parque operativo de teléfonos para discapacitados (de acuerdo a Res. Ex. 319).	Construcción de infraestructura de telecomunicaciones para sectores rurales	Se han realizado el 97% de las recepciones de obras de TPR del FDT solicitadas. Se publicó en mayo la norma de calidad de la operación de los TPR del FDT. Se ejecutó en Junio la fiscalización de la operación a una muestra de 500 TPR en operación. Se ha iniciado la instalación por parte de las empresas de los teléfonos para discapacitados, encontrándose a la fecha 1200 aparatos en operación.
Fiscalizar uso de infraestructura de telecomunicaciones para, de este modo, proteger los derechos de la ciudadanía y prevenir conflictos en el sector	Diagnóstico de situación de localización de antenas de Telefonía Móvil.	Fiscalización de la infraestructura de redes de telecomunicaciones y el uso del espectro radioeléctrico	Se publicó en el Diario Oficial la Norma Técnica sobre emisiones de antenas de telefonía móvil que no dañen la salud humana; Subtel incentiva la autoregulación de las concesionarias, ellas enviaron los protocolos de medición, los que posteriormente se aprobaron. Posteriormente se han recibido conforme a la norma 623 antenas, que junto a las ya instaladas, respecto de las cuales las empresas informaron cumplimiento de los parámetros establecidos, suman un total de 1283 antenas. Entre enero y marzo se cumplirá auditoría a 147 antenas ya instaladas para verificar información de las empresas.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto / Servicio al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Actualizar los Planes Técnicos Fundamentales	Texto actualizado de los Planes de Numeración, Encaminamiento y Rural.	Actualización y perfeccionamiento del marco normativo y regulatorio en telecomunicaciones	PTF Numeración: publicado en el DO el 5 de Agosto de 2000. PTF Encaminamiento: publicado en el DO el 5 de Agosto de 2000. Decreto 266 de 26 de mayo de 2000: publicado en el DO el 28 de Julio de 2000 (Este decreto flexibiliza los PTF para la telefonía Rural).
Mejorar el procedimiento de atención de usuarios a través de la resolución oportuna de reclamos de servicio de telecomunicaciones	Modificación del Reglamento de Reclamos.	Resolución oportuna de los reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones	Decreto N° 533 de 2 Octubre del 2000, modifica el Reglamento de reclamos.
Fijar tarifas de servicio de interconexión y de servicio público telefónico local	Decreto Tarifario de la empresa MEGACOM.	Creación de las condiciones técnicas y económicas para desarrollar una sana competencia en el sector telecomunicaciones	Decreto publicado el 25/11/2000 en el Diario Oficial.

3.3. INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS

El servicio no tiene informe de programas evaluados.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.4. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ¹⁰	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	20.5	38.8
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	73.3	76.5
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	5.8	3.8
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión ¹¹	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}^{12}] * 100$	85.5	90.2
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	70.8	46.6
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	9.1	2.4
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$		

¹⁰ Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni los saldos iniciales ni finales de caja.

¹¹ Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 1999 y 2000.

¹² Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos de inversión fueron identificados por el servicio e informados a la DIPRES, para ser ejecutados durante el año.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Observaciones Generales

De la evaluación de los indicadores de ejecución presentados en el cuadro, se puede observar lo siguiente:

La diferencia producida en el año 1999 respecto al año 2000 en el indicador "Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total" desde 20,5% a 38,8%, se explica por la disminución del gasto total neto en M\$ 4.679.462 comparando el gasto del año 1999 respecto al año 2000. La variación se explica fundamentalmente por la disminución del gasto por concepto del Subtítulo 31 Inversión Real en un 55,8% (M\$ 2.177.297 en el año 1999 a M\$ 962.836 en el año 2000), y la disminución del gasto del Subtítulo 33 Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en un 73% (M\$ 4.3957.422 en el año 1999 a M\$ 1.185.760 en el año 2000). En el caso del gasto corriente, este disminuyó en un 6,2%.

La variación del indicador denominado "Porcentaje de inversión sobre el gasto total", de 70,8% en 1999 a 46,6% en 2000, se debe principalmente a dos razones, la primera de ellas es la menor disponibilidad de fondos del Subtítulo 33, específicamente del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el que durante el año 2000 se ejecutó un 73,0% menos con respecto al año 1999. Lo anterior, debido a que durante el año 1999 se concentró la mayoría de las recepciones de obras por parte de las empresas adjudicatarias de los subsidios.

La segunda razón, es la ejecución del subtítulo 31, Inversión Real, el cual se ejecutó en un 55,8% (equivalente a M\$1.214.461) menos en comparación a 1999, debido a un menor presupuesto otorgado al ítem 73 "Inversión Región Metropolitana de Santiago" el que se redujo en 72,1%, y por otro lado, la adquisición con carácter extraordinario del 5to piso del edificio ubicado en Almirante Gotuzzo N°124 y que se realizó en 1999.

Respecto del índice "Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos", que disminuyó desde 9,1 en 1999 a 2,4 en 2000, se debe a la menor recaudación por concepto de intereses en depósitos a plazo realizados en 2000. Lo anterior, por la disminución de los fondos invertidos, ya que los montos mantenidos para tal efecto, se retiraron para pagar los subsidios del fondo de desarrollo de las telecomunicaciones, durante los últimos dos años.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.5. INFORME DE RECURSOS HUMANOS

3.5.1. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹³	
		1999	2000
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/3) / \text{Dotación Efectiva}^{14} \text{ año } t$	0,67	0,55
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3%	11%
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación. <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados • Funcionarios fallecidos • Retiros voluntarios • Otros Razón o Tasa de rotación	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0%
	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0%
	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2%	9%
	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,8%	1,5%

13 La información corresponde al período enero - diciembre 1999 y enero- diciembre 2000.

14 Corresponde al personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado y Ley 15.076.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹³	
		1999	2000
	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t}}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}} * 100$	225%	93%
<p><i>Grado de Movilidad en el servicio</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos})}{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva})} * 100$	0%	8,5%
<p><i>Grado de Movilidad en el servicio</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t})}{(\text{Contrata Efectiva año t})} * 100$	4,5%	0%
<p><i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i></p> <p>Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.</p>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t}}{\text{Dotación efectiva año t}} * 100$	85%	88%
<p>Porcentaje de becas¹⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.</p>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t}}{\text{Dotación efectiva año t}} * 100$	0%	1%

¹⁵ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹³	
		1999	2000
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de funcionarios capacitados año t)	45	47
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i> Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12) / Dotación efectiva año t	4,7	4,8
<i>Evaluación del Desempeño</i> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	97,7%	92,8%
	Lista 2 % de Funcionarios	2,3 %	7,2%
	Lista 3 % de Funcionarios	0%	0%
	Lista 4 % de Funcionarios	0%	0%

3.5.2. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

	EXISTENCIA	GRADO DE DESARROLLO ¹⁶	RESULTADOS
--	------------	-----------------------------------	------------

¹⁶ Ver Anexo 1: Grados de Desarrollo



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

	SI	NO	1 - 5	DESCRIPCIÓN	
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE RRHH	X		4	LA PLANIFICACION ESTRATEGICA CUENTA CON 7 AREAS: CAPACITACION, COMITÉ PARITARIO, CALIFICACIONES, COMPENSACIONES, SISTEMAS DE ADMINISTRACION DE PERSONAL, DESCRIPCION DE CARGOS Y COMUNICACIONES, LAS CUALES TIENEN DEFINIDO UN OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICO, META COMPROMETIDA, ACTIVIDADES RELEVANTES, RESPONSABLEY PLAZO DE CUMPLIMIENTO	LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LA FECHA CORRESPONDEN A SIMILAR PLANIFICACION REALIZADA EN EL AÑO 2000. LOS RESULTADOS A CONTAR DE ESTE AÑO, DICEN RELACION SOLO CON EL AREA DE CAPACITACION A UNA DETECCION DE NECESIDADES, EN EL AREA DE CALIFICACIONES TENEMOS LA REALIZACION DE UN TALLER SOBRE DERECHO Y DEBERES DEL PROCESO DE CALIFICACION EN EL PERIODO 2000-2001. OTRO ASPECTO ES LA IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO A TRAVES DE LA INTRANET DE SUBTEL. RENOVACION DEL COMITÉ PARITARIO Y APROBACION DE SU TRABAJO DE PLANIFICACION ANUAL.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	EXISTENCIA		GRADO DE DESARROLLO ¹⁶		RESULTADOS
	SI	NO	1 - 5	DESCRIPCIÓN	
CONSTITUCIÓN DE COMITES BIPARTITOS DE CAPACITACION	X		4	<p>EL COMITÉ BIPARTITO FUE CREADO POR DECRETO N° 157, DE FECHA 30 DE ABRIL DE 1996, ACORDE A LAS INSTRUCCIONES ESTABLECIDAS EN EL ACUERDO GOBIERNO - ANEF .</p> <p>EL COMITÉ ESTA INTEGRADO POR 4 MIEMBROS, 2 REPRESENTANTES DE LA JEFATURA SUPERIOR DEL SERVICIO Y 2 REPRESENTANTES DE LOS FUNCIONARIOS Y REALIZA REUNIONES PERIODICAS PARA SU FUNCIONAMIENTO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DEFINICION DE LINEAMIENTOS Y POLITICAS RECOGIDAS POR RES. EXENTA N° 880. - IMPLEMENTACION DE NUEVOS CANALES DE DIFUSION E INFORMACION PARA LOS FUNCIONARIOS. - PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE POSTULANTES AL BECAS INTERNACIONALES
POLÍTICA O PROGRAMA DE CAPACITACION	X		5	<p>SE DICTO RES.EX. N°880 DE FECHA 05 DE JUNIO DE 2000, LA CUAL NORMA SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS AL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CAPACITACION .</p> <p>RESPECTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, ESTE CONTEMPLA LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR CADA POR CADA CENTRO DE COSTO Y ESTA DIVIDIDO EN 5 GRANDES AREAS TALES COMO: TELECOMUNICACIONES, COMPUTACIÓN E INFORMATICA, JURIDICA, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, ADMINISTRACION Y GESTION, Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.</p>	<p>MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACION DE LA ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE CAPACITACION DE SUBTEL LO QUE SE CONCRETA CON POLÍTICAS DE GASTOS MAXIMOS ANUALES POR PERSONA (\$320.000.), CO-FINANCIAMIENTO DE ACCIONES DE CAPACITACION (CURSOS DE INGLES POR EJ), CREACION DE FONDOS CONCURSABLES DE POSTÍTULOS (EQUIVALENTE AL 10% DEL PRESUPUESTO DE SUBTEL), Y POLÍTICAS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS (PARA POSTULACION A BECAS Y CURSOS EN GENERAL),</p>



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	EXISTENCIA		GRADO DE DESARROLLO ¹⁶		RESULTADOS
	SI	NO	1 - 5	DESCRIPCIÓN	
POLÍTICA O PROGRAMA DE CAPACITACION	X		5		(CONTINUACIÓN) CAPACITACION PERTINENTE AL PUESTO DE TRABAJO Y FINALMENTE UNA GESTION DEL 100% DEL PRESUPUESTO ASIGNADO
REGLAMENTO ESPECIAL DE CALIFICACIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO	X		5	SE REALIZO UN TALLER EN DONDE SE ENTREGO COPIA DEL REGLAMENTO GENERAL DE CALIFICACIONES EN CONJUNTO CON LA ASOCIACION DE FUNCIONARIOS. SE REALIZARON ADEMAS TALLERES TANTO PARA PRECALIFICADORES COMO PARA FUNCIONARIOS.	SE REALIZO UN PROCESO COMPLETO, PARTICIPATIVO, TRANSPARENTE EN LA APLICACIÓN DEL NUEVO REGLAMENTO.
EXISTENCIA DE UN COMITE PARITARIO DE SEGURIDAD	X		5	LEVANTAMIENTO DE RIESGOS, SUPERVISION EN LOS PROCESOS DE ELIMINACION DE RIESGOS, TALLERES DE CAPACITACION TEORICOS Y PRACTICOS DE COMBATES DE INCENDIOS Y PRIMEROS AUXILIOS, ESTUDIOS DE CALIDAD DE AIRE Y OTRAS CONDICIONES HIGIENICAS; SUPERVISION DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL AIRE Y OTRAS CONDICIONES HIGIENICAS, CAMPAÑAS A TRAVES DE CURSOS, CHARLAS E E-MAILS SOBRE TABAQUISMOS., Y OTROS	HOY SE TIENE UN COMITÉ PARITARIO PARTICIPATIVO, QUE GOZA DE LEGITIMIDAD Y RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LA AUTORIDAD Y FUNCIONARIOS DE LA SUBSECRETARIA.
INVERSIÓN ANUAL EN MEJORAMIENTOS DE LOS ENTORNOS LABORALES FÍSICOS		X		NO SE HA POSTULADO EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS	



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	EXISTENCIA		GRADO DE DESARROLLO ¹⁶		RESULTADOS
	SI	NO	1 - 5	DESCRIPCIÓN	
MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL U OTROS ESTUDIOS RELEVANTES	X		5	EXISTE UN PROCESO DE VALIDACION DE LA DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES , ACTUALIZANDO Y COMPLEMENTADO CON LOS INTERESDE DE LOS FUNIONAS	SE CUENTA CON UN PROCESO DE DESCRIPCION, PERFIL, CARGO Y FUNIONES QUE COLABORA CON LA EVALUACION DE DESEMPEÑO Y SSELECCIÓNDE PERSONAL
SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ACTIVO DE PERSONAL ALTAMENTE ESPECIALIZADO	X		4	EL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO SE FUNDAMENTA EN BASE DE INFORMACIÓN INTERNA, Y AVISOS EN PRENSA ESCRITA Y CONVENIOS CON UNIVERSIDADES. EL SISTEMA ES DE USO HABITUAL Y CON UN BUEN GRADO DE DESARROLLO EN ESPECIAL EN LO QUE SE REFIERE A SU ACTUALIZACIÓN	SE CUENTA CON UNA BASE DE CURRICULUMS QUE PERIODICAMENTE SE RECIBEN, EXISTE UN CONVENIO CON EL MERCURIO PARA LAS EVENTUALES PUBLICACIONES EN BUSCA DE PROFESIONALES, ADEMÁS, HAY RELACIÓN DIRECTA CON U. DE CHILE Y CATÓLICA.
SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL TÉCNICAMENTE IDÓNEO	X		4	SUBTEL CUENTA CON UN SISTEMA DE SELECCIÓN, AVALADO EN DESCRIPCIÓN DE CARGO Y PSICOLOGO EXTERNO SIENDO REQUISITO PARA CUALQUIER CONTRATACIÓN EL DESARROLLO DE UN PROCESO DE SELECCIÓN QUE CUENTA CON UN ALTO GRADO DE LEGITIMIDAD.	A OBJETO DE DAR PLENA OBJETIVIDAD AL PROCESO SE HA CONTRATADO UNA PSICOLOGA EXTERNA QUE REALIZA LA SELECCIÓN DE PERSONAL DE SUBTEL PARA CUALQUIER CARGO.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.6. INFORME DE CUMPLIMIENTO PMG 2000

El Servicio presentó 6 objetivos de gestión en su PMG del año 2000, de los cuales tres eran de alta prioridad, dos de mediana y uno de menor prioridad. El cumplimiento global fue de un 100%.

<i>OBJETIVOS /METAS</i>	<i>RESULTADO</i>
Contribuir a lograr la operación de los proyectos de servicios públicos telefónicos subsidiados con el fondo de desarrollo de las telecomunicaciones, a través de la oportuna recepción del 95 % de las obras e instalaciones solicitadas	100%
Adaptación del marco normativo, elaborando un proyecto de ley que permita formalizar y sistematizar la participación de los distintos involucrados en el proceso de fijación tarifaria, con especial énfasis en los usuarios	100%
Implementación del proyecto de telecentros comunitarios o quioscos de información, instalando 5 telecentros piloto	100%
Establecimiento de un sistema integrado de administración de concesiones de radiodifusión sonora, en concordancia con el rediseño de procesos llevado a cabo durante 1999	100%
Elaboración de un proyecto de ley que establezca la filiación de las empresas vinculadas con la prestación de servicios de telecomunicaciones	100%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

3.7. INFORME DE AVANCE DE OTROS PROCESOS DE GESTIÓN

3.7.1. CALIDAD DE SERVICIO

El servicio atiende como usuarios finales a aquellos que presentan reclamos contra un concesionario o permisionario de servicios de telecomunicaciones, sin embargo en una primera etapa la acción de la Subsecretaría se ha orientado a solucionar la elevada cantidad de reclamos presentados (Ver punto 3.1 del balance relativo al porcentaje de reclamos resueltos). En esta primera etapa el servicio "no dispone de sistemas regulares de medición de satisfacción de usuarios".

3.7.2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Durante el año 2000 la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) realizó importantes avances en materia de tecnologías de información, teniendo presente dos objetivos fundamentales: en primer lugar mejorar los servicios y la forma en que estos se otorgan a la ciudadanía y en segundo lugar optimizar los procesos de apoyo a su gestión.

En el primer ámbito, la Subtel puso a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones una página en su sitio internet, WWW.SUBTEL.CL, a través de la cuál estos pueden consultar el estado de los reclamos interpuestos contra las empresas que proveen los servicios de telecomunicaciones.

Otra innovación realizada en esta materia durante el año 2000 consistió en la puesta en línea de la información relativa a los Concursos para Concesiones de Radio, también a través de su sitio internet. En una primera etapa los usuarios pueden bajar desde la página de Subtel las bases técnicas y administrativas y en una segunda etapa, aún en proceso de desarrollo, los usuarios podrán comprar las bases y entregar sus propuestas directamente a través de este medio.

Por otra parte en lo que se relaciona con el mejoramiento de la infraestructura para mejorar la gestión se cuenta: la interconexión al Backbone de la Red de comunicaciones de Ministerio del Interior, esta conexión ha permitido a la Subtel contar con un medio de comunicación de alta velocidad.

Cabe destacar como un gran avance en lo referente a Tecnologías de Información la conformación de un comité de integración de tecnológica, liderado por el Subsecretario de Telecomunicaciones, y



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

cuyo objetivo es generar proyectos que permitan una integración tecnológica entre los ministerios de Obras Públicas y de Transportes y Telecomunicaciones. Como resultado del trabajo de este se ha logrado grandes avances en los siguientes ámbitos:

Plataforma de red:

Se ha logrado interconectar las redes principales de los Ministerios de Obras Públicas y Transportes y Telecomunicaciones a una velocidad de 10 Mbps, mejorar la velocidad de acceso a los nodos regionales de una velocidad promedio de 64 Kbps a 2 Mbps, el acceso al nodo central en Morandé 59 de 2 Mbps a 155 Mbps y el acceso a internet a 10 Mbps.

Intranet Corporativa

Se ha logrado desarrollar una intranet orientada a la gestión de proyectos y con grandes capacidades de publicación dinámica tanto en ambiente intranet como internet. Esta aplicación entrará en plena operación paulatinamente durante el primer semestre del 2001 y será uno de los más importantes hitos en materia de integración tecnológica y de contenidos.

Sistemas de Información Geográficos (SIG)

En la actualidad se dispone de aplicaciones que permiten el ingreso y despliegue de información relativa a emergencias viales, transportes (redes de semáforos, accidentes) y telecomunicaciones (antenas de telefonía, radio y teléfonos rurales), a través de una plataforma de mapas a escala 1:1.000 en las 50 comunas más importantes del país. Estas aplicaciones representan un importante apoyo a la planificación y operación en situaciones de emergencia y también a las actividades de fiscalización.

Sistemas de Información Administrativos (SIA)

Se ha desarrollado un Sistema de Administración Financiera de Inversiones (SAFI), el cual permite a los distintos servicios tanto a nivel central como regional, realizar una planificación de los compromisos financieros, identificando los flujos de caja actuales y futuros del MOPTT. Este sistema se encuentra en marcha blanca y se espera entre en operación en todo el Biministerio durante el mes de junio de 2001.

Programa de Capacitación en Tecnologías de Información para Funcionarios Públicos

Se ha avanzado en la definición y creación de una instancia de transferencia tecnológica desde el sector privado hacia el sector público, esta instancia se ha denominado "Programa de capacitación en tecnologías de información para directivos y funcionarios públicos con incidencia en Tecnologías de Información". Se ha llegado a acuerdo con Segpres y actores privados y se espera su puesta en operación a partir de Marzo de 2001.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.7.3. OTROS PROCESOS DE GESTION

Establecimiento de un sistema integrado de administración de concesiones de radiodifusión sonora, en concordancia con el rediseño de procesos llevado a cabo durante 1999.

Construcción de un sistema que permite la consulta de estado de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones, a través del sitio WEB institucional.

Diseño de un sistema de control de gestión, que permite el seguimiento de los proyectos y la elaboración de índices de gestión para los procesos relevantes de la Subsecretaría.

A objeto de permitir el acceso a las tecnologías de información y comunicación a grupos sociales postergados y alejados de los centros de desarrollo, se ha dado inicio al proyecto de una Red Nacional de Telecentros Comunitarios, iniciándose el Plan Piloto 2000 con cinco telecentros en la IX Región (Lautaro, Puerto Saavedra, Pitrufquén, Galvarino y Villarrica), y se encuentra en trámite legislativo una modificación de la Ley General de Telecomunicaciones que permita subsidiar la construcción de telecentros en diversos puntos del país.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.8. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

Mediante mensaje N° 160-341, de 17 de noviembre de 1999, se ingresó a la H. Cámara de Diputados el día 24 de noviembre del mismo año, el proyecto de ley que reemplaza el Título IV de la ley N° 18.168 de 1982, Ley General de Telecomunicaciones.(Boletín N° 2.436-15)

El objeto de esta iniciativa es abrir la posibilidad de proveer subsidios que estimulen la inversión en sectores de telecomunicaciones, tanto respecto de servicios tradicionales, como respecto de otros servicios de telecomunicaciones distintos del servicio público telefónico, particularmente, el establecimiento de telecentros comunitarios de información y de redes digitales de información y sus servicios, promoviendo el acceso igualitario de estos servicios a los sectores más desposeídos de la sociedad.

Los beneficiarios de esta iniciativa son las comunidades donde operen estos servicios entregados a través de subsidios, posibilitando una solución real a las desigualdades sociales producidas por la iniquidad en el acceso a las comunicaciones que perjudica especialmente a los sectores más postergados del país.

Dicho proyecto se encuentra actualmente en la Cámara Alta en 2° trámite constitucional.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

3.9. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Bip 20159946-0

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE MONITOREO 2000

Objetivo General:

El objetivo de este proyecto es proporcionar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los instrumentos necesarios que permitan, administrar y controlar, de manera óptima, el funcionamiento, operación y utilización del espectro radioeléctrico.

Objetivos Específicos:

1. Proveer una plataforma capaz de garantizar la homogeneidad y consistencia de la información de los concesionarios y licenciatarios del país.
2. Adquirir e implantar las herramientas necesarias para la asignación lo más real posible en las bandas de frecuencias.
3. Contar con la infraestructura de diagnóstico en terreno, suficiente para mantener control de las diversas bandas de frecuencia permitiendo sustentar las medidas que aplica la autoridad y posibilitar las reasignaciones de frecuencias cuando corresponda.

Población objetivo del proyecto.

El universo compuesto por los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, es el conjunto de beneficiarios de este proyecto.

Producto/ Servicio vinculados.

Fiscalización de la infraestructura de redes de telecomunicaciones y el uso del espectro radioeléctrico

Ejecución Presupuestaria

Costo total estimado proyecto (miles de \$)	1.137.520
Gasto año 2000 (miles de \$)	51.075
% Ejecución del costo estimado	4,5 %
Presupuesto otorgado año 2000 (miles de \$)	53.100
% Ejecución del gasto	96 %



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Bip 20159888-0

DESARROLLO INFORMÁTICO SUBTEL 2000.

Objetivo General:

Robustecer la infraestructura informática para desarrollar los sistemas requeridos y necesarios para apoyar la gestión integral de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Objetivos Específicos:

1. Renovar el equipamiento computacional, de manera que permita acceder a nuevos sistemas de información, de comunicaciones o herramientas de productividad.
2. Consolidar el desarrollo de Sistema de Gestión, Control de Proyectos y Administrativos.
3. Desarrollar Sistemas de consulta robustos que permitan realizar gestión a nivel estratégico (Datawarehouse)
4. Adquirir las herramientas necesarias para optimizar la implementación de las políticas de seguridad.
5. Adquirir los servicios necesarios para lograr la intercomunicación Global de la Subtel con todos los Seremitt y otras organizaciones relacionadas.
6. Desarrollar una Red Intranet para Subtel.
7. Capacitación en uso de nuevas herramientas.

Población objetivo del proyecto.

Usuarios y Personal de la Subsecretaría de Telecomunicaciones

Producto/ Servicio vinculados.

Apoyo a todos los productos y servicios claves de la Subsecretaría.

Ejecución Presupuestaria.

Costo total estimado proyecto (miles de \$)	293.800
Gasto año 2000 (miles de \$)	145.639
% Ejecución del costo estimado	49,6 %
Presupuesto otorgado año 2000 (miles de \$)	145.684
% Ejecución del gasto	100 %



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

4. **DESAFIOS 2001.**

Objetivo Estratégico N° 1 Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.

1. Concurso Telefonía Fija Inalámbrica (WLL).

El desarrollo de la telefonía fija inalámbrica en el país permitirá una mayor competencia de los servicios de telefonía fija. Para contribuir a este efecto la Subsecretaría realizará el llamado concurso público para la asignación de frecuencias y la posterior publicación de los respectivos decretos de concesión.

2. Concurso Nuevas Bandas de Telefonía Móvil.

En interés del desarrollo de la competencia en el servicio de telefonía móvil, así como de mejorar la cobertura de los actuales servicios en operación, la Subtel pondrá a disposición del mercado, mediante concurso público, 30 Mhz. en la banda 1900 Mhz.

3. Radiodifusión.

Las capacidades que tiene la radiodifusión de ofrecer acceso a la información y a la cultura, permiten destacar la importancia de mantener y profundizar su desarrollo a nivel nacional, razón por la cual se destaca la necesidad de introducir los avances tecnológicos de la época, destacándose la elaboración de la norma técnica para introducir la televisión digital en el país.

4. Introducción LMDS.

En el marco de la introducción de las tecnologías de punta en el país, se elaborará la Norma Técnica y las Bases de Concurso para la nueva tecnología inalámbrica LMDS (Local Multipoint Distribution System) para el acceso, principalmente del mercado empresas, a redes de voz y datos de mayor ancho de banda.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Objetivo Estratégico N° 2 Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de la red Internet y los servicios prestados a través de ella.

5. Desarrollo de la Infraestructura de Internet.

Para permitir el desarrollo de la infraestructura de Internet la Subsecretaría tendrá entre otros, los siguientes desafíos:

- a) Completar la normativa para calidad del servicio de acceso a Internet de parte de usuarios residenciales, como una manera de proteger los derechos de estos, debido a la existencia de asimetrías de información.
- b) Fortalecer una relación fluida con los proveedores de servicios de internet, a fin de poder aplicar políticas coherentes con las necesidades de este sector. En especial con la Asociación de Proveedores de Internet (API).
- c) Desarrollar nuevas instancias de colaboración en la Alianza Público Privada y otros organismos para la concreción de nuevos proyectos.

Objetivo Estratégico N° 3. Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante la construcción de telecentros comunitarios de Internet y la instalación de teléfonos públicos, en zonas rurales aisladas.

6. Integración sectores vulnerables.

Para disminuir la brecha existente entre los sectores sociales que tienen mejores condiciones para acceder al desarrollo tecnológico de los tiempos modernos, se propone que a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT II), se implemente una red nacional de telecentros en sectores urbanos marginales y alejados de los centros urbanos con mayor desarrollo, con información adecuada a las condiciones locales abierta al mundo a la vez que permitan el acceso de todos los habitantes, a la información y los servicios disponibles en la red Internet. Durante el 2001 se dictará el Reglamento de operación de los Telecentros Comunitarios y se elaborarán las bases para posteriormente llamar a concurso.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Objetivo Estratégico N° 4. Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.

7. Gravámenes.

A la luz de los cambios tecnológicos experimentados por los servicios de telecomunicaciones que utilizan las radiocomunicaciones en general, y en particular las tecnologías de difusión mediante satélites e inalámbricas como WLL, LMDS y TVD, se actualizará el Reglamento de cálculo y cobros por uso del espectro radioeléctrico de manera que el cobro adecuado se realice partir del año 2002 .

8. Tarifas de interconexión

Para lograr eficiencia en la fijación de tarifas de interconexión y mantener una competitividad sostenida en el mercado se determinarán los cargos de acceso de las diferentes compañías de servicios públicos y portadores.

9. Planes Técnicos Fundamentales de Señalización

El avance tecnológico en las redes de telefonía hace necesario revisar el marco normativo dispuesto para éstas, para lo cual se contempla la modificación del actual Plan Técnico Fundamental de Señalización.

10. Remate de Frecuencias.

Las oportunidades que ofrecen los negocios que se basan en el uso de un bien común, natural y escaso, como lo es el espectro radioeléctrico, así como la convergencia de las regulaciones existentes a nivel mundial sobre éste, hacen necesario realizar un estudio acabado sobre la conveniencia de que en Chile se proceda al remate de las frecuencias que sustentan a los servicios de telecomunicaciones avanzados y con nuevas tecnologías. En el caso que sea necesario, se procederá a realizar los cambios a la legislación vigente.

11. Ubicación de las Antenas de Telefonía Móvil.

Implementar políticas tendientes a dilucidar la situación de las antenas de los servicios de telefonía móvil, ya que se ha generado en el país una situación inconveniente para su sano desarrollo. Esta deberá contener elementos de difusión de información para los usuarios, medidas técnicas que aseguren el cumplimiento de la normativa que limita la cantidad de



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

radiación máxima emitida por las antenas y la coherencia con el entorno físico de la ciudad. En esta última se contempla la verificación del cumplimiento para el 10% del parque existente y la verificación del 100% de las antenas instaladas durante el 2001.

Objetivo Estratégico N° 5 Desarrollar la institucionalidad en telecomunicaciones, avanzando en la incorporación de servicios a la ciudadanía a través de la red Internet y en la descentralización mediante la delegación de facultades a los Secretarios Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones a nivel regional.

12. Modernización de la gestión.

En coherencia con los objetivos de modernización planteados por el gobierno central, se contempla la implementación de sistemas informáticos para facilitar la atención de usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, tales como la recepción y seguimiento de reclamos de usuarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

ANEXO 1

Escala de medición del desarrollo de los Instrumentos "1-5"

N°	Grado de Desarrollo	Concepto
5	Excelente grado de desarrollo	Existe un documento oficial y este instrumento se está implementando adecuadamente.
4	Alto grado de desarrollo	Se ha aprobado el instrumento y la implementación está en sus comienzos.
3	Mediano grado de desarrollo	Existe un proyecto que está en etapa de estudio y aprobación por parte de las autoridades del servicio. Se realizan algunas actividades sin un programa claramente definido de acción.
2	Bajo nivel de desarrollo	Se está comenzando a elaborar el instrumento, se realizan algunas actividades aisladas.
1	No existe	No existe este instrumento.