



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

**BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2001
SUBSECRETARIA DE
TELECOMUNICACIONES**

SANTIAGO DE CHILE

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

INDICE

Pág.

1. Presentación	2
2. Identificación de la Institución	
2.1. Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades	6
2.3. Distribución de Oficinas a Nivel Regional	7
2.4. Recursos Humanos	8
2.5. Recursos Financieros	10
2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos	14
2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)	16
3. Resultados de la Gestión	
3.1. Informe de Desempeño	18
3.2. Informe de Programación Gubernamental	33
3.3. Informe de Programas Evaluados	35
3.4. Informe de Avance de Gestión	36
3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley	52
3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	53
4. Desafíos 2002	56

1. PRESENTACIÓN

La Subsecretaría de Telecomunicaciones tiene como misión “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”.

Lo anterior, mediante el establecimiento y aplicación de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones, en un ambiente de sana competencia y creando los incentivos necesarios para satisfacer los requerimientos de los inversionistas y empresas nacionales y extranjeras del sector telecomunicaciones. Así como de los concesionarios de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones, de los concesionarios de otros servicios de telecomunicaciones. Pero además de la población de zonas rurales con condiciones de aislamiento y marginalidad y de los permisionarios, licenciarios y los usuarios en general de los servicios de telecomunicaciones.

En este contexto, la Subsecretaría debe cumplir los siguientes objetivos estratégicos:

1. Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
2. Masificar las transacciones electrónicas, estableciendo las condiciones adecuadas para la expansión de las redes de transmisión de datos y los servicios prestados a través de ellas.
3. Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante el establecimiento de condiciones necesarias para la construcción y operación de infraestructura de telecomunicaciones en zonas rurales aisladas.
4. Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.

Síntesis de resultados obtenidos el año 2001

La Subsecretaría de Telecomunicaciones tiene un rol activo en el fomento de las inversiones privadas en el sector, su regulación y fiscalización. Durante la última década, y producto tanto de los avances tecnológicos como de las políticas de fomento adoptadas, el sector ha experimentado un crecimiento explosivo; durante el año recién pasado, se efectuaron inversiones en el sector del orden de los US\$ 986 millones, lo que representaría un 6,9% de la Inversión del país en 2001.

Una de las iniciativas de mayor relevancia, realizadas durante el año 2001, es la “Carta de Navegación 2002-2006”, que representa un trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, otros organismos del Estado, las empresas y los consumidores.

Por otra parte, y en relación a las concesiones, se efectuó el llamado a concurso público para la asignación de frecuencias para el servicio de Telefonía Fija Inalámbrica (Wireless Local Loop) en la banda de frecuencias 3.400 – 3.700 MHz. Fueron adjudicadas 18 concesiones, una a nivel nacional y 17 a nivel regional. Así mismo se ha puesto a disposición del mercado, mediante concurso público, 30 Mhz. en la banda PCS digital (1900 Mhz.), en bandas de 10 MHz. cada una. La apertura del concurso se realizó a fines de junio; de las 4 propuestas presentadas tres se encuentran en igualdad técnica de puntajes para cada una de las 3 bandas de 10 MHz., por cual se resolverá mediante licitación durante el primer trimestre del año 2002. En telefonía de larga distancia, a través de los tres sorteos de códigos de portador realizados en el año 2001, se asignaron 8 nuevos códigos a diferentes empresas durante el mes de diciembre de 2001. Además, se presentó una solicitud para la operación, con carácter experimental, de la tecnología Power Line Communication (PLC). De implementarse esta tecnología en el país, Chile sería el primer país en Latinoamérica en hacerlo. Finalmente, cabe señalar que durante el año 2001 se otorgaron 190 concesiones de radiodifusión sonora.

En el área de televisión digital, se dio término a las labores desarrolladas por el Grupo de Trabajo del Comité Consultivo de Telecomunicaciones sobre Televisión Digital. Se recopiló un Informe integrado descriptivo relativo a la adopción de la norma en nuestro país. La Subsecretaría analizó dicho informe y definió las acciones a seguir en conjunto con Consejo Nacional de Televisión (CNTV) y el Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEJOB), con el objeto de introducir la Televisión Digital en nuestro país.

Por otra parte, cabe señalar que en el año 2001 han entrado en operación 462 nuevos Teléfonos Públicos Rurales, con esto se completará la cifra de 5.899 Teléfonos Públicos Rurales, quedando pendientes para el año 2002 sólo 160. Además, se verificó en forma especial el funcionamiento de los teléfonos rurales tanto públicos como residenciales, en localidades rurales de las regiones Cuarta, Séptima y Novena.

Se ha constituido el Comité Intergubernamental para la Coordinación del Programa Nacional de Infocentros, coordinado por Subtel, desarrollándose un catastro de 184 infocentros instalados con la ayuda de fondos fiscales a través de diferentes mecanismos.

Durante el año 2001 se estableció un plan de fiscalización destinado a verificar el cumplimiento, por parte de las concesionarias de servicio público e intermedios, de la Norma Técnica relativa a la prestación del servicio público telefónico, a discapacitados a través de teléfonos públicos, contemplada en la resolución exenta N°316 de 10 de marzo de 2000 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. A Diciembre de 2001, se fiscalizaron 701 teléfonos públicos con facilidades para personas con discapacidad informados por las empresas concesionarias de servicio público e intermedio.

Respecto a otras tareas de fiscalización podemos señalar además la realización de un programa de fiscalización a antenas de telefonía móvil basado en mediciones de densidad de potencia durante el proceso de recepción de obras de más de 400 antenas, correspondiente al 100 % de las estaciones base que entraron en operación el 2001 y la comprobación del cumplimiento de la normativa a lo largo del país, de 376 antenas ya en operación. Se comprobó que las emisiones radiadas por las antenas de telefonía móvil se encuentran por debajo de los límites establecidos en la normativa técnica vigente. Así mismo, se procedió a las recepciones de obras de nuevas concesionarias de fibra óptica submarina incrementando los anchos de banda de conexión.

Subtel está impulsando el proyecto denominado "Cable Austral" que tiene como objetivo principal integrar las regiones de Aysén y Magallanes con las redes nacionales de fibra óptica. En este sentido, cabe recordar que en Chile, las redes troncales de transmisión de alta capacidad se encuentran interrumpidas hacia el sur en Puerto Montt debido, entre otros factores, a la baja densidad poblacional y su particular geografía. La implantación de este proyecto entregaría a estas regiones conectividad de banda ancha y con ello una potencial proyección internacional hacia el extremo sur de Argentina y hacia la Cuenca del Pacífico Sur, a través de un eventual cable submarino transoceánico que conecte a Oceanía con las costas australes de Chile.

Con el objeto de atender los requerimientos de numeración para el servicio público de telefonía móvil, generados por su alto crecimiento, la Subsecretaría ha confeccionado distintos documentos que ya han sido publicados en el Diario Oficial: Modificación del Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, decreto N° 559, del 15.11.2001, publicado en el Diario Oficial el 31.12.2001 y Resolución que amplía la numeración a 8 dígitos, Resolución exenta N° 1.738, de 28.12.2001, publicada en el Diario Oficial, el 5.01.2002. La entrada en vigencia de la nueva numeración será durante el mes de julio de 2002.

En el área de reclamos, durante el año 2001, se realizaron una serie de mejoras sustantivas al sistema de gestión y resolución de reclamos, entre las cuales se destacan la simplificación de trámites, la coordinación con las empresas a través de la designación por parte de estas de los Coordinadores de Reclamos, la mediación en línea de reclamos con las 5 compañías más reclamadas del sector. Lo anterior permite resolver un porcentaje importante de los reclamos de manera acelerada dado que se intenta obtener una respuesta positiva de la empresa reclamada (acogiendo los requerimientos del usuario reclamante) antes de iniciar la tramitación. Con estas medidas, se ha logrado mejorar sustantivamente la resolución de reclamos. Así, en el año 2001 se resolvieron 6.852 reclamos.

Además, se inició el desarrollo de un Sistema de Gestión de Reclamos y Portal de Reclamos para la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que permitirá atender las consultas, denuncias y reclamos de los usuarios por Internet, además de gestionar los reclamos en línea con cada Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones. Esto último mejorará considerablemente la gestión de los reclamos regionales, entre otras ventajas.

Firma Jefe de Servicio

2. IDENTIFICACIÓN

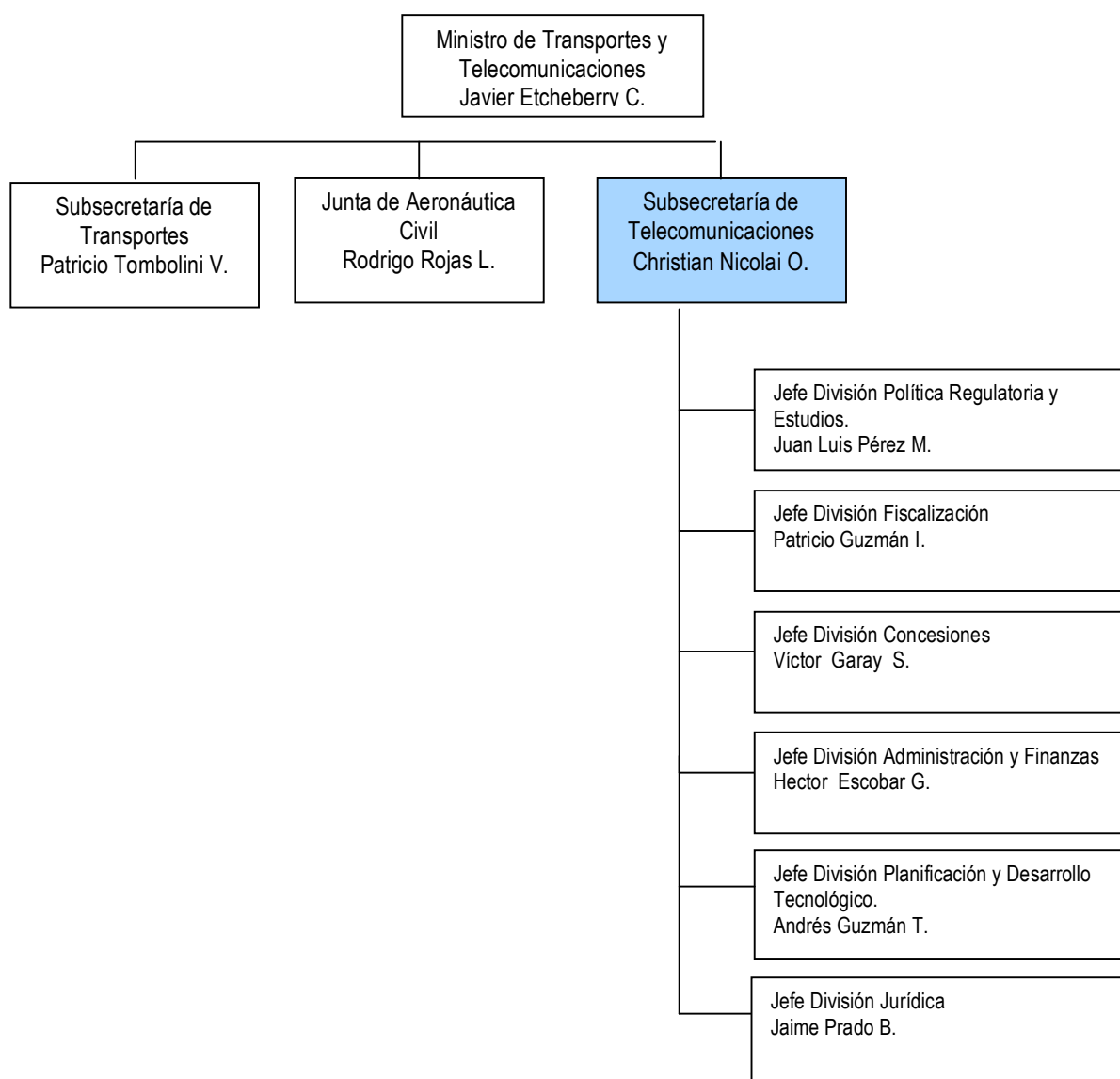
- 2.1. Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
- 2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas a nivel Regional
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos
- 2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)

2.1. LEYES Y 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 Y PRINCIPALES AUTORIDADES



2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

“El Servicio no cuenta con oficinas regionales”

2.4. RECURSOS HUMANOS

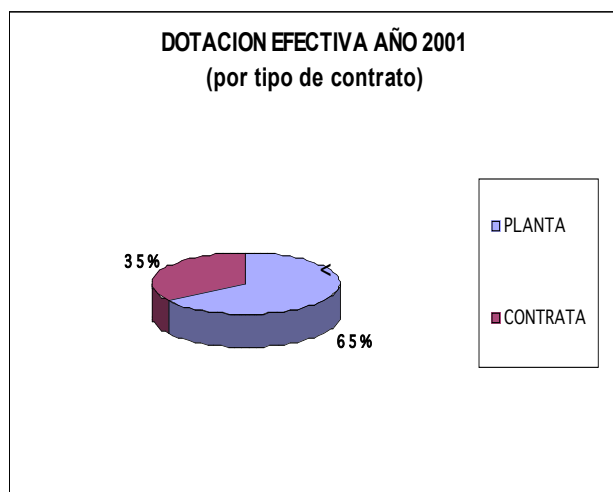
REGIÓN ¹		AÑO 2001	
		DOTACIÓN EFECTIVA ²	GASTO EN PERSONAL ³
I	Tarapacá	-	-
II	Antofagasta	-	-
III	Atacama	-	-
IV	Coquimbo	-	-
V	Valparaíso	-	-
RM	Región Metropolitana	127	1.409.236
VI	Libertador B.O'higgins	-	-
VII	Maule	-	-
VIII	Bío-Bío	-	-
IX	Araucanía	-	-
X	Los Lagos	-	-
XI	Aysén	-	-
XII	Magallanes	-	-
TOTAL		127	1.409.236

¹ El Personal del "nivel central" o "casa matriz" está incluido en el total de la región donde se encuentre localizada físicamente.

² Dotación efectiva a Diciembre del año 2001.

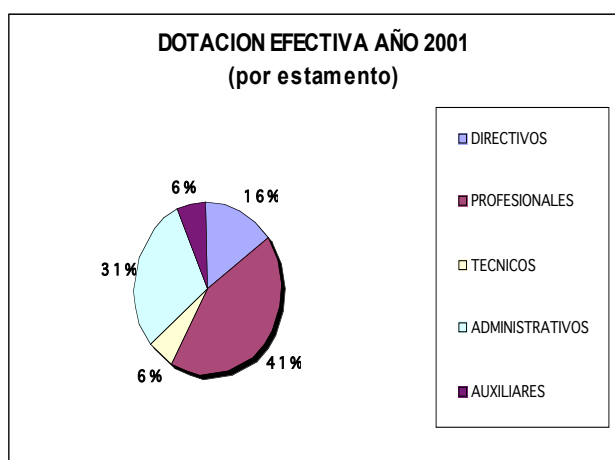
³ Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2001.

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA
AÑO 2001 POR TIPO DE CONTRATO)



<i>Dotación Efectiva⁴ año 2001 por tipo de contrato</i>	
Planta	83
Contrata	44
Honorarios ⁵	
Otro	
TOTAL	127

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO
2001 POR ESTAMENTO)



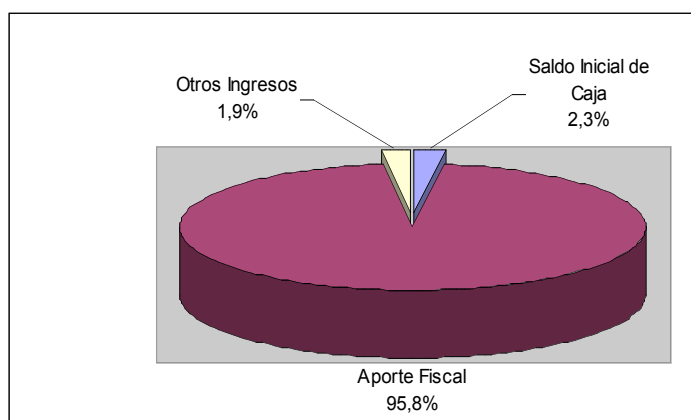
<i>Dotación Efectiva año 2001 Por estamento</i>	
Directivos	20
Profesionales	53
Técnicos	7
Administrativos	39
Auxiliares	8
Otros	
TOTAL	127

4 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.

5 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

2.5. RECURSOS FINANCIEROS

(GRAFICO. INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS⁸ AÑO 2001 POR TIPO DE INGRESO)



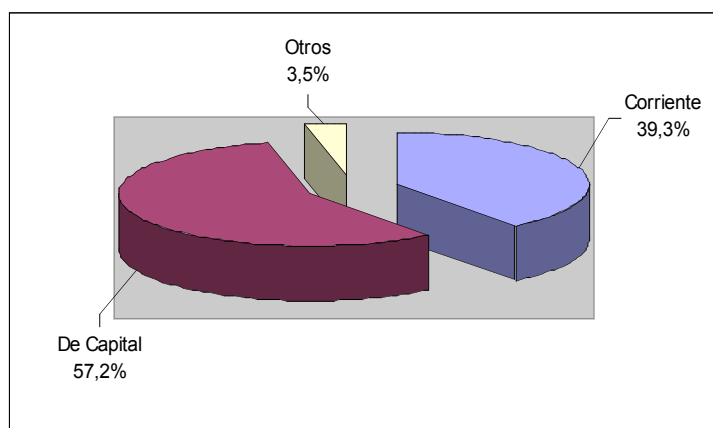
<i>Ingresos Presupuestarios percibidos⁶ año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	157.506
<i>Aporte fiscal</i>	6.613.221
<i>Otros ingresos⁷</i>	132.707
TOTAL	6.903.434

⁶ Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2001.

⁷ Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

⁸ Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2001.

(GRAFICO. GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS⁶ AÑO 2001 POR TIPO DE GASTO)



<i>Gastos Presupuestarios ejecutados⁶ año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente⁹</i>	2.715.862
<i>De capital¹⁰</i>	3.947.373
<i>Otros gastos¹¹</i>	240.199
<i>TOTAL¹²</i>	6.903.434

⁹ Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, subtítulo 22, subtítulo 24 y subtítulo 25.

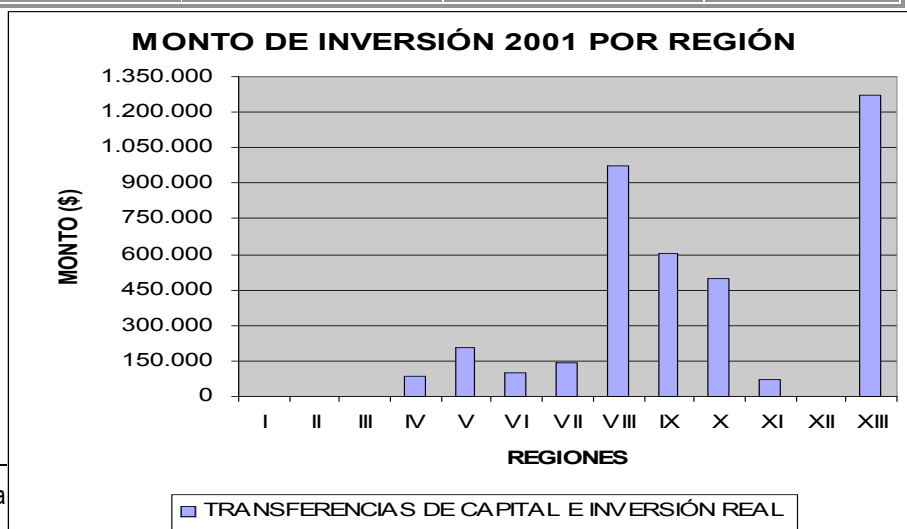
¹⁰ Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83 cuando corresponda.

¹¹ Incluye todos los gastos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

¹² La diferencia entre ingresos y gastos presupuestarios corresponde a saldo final de caja.

MONTO DE INVERSIÓN 2001 POR REGIÓN¹³

<i>Monto de Inversión Total año 2001 por Región</i>			
<i>REGIÓN</i>	<i>MONTO ISAR M\$</i>	<i>MONTO TOTAL [M\$]</i>	<i>% ISAR/TOTAL</i>
I	0	0	
II	0	0	
III	0	0	
IV	0	88.356	
V	0	206.603	
VI	0	101.103	
VII	0	140.265	
VIII	0	973.791	
IX	0	602.710	
X	0	494.966	
XI	0	69.985	
XII	0	0	
RM	0	1.269.594	
<i>TOTAL</i>	0	3.947.373	



13 Considera

del año 2001.

TRANSFERENCIAS¹⁴

En el siguiente cuadro se presentan los recursos de transferencias ejecutados en los años 2000 y 2001:

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado ¹⁵		Tasa Variación %
	2000	2001	
(31) Transferencias al Sector Privado	694.385	885.156	27.5%
(32) Transferencias a Organismos del Sector Público	0	0	
(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas	0	0	
✓ Gasto en Personal			
✓ Bienes y Servicios de Consumo			
✓ Inversión Real			
✓ Otros			
(34) Transferencias al Fisco	996	3.400	241.4%
Otras Transferencias	0	0	
Total de Transferencias	695.381	888.556	27.8%

La principal variación presentada en el cuadro de Transferencias, corresponde a aquellas clasificadas dentro del Sector Privado y cuya causa se origina en el ítem "Convenios Programas de Fiscalización", debido al mayor presupuesto otorgado en el año 2001 respecto del año anterior, y cuyo aumento alcanzó al 30.5%.

¹⁴ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2001.

¹⁵ La cifras están indicadas en pesos del año 2001. El factor para expresar pesos del año 2000 en pesos del año 2001 es 1,0356.

2.6. PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

<i>Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	2000		2001	
	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>
Concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones	Nº de Concesiones otorgadas	42	Nº de Concesiones otorgadas	51
Concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones- Tasa de penetración telefonía fija	(Nº de líneas/ Total de habitantes del país) * 100	22,0 por 100 habitantes	(Nº de líneas/ Total de habitantes del país) * 100	23,1 por 100 habitantes
Concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones- Tasa de penetración telefonía móvil.	(Nº de suscriptores/ Total de habitantes del país) * 100	22,2 por 100 habitantes	Nº de suscriptores/ Total de habitantes del país) * 100	34,0 por 100 habitantes
Concesiones de radiodifusión	Nº de Concesiones otorgadas	164	Nº de Concesiones otorgadas	190
Permisos de servicios de telecomunicaciones	Nº de Permisos otorgados	454	Nº de Permisos otorgados	378
Licencias de servicios de telecomunicaciones	Nº de Licencias otorgadas	1.799	Nº de Licencias otorgadas	2.116
Recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones	Nº Recepciones de obras realizadas	255	Nº Recepciones de obras realizadas	405
Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales	Monto de subsidio pagado (miles de \$)	1.185.760	Monto de subsidio pagado (miles de \$)	2.821.825
Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales	Nº de localidades con inicio de servicio	1.013	Nº de localidades con inicio de servicio	463

<i>Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>2000</i>		<i>2001</i>	
	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>
Subsidios para la construcción de infocentros.	Nº Telecentros Comunitarios en operación	10	Nº Telecentros Comunitarios en operación	184
Resolución de los reclamos de los usuarios.	Nº de reclamos resueltos	4.524	Nº de reclamos resueltos	6.852
Resolución de las denuncias de operadores de los servicios de telecomunicaciones	Nº de denuncias resueltas	255	Nº de denuncias resueltas	505

2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATEGICO 1.

“Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías”.

PRODUCTOS :

Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.

OBJETIVO ESTRATEGICO 2.

“Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de las redes de transmisión de datos y los servicios prestados a través de ellas”.

PRODUCTOS :

Normas jurídicas para el sector telecomunicaciones, normas técnicas para el sector telecomunicaciones y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones sin competencia perfecta.

OBJETIVO ESTRATEGICO 3.

“Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante el establecimiento de condiciones necesarias para la construcción y operación de infraestructura de telecomunicaciones en zonas rurales aisladas”.

PRODUCTOS :

Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.

OBJETIVO ESTRATEGICO 4.

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

PRODUCTOS :

Monitoreo del espectro, auditorías preventivas, resolución de los reclamos de los usuarios, resolución de las denuncias de operadores de los servicios de telecomunicaciones, cargos por infracción a la normativa y estadísticas del sector telecomunicaciones.

3. RESULTADOS DE LA GESTION

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe de Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Avance de Gestión
- 3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión

3.1. INFORME DE DESEMPEÑO

OBJETIVO ESTRATEGICO 1.

“Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías”.

Concesiones

▣ Telefonía Fija Inalámbrica

La Subsecretaría realizó en febrero el llamado a concurso público para la asignación de frecuencias para el servicio de Telefonía Fija Inalámbrica (Wireless Local Loop) en la Banda de Frecuencias 3.400 – 3.700 MHz. Fueron adjudicadas 18 concesiones, una a nivel nacional y 17 a nivel regional. Se destaca que solo en 4 regiones están presentes dos empresas, y el servicio inició sus primeras operaciones a fines del año 2001, en la II Región y Región Metropolitana. La inversión total estimada por la introducción de este servicio será del orden de US\$ 190 millones.

▣ Nuevas bandas de Telefonía Móvil

En febrero se ha puesto a disposición del mercado, mediante concurso público, 30 Mhz. en la banda PCS digital (1900 Mhz.), en bandas de 10 MHz. cada una. La apertura del concurso se realizó a fines de junio; de las 4 propuestas presentadas tres se encuentran en igualdad técnica de puntajes para cada una de las 3 bandas de 10 MHz., por cual se resolverá mediante licitación durante el primer trimestre del año 2002. La puesta en marcha del servicio se estima para finales del año 2002. Se estima que el impacto de este concurso sobre la inversión será del orden de los US\$120 millones.

▣ Telefonía Larga distancia

En telefonía de larga distancia, a través de los tres sorteos de códigos de portador realizados en el año 2001, se asignaron 8 nuevos códigos a las empresas que se indican a continuación. Esto permitirá el inicio de nuevos servicios intermedios en el país.

Código	Empresa
112	Telemergia Chile S.A.
115	Empresa de Telecomunicaciones NetOne S.A.

Código	Empresa
124	E-Tráfico.com Chile S.A.
125	Global One Communication S.A.
126	New World Telecom S.A.
170	Impsat Chile S.A.
176	Net Chile S.A.
179	Telecomunicaciones Internacionales S.A.

• **Radiodifusión Sonora y Televisiva**

Radiodifusión sonora

En el año 2001 se realizaron diversos encuentros entre representantes de la Asociación de Radiodifusores de Chile, ARCHI, y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con el objetivo de crear instancias de participación conjunta que promueva el acercamiento entre los distintos actores involucrados en el ámbito de la radiodifusión. Estos encuentros han permitido a la Subsecretaría, a través de exposiciones, esclarecer los procedimientos relacionados con el otorgamiento y modificación de concesiones, informar de los efectos que ha generado, dentro de los procedimientos, la entrada en vigencia de la Ley N° 19.733, Sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo, y ofrecer una instancia de respuesta a inquietudes o dudas que apremian a los concesionarios.

Tal como muestra el cuadro "Concesiones de Radiodifusión Sonora Otorgadas durante 1998 - 2001", se aprecia un crecimiento constante de nuevas concesiones otorgadas mediante el sistema de concurso público instaurado en el año 1994, mediante la Ley N° 19.277. En este caso es importante señalar que un gran número de concesiones nuevas se están otorgando en localidades muy apartadas y de baja densidad poblacional, satisfaciendo de esta manera, una necesidad de comunicación, información y entretención. En el cuadro "Concesiones de Radiodifusión Sonora Vigentes", se muestra el total de radioemisoras vigentes al 31 de diciembre del 2001, el cual se ha incrementado de manera considerable.

Concesiones de Radiodifusión Sonora Otorgadas durante 1998 - 2001				
Tipo de Servicio	1998	1999	2000	2001
Frecuencia Modulada	102	88	78	97
Amplitud Modulada			2	
Onda Corta	1			1
Mínima Cobertura	13	60	84	92
TOTAL	116	148	164	190

Concesiones de Radiodifusión Sonora Vigentes	
Tipo de Servicio	al 31-12-2001
Frecuencia Modulada	1.089
Amplitud Modulada	170
Onda Corta	2
Mínima Cobertura	193
TOTAL	1.454

En la tabla siguiente, se aprecia una disminución de solicitudes de modificación tramitadas en el año 2001 respecto de los años anteriores. Esto se puede explicar por el cumplimiento de las necesidades de mercado de los grandes grupos de inversión, dado que tienen prácticamente autorizados todas sus concesiones transmitiendo desde un estudio común hasta la planta transmisora, ubicada en la respectiva localidad, utilizando medios de terceros (preferentemente enlaces satelitales).

Concesiones y Permisos Modificados 1998 - 2001				
Tipo de Servicio	1998	1999	2000	2001
Radiodifusión	110	169	139	120
Concesiones y Permisos Transferidos 1998 - 2001				
Tipo de Servicio	1998	1999	2000	2001
Radiodifusión	69	100	113	55

Asimismo, se quiebra la tendencia alcista de solicitudes de transferencias tramitadas respecto de los años anteriores.

Finalmente, cabe destacar que se han recaudado \$ 612.815.340 por concepto de licitaciones de concesiones de radio en FM.

Radiodifusión Televisiva.

Por otra parte, dentro de sus funciones, Subtel tiene la tarea de emitir los informes técnicos al Consejo Nacional de Televisión (CNTV) referentes a solicitudes para otorgar y modificar concesiones de servicio de radiodifusión televisiva analógica de libre recepción en las bandas VHF

y UHF. Estos informes establecen la factibilidad técnica de la operación de estas concesiones, que son otorgadas y modificadas por el CNTV.

El cuadro "Informes Técnicos para el Consejo Nacional de Televisión 1998 – 2001" detalla el número de informes técnicos finales elaborados por Subtel entre los años 1999 y 2001. De esta manera, se observa un leve incremento en la cantidad de informes técnicos emitidos al CNTV, el cual no es mayor dado que restan pocas localidades del país que no cuenten con este tipo de servicio.

Informes Técnicos para el Consejo Nacional de Televisión 1998 - 2001				
	1998	1999	2000	2001
N° de Informes Técnicos Finales	63	25	25	30

Televisión digital.

Recientemente, se dio término a las labores desarrolladas por el Grupo de Trabajo del Comité Consultivo de Telecomunicaciones sobre Televisión Digital. Se recopiló un Informe integrado descriptivo relativo a la adopción de la norma en nuestro país. La Subsecretaría analizó dicho informe y definió las acciones a seguir en conjunto con CNTV y SEGEOB, con el objeto de introducir la Televisión Digital en nuestro país.

OBJETIVO ESTRATEGICO 2.

"Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de las redes de transmisión de datos y los servicios prestados a través de ellas".

• **Tecnología Power Line Communication (PLC)**

Se procesó durante el mes de diciembre de 2001, una solicitud para la operación, con carácter de experimental, de la tecnología Power Line Communication (PLC). De implementarse esta tecnología en el país, Chile sería la primera nación en latinoamérica en hacerlo.

• **Cable Austral**

En Chile, las redes troncales de transmisión de alta capacidad se encuentran interrumpidas hacia el sur en Puerto Montt debido, entre otros factores, a la baja densidad poblacional y su particular geografía. Por ello, Subtel está impulsando el proyecto denominado "Cable Austral" que tiene como objetivo principal integrar las regiones de Aysén y Magallanes con las redes nacionales de fibra óptica. La implantación de este proyecto entregaría a estas regiones conectividad de banda ancha

y con ello una potencial proyección internacional hacia el extremo sur de Argentina y hacia la Cuenca del Pacífico Sur, a través de un eventual cable submarino transoceánico que conecte Oceanía con las costas australes de Chile.

Un sistema de fibra óptica para las regiones señaladas podría constituir un importante beneficio social para las mismas, al permitir establecer servicios de telecomunicaciones más avanzados como educación a distancia, telemedicina, Internet de alta velocidad, teledifusión, video conferencia, información interactiva, work at home, y otros que requieren de un mayor ancho de banda y que hoy están prácticamente imposibilitados de ser aplicados en esas zonas del país.

Si bien puede plantearse que similares servicios pueden ser prestados utilizando segmentos satelitales, debe tenerse presente que ese tipo de soluciones responde a necesidades en forma transitoria y a mayores costos. En el mediano y largo plazo para lograr niveles de competitividad comparables al resto de las regiones del país resultará necesaria la provisión de una infraestructura de alta capacidad. Por lo anterior, el proyecto de fibra óptica que se propone tiene un carácter estructural y de largo plazo que permitiría modificar sustancialmente la fisonomía actual de la infraestructura de telecomunicaciones de la zona austral, generando un potencial de beneficios económicos insospechados.

Se encargó un estudio de Demanda a la Universidad de Chile el cual está en su primera etapa de desarrollo.

- **Calidad de servicio en Internet (ISPs)**

Como una manera de proteger los derechos de los usuarios se ha desarrollado un programa de difusión para usuarios, a objeto de mejorar las asimetrías de información y fomentar una toma de decisiones más informada a la hora de seleccionar el prestador de servicios Internet.

Al mismo tiempo, se elaboró un instructivo para el tratamiento de los reclamos referidos a la calidad del servicio Internet.

Con respecto a la Fiscalización de estas normas de calidad de servicio en Internet se destaca que durante el mes de Agosto del 2001, las empresas CHILESAT e IMPSAT solicitaron autorización para operar como Punto de Intercambio de Tráfico (PIT) en el marco de la Norma N°698 del 30 de junio 2001. En los meses de septiembre - octubre se efectuaron visitas a cada una de las dependencias de las empresas señaladas anteriormente, fiscalizándose el cumplimiento de la normativa vigente, y se autorizó la operación y explotación de los PIT. Esta circunstancia fue oportunamente comunicada a las 5 empresas que operaban como PIT a la fecha.

OBJETIVO ESTRATEGICO 3.

“Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante el establecimiento de condiciones necesarias para la construcción y operación de infraestructura de telecomunicaciones en zonas rurales aisladas”.

- **Fondo de desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)**

En el mes de mayo se aprobó una modificación al título IV de la Ley General de Telecomunicaciones, que permite continuar con el programa de telefonía rural e implementar una red nacional de telecentros en sectores urbanos marginales y alejados de los centros urbanos con mayor desarrollo. También permite subsidiar la instalación de otras soluciones de comunicaciones que permitan sacar del aislamiento a nuestros compatriotas de localidades más extremas.

Se ha dictado el Reglamento del nuevo FDT para su aplicación, el cual se encuentra publicado en el diario oficial desde el mes de diciembre.

- **Telefonía Rural**

Hasta el año 2000 el FDT tuvo una aplicación exitosa en la adjudicación de subsidios para la instalación de Teléfonos Públicos Rurales (TPR). Se debió mantener el sistema de datos relacionado con el pago de subsidios para aquellas empresas con inicio de servicios en el año 2001 y 2002.

En el año 2001 han entrado en operación 463 nuevos TPR. Con esto se completará la cifra de 5.899 TPR, quedando pendientes para el año 2002 sólo 160.

Además, se verificó en forma especial el funcionamiento de los teléfonos rurales tanto públicos como residenciales, en localidades rurales de las regiones Cuarta, Séptima y Novena, constatando su funcionamiento y la aplicación de las tarifas correspondientes.

Asimismo, producto de la modificación de la Ley, se ha generado la necesidad de realizar los siguientes trabajos para reiniciar la adjudicación de subsidios para telefonía rural:

- Revisión y modificación de supuestos y parámetros de la metodología de evaluación social y privada, aplicada a los proyectos de telefonía rural vigente hasta el concurso del año 2000 (en conjunto con Mideplan).
- Actualización de los parámetros y supuestos incluidos en el modelo de la evaluación social y privada de proyectos de telefonía rural del FDT.
- Evaluación social y privada de la cartera de proyectos de telefonía rural para el año 2001, que eventualmente se propondrán al Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en los próximos Concursos.
- Generación de las Bases Generales y Específicas para el llamado a concurso de proyectos de Telefonía Rural.

• **Telecentros Comunitarios (TLCC)**

Con la creación del nuevo FDT, se genera un escenario que ha motivado una serie de actividades necesarias para iniciar el proceso de adjudicación de subsidios para telecentros comunitarios:

- Planteamiento del modelo de evaluación social y privada para proyectos de telecentros comunitarios, incorporando todos los supuestos y variables para la medición de resultados considerando distintos escenarios.
- Recopilación de experiencia en el proyecto piloto de la 9° Región y análisis de información estadística suministrada por el Dpto. de Ingeniería Industrial de la U.CH. (estudio encargado por Subtel), a objeto de incorporarla en los criterios de evaluación.
- Revisar y consensuar un modelo de evaluación privada y social para proyectos de telecentros comunitarios con Mideplan.
- Preparación de los Términos de Referencia para la contratación de la asesoría en el diseño metodológico para la conformación del catastro de necesidades, levantamiento de la demanda y sistemas de información asociados para la evaluación social y económica de los proyectos de telecentros comunitarios.
- Generación de las Bases Generales y Específicas para el llamado a concurso de proyectos de Telecentros Comunitarios en el marco de la nueva ley.
- Generación de instancias necesarias para llamar a reunión al Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, con el fin de informarle lo acontecido a la fecha y definir el próximo concurso FDT para telecentros comunitarios.

Se destaca que durante el año 2002, se iniciará la instalación de 3 telecentros pilotos en la regiones X, XI y XII, los cuales serán financiados con el programa INFODEV del Banco Mundial, con un costo de US\$ 200.000.-

• **Infocentros**

Se ha constituido el Comité Intergubernamental para la Coordinación del Programa Nacional de Infocentros, coordinado por Subtel, desarrollándose un catastro de infocentros instalados con la ayuda de fondos fiscales a través de diferentes mecanismos, contándose con 184 infocentros catastrados a la fecha. Las iniciativas privadas no se han registrado en esta primera etapa. El catastro de infocentros se puede acceder vía Internet, en los sitios web www.subtel.cl (Política Nacional de Infocentros) y www.gobiernodechile.cl (Conectividad Ciudadana)

Como herramienta de apoyo a la coordinación se ha desarrollado un sistema de información geográfico para la gestión de infocentros, disponible en la dirección: <http://www.mapas.moptt.cl>. Además, durante el presente año se inició con el apoyo del sector privado un proyecto piloto que contempla la instalación de una red de 100 infocentros con 630 computadores reciclados, los que serán administrados por organismos no-gubernamentales y organizaciones sociales. En este proyecto Subtel ha gestionado convenios con Codelco (630 computadores), Sonda

(Instalación y Configuración), Microsoft (Licencias), Entel (Conectividad) y LanCourier (Traslado de equipos) a fin de cubrir todas las etapas de la instalación.

▣ **Telefonía Pública para personas con discapacidad**

Durante el año 2001 se estableció un plan de fiscalización destinado a verificar el cumplimiento, por parte de las concesionarias de servicio público e intermedios, de la Norma técnica relativa a la prestación del servicio público telefónico, prestado a discapacitados a través de teléfonos públicos, contemplada en la resolución exenta N°316 de 10 de marzo de 2000 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Las acciones emprendidas se orientaron a solicitar a todas la concesionarias información sobre el parque de teléfonos públicos y especificar y detallar aquellos que disponen de facilidades especiales para personas con discapacidad.

Para tales efectos, se elaboró una base de datos de teléfonos para discapacitados, con información relativa a ubicación, especificando la facilidad que dispone cada uno de ellos.

A Diciembre de 2001, se fiscalizaron 701 teléfonos públicos con facilidades para personas con discapacidad informados por las empresas concesionarias de servicio público e intermedio.

A partir de la experiencia de fiscalización de cumplimiento de la normativa para personas con discapacidad, se ha llegado a la conclusión de que es importante revisar la norma vigente en varios aspectos técnicos, de cobertura (lograr en 10 años el 8% de la capacidad instalada, y su equitativa distribución, tanto territorialmente como por tipo de discapacidades), identificar requisitos para Centros de Intermediación y la señalética, entre otros.

En el mes de Diciembre de 2001, se realizaron conversaciones con el Fondo Nacional de la Discapacidad (Fonadis), con el objeto de precisar algunos aspectos de la normativa aplicable a las empresas de telecomunicaciones.

OBJETIVO ESTRATEGICO 4.

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

• **Infraestructura de Telecomunicaciones**

Antenas Telefonía Móvil

Atendiendo a la gran demanda pública y social, se realizó un programa de fiscalización a antenas de telefonía móvil basado en mediciones de densidad de potencia durante el proceso de recepción de obras de más de 400 antenas, correspondiente al 100 % de las estaciones base que entraron en operación el 2001 y la comprobación del cumplimiento de la normativa a lo largo del país, de 376 antenas ya en operación; lo que permite comprobar que las emisiones radiadas por las antenas de telefonía móvil se encuentran por debajo de los límites establecidos en la normativa técnica vigente.

Ancho de Banda

Durante el año 2001, se procedió a las recepciones de obras de nuevas concesionarias de fibra óptica submarina. Con ello, los anchos de banda de conexión se incrementan significativamente, como se indica a continuación:

EMPRESA	ANCHO DE BANDA ACTUAL	TRAMO	CAPACIDAD FUTURA
EMERGIA S.A., ANILLO SUDAMERICANO	40 Gbps	SUBMARINO ARICA-VALPARAÍSO, TERRESTRE VALPARAÍSO-PASO LOS LIBERTADORES	1,92 Tbps
GLOBAL CROSSING S.A., ANILLO SUDAMERICANO	40 Gbps	SUBMARINO LURIN-VALPARAÍSO, TERRESTRE VALPARAÍSO-SANTIAGO-PASO LOS LIBERTADORES	1,28 Tbps

A modo de comparación se muestra la capacidad de los actuales sistemas de cable:

EMPRESA	TRAMO	ANCHO DE BANDA ACTUAL
ENTEL S.A.	Conexión en ARICA A CABLE SUBMARINO PANAMERICANO	2,5 Gbps.
TELEFÓNICA MUNDO S.A.	Conexión en ARICA A CABLE SUBMARINO PANAMERICANO	2,5 Gbps.

Numeración Telefónica

Telefonía Móvil.

Con el objeto de atender los requerimientos de numeración para el servicio público de telefonía móvil, generados por su alto crecimiento, la Subsecretaría ha confeccionado los siguientes documentos que ya han sido publicados en el Diario Oficial:

1. Modificación del Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, decreto N° 559, del 15.11.2001, publicado en el Diario Oficial el 31.12.2001.

2. Resolución que amplía la numeración a 8 dígitos, Resolución exenta N° 1.738, de 28.12.2001, publicada en el Diario Oficial, el 5.01.2002.

El plazo de entrada en vigencia de la nueva numeración será durante el mes de julio próximo.

Telefonía Fija.

En el año 2001 se asignaron 565.000 números, distribuidos por regiones.

• Protección de derechos de los usuarios

Auditorías a servicios de telecomunicaciones

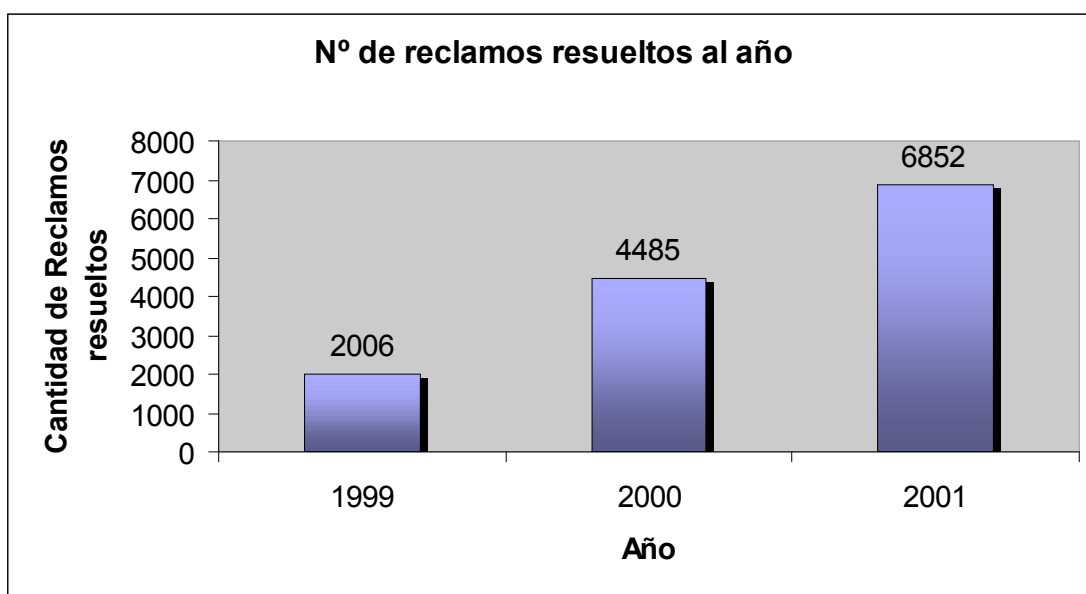
En el año 2001 se realizaron auditorías a empresas de servicio público de telefonía móvil, Telefónica Mundo y ENTEL, específicamente a los sistemas de medición, tasación, facturación, recaudación y atención de reclamos, cuyo objetivo general fue determinar la eficiencia, confiabilidad e integridad de dichos sistemas. Los resultados y las recomendaciones de la auditoría, se han hecho saber y han sido recogidas por las concesionarias, las que se encuentran cursando el plan de acción acordado con la Subtel para la superación de las debilidades de sus sistemas.

Al mismo tiempo, en cumplimiento de la Resolución N° 358, donde la Honorable Comisión Resolutiva, ordena a CTC la ejecución de auditorías periódicas al SLM bajo la supervisión de esta Subsecretaría, se realizó una auditoría a los sistemas de medición, tasación, facturación, recaudación y atención de reclamos de la empresa Telefónica CTC CHILE. Como resultado, el equipo auditor concluyó que en el trabajo realizado no se detectaron errores sistemáticos en la cadena de facturación de llamadas por concepto de SLM procesadas por la compañía (desde que la llamada se genera en la central de conmutación hasta que ésta es facturada y posteriormente recaudada). No obstante lo anterior, sí se detectaron debilidades específicas, para las cuales CTC debe establecer controles que minimicen su ocurrencia. Sin embargo, éstas situaciones no indican la existencia de cobros sostenidos que perjudiquen a los abonados de la compañía. La Subsecretaría Subsecretaría de Telecomunicaciones emitió el informe a la Honorable Comisión Resolutiva.

Por último, en el mes de diciembre se iniciaron auditorías a las empresas Telefónica Móvil, Entel PCS y Entel Telefonía Móvil, cuyos resultados estarán en el primer trimestre del año 2002.

Atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones

En el año 2001, se realizaron una serie de mejoras sustantivas al sistema de gestión y resolución de reclamos, entre las cuales se destacan la simplificación de trámites, la coordinación con las empresas a través de la designación por parte de éstas de los Coordinadores de Reclamos, la mediación en línea de reclamos con las 5 compañías más reclamadas del sector, lo que permite resolver un porcentaje importante de los reclamos de manera acelerada dado que se intenta obtener una respuesta positiva de la empresa reclamada (acogiendo los requerimientos del usuario reclamante) antes de iniciar la tramitación. Con estas medidas, se ha logrado mejorar sustantivamente la resolución de reclamos.



Además, se inició el desarrollo de un Sistema de Gestión de Reclamos y Portal de Reclamos para la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que permitirá atender las consultas, denuncias y reclamos de los usuarios por Internet; gestionar los reclamos en línea con cada Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones, lo que mejorará considerablemente la gestión de los reclamos regionales, entre otras ventajas.

En cumplimiento de objetivos de mejoramiento de la gestión, durante el año 2001 se concretó la puesta en marcha de la Oficina de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), creada oficialmente por Resolución Exenta N°1982 del 26 de octubre del 2001, cuya misión principal es facilitar la atención a toda persona que realice gestiones en SUBTEL, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus reclamos y sugerencias, recibiendo de este modo, los servicios que presta SUBTEL en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

Por último, durante el año 2001 se ha avanzado de manera importante en la relación con Sernac, concretando la elaboración del borrador del Convenio entre ambas instituciones para el tratamiento de reclamos y acciones conjuntas relativas a materias de telecomunicaciones. Se generó además, un documento que propone los criterios para establecer competencia de ambos organismos según la tipología de los reclamos. Durante el próximo año se trabajará en la implementación de la “Ventanilla Única” entre ambas instituciones para la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

A continuación se muestra una tabla con la incidencia por tipos de reclamos, donde se aprecia que el principal motivo de reclamo sigue siendo la llamada no reconocida, problema especialmente ligado al servicio de larga distancia. Asimismo, la controversia debida a las condiciones de término de contrato también sigue siendo un factor de reclamo importante, especialmente en el caso del servicio de telefonía móvil.

Causas o Motivos de Reclamos Tramitados 1998 - 2001

Causas de Reclamos	1998	1999	2000	2001
Cobro de Llamadas No Reconocidas	1.039	4.455	3.157	3.034
Cobro Excesivo en Llamadas	121	336	395	326
Cobro Duplicado de Llamadas	26	66	73	15
Cobro Atrasado de Llamadas	30	56	25	16
Mala Calidad del Servicio	228	711	486	350
Fraude y/o Engaño	96	131	105	56
Incumplimiento de Contrato	90	217	196	205
Cobro de Deuda Dueño Anterior	27	58	63	19
Término de Contrato	304	1.711	1.313	538
Otros Motivos Comerciales / Varios	437	1.336	1.023	1.526
TOTAL	2.398	9.077	6.836	6.085

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados		Tasa Variación %
			2000	2001	
	EFICIENCIA				
Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Tiempo promedio de tramite de nuevas concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Tiempo total de tramitación de concesiones de servicios públicos/ N° de nuevas concesiones otorgadas	180	173	
	EFICIENCIA				

			<i>Resultados</i>		
Modificaciones de concesiones de servicios públicos	Tiempo promedio de tramite de modificaciones de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Tiempo total de tramitación de concesiones de servicios públicos/ N° de modificaciones de concesiones otorgadas	n.d16	170	
ECONOMICA					
Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Costo unitario de nuevas concesiones otorgadas	Gastos de tramite de nuevas concesiones/ N° de concesiones otorgadas	n.d	n.d	
ECONOMICA					
Modificaciones de concesiones de servicios públicos	Costo unitario de modificaciones de concesiones otorgadas	Gastos de tramite de modificaciones de concesiones / N° de modificaciones otorgadas	n.d	n.d	
EFICIENCIA					
Concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	Tiempo promedio de tramite de nuevas concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	Tiempo total de tramitación de nuevas concesiones de servicios intermedios/N° de concesiones otorgadas	180	138	
EFICIENCIA					
Modificaciones concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	Tiempo promedio de tramite de modificaciones concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	Tiempo total de tramitación de modificaciones de concesiones de servicios intermedios/N° de modificaciones de concesiones de servicios intermedios otorgadas	n.d	124	
EFICIENCIA					
Concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones y concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios con nuevas tecnología	Tiempo total de tramitación de concesiones de servicios con nuevas tecnologías/N° de concesiones otorgadas	n.d	146	
EFICIENCIA					
Permiso de servicios limitados	Tiempo promedio de tramite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	Tiempo total de tramitación de permisos de servicios limitados/N° de permisos otorgados	n.d	26	
EFICIENCIA					
Concesiones de servicios de radiodifusión	Tiempo promedio de tramite de nuevas concesiones de servicios de radiodifusión	Tiempo total de otorgamiento de nuevas concesiones de radiodifusión /N° de concesiones tramitadas	12 meses	6,8 meses	
EFICIENCIA					
Concesiones de servicios de	Tiempo promedio de tramite de	Tiempo total de	n.d	11 meses	

16 s.i.= sin información, cuando el servicio no presenta información debiendo presentarla.

n.d.= no disponible, cuando no es posible armar la base de datos para atrás.

no se mide= cuando la frecuencia de medición es mayor a un año y en ese año no se debe pedir el dato.

			<i>Resultados</i>		
radiodifusión	modificación de concesiones de servicios de radiodifusión	otorgamiento de modificación de concesiones de radiodifusión /N° de modificación de concesiones tramitadas			
EFICACIA					
Concesiones de servicios de radiodifusión Concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones y concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de decretos de concesiones devuelto por Contraloría General de la República	[N° de decretos devueltos por la Contraloría/ N° de decretos enviados a Contraloría]*100	n.d	n.d	
CALIDAD					
Permisos de Servicios Limitados	Porcentaje de errores en proceso de permisos de Servicios Limitados	[N° de respuestas negativas/ N° total de la muestra]*100	n.d	n.d	
EFICACIA					
Recepciones de obras	Porcentaje de recepciones de obras realizadas por tipo de servicios (no incluye las obras del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones)	[N° de recepciones de obras realizadas/N° de recepciones de obras solicitadas]*100	n.d	Alto Impacto: 100%, Alta Prioridad: 105%, Media Prioridad: 58% , Baja Prioridad: 17%, Antenas: 32%. Total a noviembre: 38%	
EFICIENCIA					
Recepciones de obras	Tiempo promedio de recepciones de obra	Tiempo total de recepciones de obras/N° total de recepciones de obras realizadas	n.d	n.d	
EFICACIA					
Decretos tarifarios	Dictación de decretos tarifarios de empresas de telecomunicaciones	N° de decretos tarifarios dictados	2 Decretos tarifarios	0	
EFICIENCIA					
Decretos tarifarios	Tiempo promedio de elaboración de las bases técnicas y económicas para la dictación de decreto tarifario	Tiempo total de elaboración de bases/N° total de bases realizadas	n.d	n.d	
EFICIENCIA					
Decretos tarifarios	Tiempo promedio de proceso tarifario.	Tiempo total de proceso tarifario./N° total procesos tarifarios terminados	n.d	n.d	
EFICACIA					
Servicio de teléfonos públicos rurales	Porcentaje de localidades con inicio de servicio de teléfonos públicos	[N° de localidades con inicio de servicio/N° de	n.d	100% de las 463	

			<i>Resultados</i>	
	rurales	localidades proyectadas]*100		localidades proyectadas
	EFICACIA			
Telecentros comunitarios en operación	Porcentaje de telecentros comunitarios en operación	[N° de telecentros en operación/N° de telecentros proyectados]*100	n.d	100%
	EFICACIA			
Servicio de teléfonos públicos rurales	Porcentaje de recepciones de obras realizadas del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	[N° de recepciones de obras realizadas/N° de recepciones de obras solicitadas]*100	n.d	96%
	EFICIENCIA			
Servicio de teléfonos públicos rurales	Tiempo promedio de recepciones de obras realizadas del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Tiempo total de recepciones de obras del FDT/N° total de recepciones de obras del FDT realizadas	n.d	n.d
	CALIDAD			
Servicio de teléfonos públicos rurales	Porcentaje de teléfonos rurales con funcionamiento conforme	N° de teléfonos funcionando/N° de teléfonos instalados]*100	n.d	97%
	ECONOMICO			
Servicio de teléfonos públicos rurales	Promedio de Subsidios otorgados por localidad adjudicada	Total de Subsidios otorgados/ N° de localidades adjudicadas.	\$ 1.170.543	\$ 6.94.654
	EFICACIA			
Resolución de denuncias	Porcentaje de denuncias resueltas	[N° de denuncias resueltas/N° de denuncias ingresadas]*100	83,8%	66%
	EFICIENCIA			
Resolución de denuncias	Tiempo promedio de resolución de denuncias	Tiempo total de Resolución de denuncias/N° de denuncias	85 días	n.d
	EFICACIA			
Resolución de reclamos	Porcentaje de reclamos resueltos	[N° de reclamos resueltos/ N° de reclamos recibidos] *100	85,20%	133% De 6808 reclamos resueltos 5295 corresponden a años anteriores. En el 2001 ingresaron 5257 reclamos y se resolvieron 1513 (29%)
	EFICIENCIA			
Resolución de reclamos	Tiempo promedio de resolución de reclamos	Tiempo total de resolución de reclamos/ N° de reclamos	n.d	n.d
	ECONOMICO			

			<i>Resultados</i>	
Resolución de reclamos	Costo unitario de resolución de reclamos	Gastos de atención de reclamos/ N° de reclamos resueltos	n.d	\$9.152
	EFICACIA			
Administración de proyectos	Porcentaje de proyectos con etapas cumplida en el plazo comprometido.	[N° de proyectos cumplido en el plazo/ N° de proyectos ejecutados] *100)	n.d	n.d
	ECONOMICO			
Administración de proyectos	Porcentaje de gastos devengados con cargo a proyectos.	[Total gastos devengado/ Total gastos comprometido] *100	n.d	(*)
	EFICACIA			
Soporte Informático	Porcentaje de solicitudes de soporte resueltos en 5 días.	[N° de soporte resueltos en 5 días/ N° de soportes recibidos] *100	n.d	97%
	EFICACIA			
Administración y ejecución del presupuesto institucional.	Días promedio de pago de facturas	Total días transcurridos hasta el pago / N° total de documentos pagados	n.d	5días
	ECONOMICO			
Administración y ejecución del presupuesto institucional.	Porcentaje de licencias médicas recuperadas en el plazo de 60 días	[N° de licencias médicas recuperadas en el plazo/ N° total de licencias a recuperar]*100	n.d	64%
	ECONOMICO			
Administración y ejecución del presupuesto institucional.	Porcentaje de monto recuperado por concepto de licencias médicas.	[Monto de licencias médicas recuperadas / Monto total de licencias a recuperar]*100	n.d	82,7%
	ECONOMIA			
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo. (Adm. y Finanzas)	[Total gastos comprometido/ Total presupuesto* n° personal de C. Costo] *100	n.d	0,2
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo. (Concesiones)	[Total gastos comprometido/ Total presupuesto* n° personal de C. Costo] *100	n.d	0,7
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo. (Fiscalización)	[Total gastos comprometido/ Total presupuesto* n° personal de C. Costo] *100	n.d	0,2
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo. (Gabinete)	[Total gastos comprometido/ Total presupuesto* n° personal de C. Costo] *100	n.d	0,7
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo. (Jurídica)	[Total gastos comprometido/ Total presupuesto* n° personal de C. Costo] *100	n.d	0,3
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo.	[Total gastos comprometido/ Total	n.d	0,3

			<i>Resultados</i>		
	(Planif. Desarr. Technolog.)	presupuesto* n° personal de C. Costo] *100			
Administración y gestión de los recursos materiales.	Porcentaje de gasto per capita del Subtítulo 22 por centro de costo. (Política Regulatoria)	[Total gastos comprometido/ Total presupuesto* n° personal de C. Costo] *100	n.d	0,3	

3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto / Servicio relevantes o estratégicos al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Introducir nueva tecnología inalámbrica (WLL - "Wireless Local Loop") para el acceso a redes de voz y datos	Adjudicación de Concesiones para el servicio de telefonía móvil WLL	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones	Compromiso Cumplido: Decreto de concesión de Entel publicado en el diario oficial. Decreto de concesión de CNT totalmente tramitado por CGR. En el mes de diciembre, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha iniciado la recepción de obras de algunas estaciones del servicio WLL de la empresa Entel.
Introducir tecnología LMDS (Local Multipoint Distribution Service) para el acceso a redes de voz y datos de mayor ancho de banda	a) Publicación de norma para el servicio	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones	Compromiso Cumplido: Modificación de la norma para el servicio LMDS publicada en el diario oficial el 31 de diciembre (Resolución Exenta N° 1736 de 28.12.01).

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto / Servicio relevantes o estratégicos al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Promover la instalación, operación y funcionamiento, de los teléfonos públicos rurales así como los habilitados para personas con discapacidad	b) Fiscalización permanente del cumplimiento de la norma de la discapacidad	Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Compromiso Cumplido. Se emitió el informe semestral a diciembre sobre fiscalización de Teléfonos Públicos para Discapacitados. En resumen, y de acuerdo a la información enviada por las empresas, 6.771 teléfonos tienen facilidades especiales: 41 con facilidades visuales, 455 a físicas y 6.275 a auditivas. Cabe señalar que la División Fiscalización consideró como facilidad visual aquellos teléfonos que tienen información en sistema braille, y no consideró como facilidad para discapacitados los teléfonos con una protuberancia en el número cinco del display de números. Se fiscalizaron en el año 2001 706 telefonos del parque total. El informe detallado se encuentra publicado en la Intranet de Subtel.
Acceso universal a los servicios de telecomunicaciones	a) Propuesta de mecanismos para el aumento de cobertura de telefonía básica para sectores vulnerables (Estudio de subsidio a la demanda)	Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Compromiso Cumplido. Se ha recepcionado el informe del estudio realizado para definir la factibilidad tecnico-economica, y algunas alternativas viables para establecer un subsidio a la demanda de servicios de telecomunicaciones para sectores vulnerables. Esto permitirá a Subtel hacer una propuesta concreta sobre el tema, en el transcurso del año 2002.
Proteger los derechos de la ciudadanía y prevenir conflictos en el sector	Auditoría a los sistemas de medición, tasación, facturación y cobranza de las concesionarias de Servicio Público de Telefonía Móvil.	Monitoreo del espectro, auditorías preventivas, resolución de los reclamos de los usuarios, resolución de las denuncias de operadores de los servicios de telecomunicaciones, cargos por infracción a la normativa y estadísticas del sector telecomunicaciones	Compromiso Cumplido: Se ha recepcionado en informe final de los consultores que realizaron la auditoría a una empresa de Telefonía móvil. Se han iniciado las contrataciones para realizar auditorías a otras empresas del servicio, a fin de cumplir con la simultaneidad de acciones de fiscalización planteada por las empresas.

3.3. INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS

“El servicio no tiene programas evaluados en los años 1999, 2000 y 2001 por el Programa de Evaluación de Proyectos Gubernamentales que dirige la Dirección de Presupuestos”.

3.4. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN

El Servicio deberá indicar los resultados globales de los avances de gestión del año 2001. Para lo cual deberá informar lo siguiente.

3.4.1. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

El grado de desarrollo en los sistemas del Programa Marco del PMG 2001 se presenta en el siguiente cuadro:

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación				•	ALTA	15%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				•	MENOR	3%	✓
	Evaluación de Desempeño			•		MEDIANA	10%	✓
Atención a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS				•	ALTA	15%	✓
	Simplificación de Tramites			•		ALTA	15%	✓
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				•	ALTA	15%	✓
Auditoria Interna	Auditoria Interna				•	MEDIANA	10%	✓
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales		•			MEDIANA	10%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público		•			MENOR	3%	✓
	Administración Financiero-Contable		•			MENOR	4%	✓

SISTEMAS EXIMIDOS / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Sistemas	Justificación
	No tiene

3.4.2. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA¹⁷

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		"Variación"
		2000	2001	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ¹⁸	[Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22) / Gasto total] *100	38.8	27.4	-11.3
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	[Gasto en personal (Subtit. 21) / Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)] *100	76.5	77.1	0.6
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	[Gasto en Honorarios (Subtit. 21,Item 03,Asig. 001) / gasto en personal (Subtit. 21)] *100	3.8	2.2	-1.6
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	[Honorarios (Subtit.21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31) / Total del Gasto] * 100	24.5	22.5	-2.0
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión ¹⁹	[Inversión ejecutada / inversión identificada ²⁰] *100	90.2	96.6	6.4
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	[Inversión (Subtit. 30 al 33) / gasto total] *100	46.6	59.2	12.6

¹⁷ Los resultados se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2001, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES, el factor para expresar pesos del año 2000 en pesos del año 2001 es 1,0356.

¹⁸ Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

¹⁹ 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 2000 y 2001.

²⁰ Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos y estudios de inversión identificados por decreto por la Dirección de Presupuesto, para ser ejecutados durante el año.

Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos ²¹	[Ingresos de operación (Subtit. 01) / Ingreso total] *100	2.4	0.0	-2.4
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	[Recuperación de préstamos (Subtit. 05) / Ingreso total] *100	-	-	-

De las variaciones señaladas en el cuadro se pueden observar las siguientes:

La variación negativa de 11,3% del indicador denominado “Porcentaje del Gasto de Operación sobre el Gasto Total”, se explica por dos razones, la primera de ellas es el menor gasto operacional incurrido el año 2001 en relación al año anterior, y que alcanzó a -1,2%. La segunda razón y que es la que produce mayor impacto en el índice es el aumento del Gasto Total en 39.7% de un año a otro.

Por otro lado, el indicador denominado “Porcentaje de Inversión Sobre el Gasto Total” muestra una variación positiva de 12,6%. Si bien es cierto que el gasto total aumento en un 39.7%, el total de la inversión tuvo un aumento más significativo equivalente a 77.4%, impulsado principalmente por el mayor presupuesto recibido en el subtítulo 33 “Transferencias de Capital” por concepto del denominado Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones el que aumento en 129% respecto del año 2000.

²¹ Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.

Sistema Administrativo Financiero Contable

El Servicio posee un sistema de administración interna que le ha permitido cumplir con las metas tipificadas en el Programa de Mejoramiento de la Gestión del área Administración Financiera para el año 2001. Al respecto, cabe mencionar lo siguiente:

- Los funcionarios del área han sido capacitados por la Contraloría en cursos de Contabilidad General de la Nación.
- El servicio envió oportunamente a la Dipres y Contraloría los informes de gestión financiera que le competen.
- El servicio ha enviado los informes de gestión financiera sin errores de imputación.
- Se está diseñando un sistema de información financiera orientado al proceso de decisiones estratégicas.

Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

El proceso de modernización de la gestión del Estado, persigue entre sus mayores objetivos la mayor transparencia, agilidad en los procedimientos y la eficacia en la gestión, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N°54 de fecha 22 de Enero del 2001, del Ministerio de Hacienda.

Es así como la Subtel ha incorporado paulatinamente a partir del año 2000 una nueva modalidad de adquisiciones, esto obedece a una política de incluir en los procesos de compras que se adjudican en la Subtel a todos los proveedores sin mediar condición, dando paso a la igualdad de oportunidades.

Durante el año 2001, se cumplió con los requisitos del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, realizando un proceso completo de compras a través del Portal del Estado denominado "Chile Compras" a la Dirección de Aprovisionamiento del Estado, en adelante la DAE.

Buscando perfeccionar el trabajo realizado mediante el Sistema Chile Compras, en el mes de Junio del año 2001 la Subtel realizó un convenio con la Empresa Senegocia.com (autorizada por la DAE) para utilizar su portal como herramienta válida para efectuar las transacciones comerciales entre este Organismo de Estado y los proveedores. Esta iniciativa permitió optimizar tiempos, contar con una amplia gama de rubros y proveedores, además de agilizar los procesos de compra, dando valor agregado a la entrega automatizada de los cuadros comparativos.

Finalmente, se puede señalar que el Departamento Adquisiciones e Inventario emitió 719 Órdenes de Compra con sus respectivas adjudicaciones por un monto total de \$295.118.485.- de las cuales 128 procesos fueron cotizados y adjudicados vía internet, informando al Sistema de Chile Compras un monto de \$185.493.890, lo que significa que se transó electrónicamente un 62.85% de las compras realizadas.

Otros procesos del área de gestión financiera

Durante el transcurso del año 2001 la Subsecretaría de Telecomunicaciones formalizó su participación en el Proyecto denominado Sistema de Gestión Financiera para el Estado (Sigfe), en su calidad de Institución piloto mediante la firma de un protocolo de acuerdo entre Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República y el Subsecretario de Telecomunicaciones en representación de nuestra Subsecretaría.

Con la implantación de este nuevo sistema de información se esperan los siguientes resultados:

- Mejorar la información para la toma de decisiones
- Garantizar información bajo condiciones de relevancia, oportunidad y calidad
- Generar la posibilidad de otros criterios de clasificación de la información que permita analizar el presupuesto desde perspectivas alternativas
- Disponer de un elemento de control, que guarde armonía con la transparencia y claridad en la administración de los recursos públicos
- Conformar un medio destinado a transmitir información a terceros

El sistema iniciara su marcha blanca en enero del año 2002, en cuya primera etapa la División Administración y Finanzas se encargara de la carga de datos.

En el transcurso del año 2002 se incorporaran al uso de este sistema todas las unidades de Subtel, que básicamente tendrán que formular los requerimientos presupuestarios para el año 2003, a través de este software.

■

3.4.3. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²²		"Variación"
		2000	2001	
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ²³	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	0,55	1,69	207%
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	11%	12%	1%
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		0%	0%	0%
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios fallecidos 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0%	0%
<ul style="list-style-type: none"> • Retiros voluntarios • Otros 	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	9%	12%	3%

22 La información corresponde al período Junio 1999-Mayo 2000 y Junio 2000-Mayo 2001, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período a considerar es Enero 2000-Diciembre 2000 y Enero 2001-Diciembre 2001.

23 El informe considera un período de doce meses entre el primero de enero de 2001 y el 31 de diciembre de 2001, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²²		"Variación"
		2000	2001	
Razón o Tasa de rotación	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,5%	1%	-0,5%
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	93%	93%	0%
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	8,5%	0%	-8,5%
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	0%	1%	1%
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$ 114/129*100 99/127*100	88%	80%	- 8%
Porcentaje de becas ²⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$ 1/129*100 1/127*100	1%	1%	0%

²⁴ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²²		"Variación"
		2000	2001	
<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)	47	53	13%
<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	4,8	3,16	34%
<i>Evaluación del Desempeño²⁵</i> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	92,8%	90,3%	-2,5%
	Lista 2 % de Funcionarios	7,2%	9,8%	2,6%
	Lista 3 % de Funcionarios	0%	0%	0%
	Lista 4 % de Funcionarios	0%	0%	0%

Análisis de variaciones relevantes.

El indicador "Días No Trabajados" experimentó un aumento del 207 % debido a que hubo tres funcionarios con permiso sin goce de remuneraciones y 2 funcionarias que tuvieron pre y post natal con la particularidad que una de estas funcionarias debió alargar su licencia por enfermedad de su hijo menor de un año.

El indicador "Grado de movilidad en el Servicio" presenta una diferencia de -8,5% como consecuencia de no haberse registrado ningún tipo de ascenso en los escalafones del servicio, no registrándose egresos de personal de planta durante el año 2001.

²⁵ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

El indicador “Grado de extensión de la Jornada” registra una disminución de un -34 % en razón de que hubo un proceso de racionalización del trabajo extraordinario enmarcado dentro de una política interna de ahorro.

Información de gestión de Recursos Humanos

Sistemas de Capacitación:

En esta área se revela como uno de los principales resultados haber capacitado al 80% de los funcionarios, considerando el promedio de los cursos en 50 hrs.

Al valorizar los cursos se realizó una capacitación anual equivalente a 22 millones generando un valor agregado de 6 millones de pesos.

Todos los antecedentes fueron ingresados al portal SISPUBLIC del Servicio Nacional del Empleo.

Ambientes Laborales:

En este caso el Comité Paritario día cumplimiento al plan anual de seguridad e higiene del ambiente laboral. Entre las principales actividades cabe señalar:

- Compra de elementos básicos y de protección para fiscalizadores
- Medición de la calidad del aire en todas las dependencias de la Subsecretaría
- Chequeo médico para fiscalizadores
- Ciclo de charlas sobre prevención de riesgos orientadas a dar a conocer los derechos y deberes de cada funcionario de acuerdo a la actual ley en vigor.
- Charla de formación para líderes de evacuación de los edificios y dependencias de la Subsecretaría.
- Reposición de la totalidad de extintores de incendios en sus distintas categorías.
- Auditoria eléctrica y de incendios.
- Seminario y practica de uso de extintores y combate de incendios.

Evaluación del Desempeño:

Cabe destacar que lo mas relevante durante el año 2001 fue la aplicación integra en todo el proceso del reglamento interno de calificaciones de SUBTEL.

Es importante mencionar que durante proceso anual se elimino la mayor cantidad de papeles, haciendo llegar los formularios a los precalificadores por vía electrónica.

Otros procesos en área de recursos Humanos:

En este aspecto cabe señalar el inicio a un proceso de planificación estratégica, tanto a nivel de los directivos de la Subsecretaría como a nivel de cada División.

Paralelo a esta iniciativa y como apoyo a la gestión y aplicación del proceso de planificación estratégica, se desarrolló una asesoría de coaching a los directivos a fin de establecer líneas y estilos comunes de dirección por parte de la línea directiva superior.

A lo anterior se suma que a objeto de dar una mayor cercanía entre la autoridad y el personal de la Subsecretaría se desarrollaron reuniones del Subsecretario con el personal de cada una de las Divisiones. En esta oportunidad el Subsecretario explicó a todo el personal la visión y misión de SUBTEL en donde luego se conversó sobre las expectativas del personal y de la autoridad. Estas iniciativas han logrado en gran medida acercar a la autoridad con el personal mejorando el clima laboral y la relación al interior de SUBTEL.

Otro importante resultado de este trabajo ha sido el desarrollar una excelente relación entre las Autoridades del Servicio y la Asociación de Funcionarios.

3.4.3. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

A) SIMPLIFICACION DE TRAMITE

Atención de Reclamos.

En el área de reclamos, durante el año 2001, se realizaron una serie de mejoras sustantivas al sistema de gestión y resolución de reclamos, entre las cuales se destacan la simplificación de trámites, la coordinación con las empresas a través de la designación por parte de éstas de los Coordinadores de Reclamos, la mediación en línea de reclamos con las 5 compañías más reclamadas del sector, lo que permite resolver un porcentaje importante de los reclamos de manera acelerada dado que se intenta obtener una respuesta positiva de la empresa reclamada (acogiendo los requerimientos del usuario reclamante) antes de iniciar la tramitación. Con estas medidas, se ha logrado mejorar sustantivamente la resolución de reclamos. En el año 2001 se resolvieron 6.852 reclamos.

Además, se inició el desarrollo de un Sistema de Gestión de Reclamos y Portal de Reclamos para la Subtel, que permitirá atender las consultas, denuncias y reclamos de los usuarios por Internet; gestionar los reclamos en línea con cada Secretaría Regional Ministerial.

Concesiones.

El proyecto de Simplificación De Trámites De Concesiones, tiene como objetivo proveer por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones Subtel, hacia los usuarios, las herramientas formales y de procedimientos que les permita realizar los tramites de obtención de Concesiones y Permisos con los menores costos posibles, es decir, reducir al mínimo los llamados Costos de Transacción.

El proyecto se ha dividido en tres etapas, la primera es un estudio que obtenga un diagnóstico de la situación actual de los trámites que realiza la División de Concesiones de la Subtel, la segunda es un estudio que obtenga un plan de trabajo y acciones para lograr la mejora o eliminar trámites, la tercera etapa corresponde a la implantación de las acciones y la puesta en producción de las medidas y software (si existen), que se hayan creado.

Actualmente se encuentran finalizadas la primera y segunda etapa y conforme a la estrategia definida, se han elaborado y ejecutado proyectos que permitan enfrentar y solucionar, los aspectos relacionados con la simplificación de trámites en las dos áreas definidas:

a.- Proyecto Area Back-Office.

En esta área se ha definido un gran proyecto que permitirá gestionar en forma óptima la información de telecomunicaciones relacionada con los trámites que realizan los usuarios, a este proyecto se le ha denominado GESUBTEL, Gestión del Espectro Radioeléctrico Subtel. Actualmente se ha realizado una preevaluación de proveedores internacionales y nacionales del sistema.

b.- Proyecto Área Front-Office.

En esta área se han definido dos proyectos que permitirán a los usuarios realizar sus trámites a través de Internet y consultar su estado, así mismo, permitirá a la Subtel disminuir la cantidad de papeles que se requieren en las solicitudes, (pasar de más de 30 a un máximo de 2), e interactuar a través de correo electrónico, de manera formal con los usuarios. a estos proyectos se les ha denominado Trámites On-Line-1 y Trámites On-Line-2.

Cabe señalar que el proyecto Trámites On-Line-1, ha sido puesto a disposición de los usuarios en Internet, a contar del 30 de Octubre del 2001., y el Trámites On-Line-2 en Junio del 2002.

B) OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

En cumplimiento de objetivos de mejoramiento de la gestión, durante el año 2001 se concretó la puesta en marcha de la Oficina de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), creada oficialmente por Resolución Exenta N°1982 del 26 de octubre del 2001, cuya misión principal es facilitar la atención a toda persona que realice gestiones en SUBTEL, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus reclamos y sugerencias, recibiendo de este modo, los servicios que presta SUBTEL en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

3.4.5.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha diseñado un Sistema de Control de Gestión, el cual es administrado por la División Planificación y Desarrollo Tecnológico, que elabora un Informe de Gestión Mensual con la información proveniente de cada centro de responsabilidad, el cual es distribuido al Sr. Ministro, Comité Directivo y a cada División. Este informe contiene un apartado de Agenda Programática, Programa de Mejoramiento de Gestión, Indicadores y Estadísticas e Informe de Ejecución Presupuestaria.

A partir de este año la información contenida en el Informe de Gestión, se encuentra disponible en la intranet de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En síntesis las principales actividades realizadas en el periodo, fueron:

- Se rediseña el informe de gestión mensual y se reevalúan los indicadores de gestión.
- Se incorpora como función la evaluación y control del Programa de Mejoramiento de Gestión.
- Se incorpora como función la evaluación y el seguimiento de la agenda y compromisos ministeriales.
- Se crea la División de Planificación y Desarrollo Tecnológico, cuyos objetivos son velar por el cumplimiento de metas institucionales, aplicar instrumentos de control de gestión e incorporar tecnología para el logro eficaz y eficiente de la misión de Subtel.
- Se estudia nuevos indicadores de gestión, especialmente aquellos referidos a las dimensiones de calidad y economía, para evaluar la gestión institucional e informar a la Dirección de Presupuestos.
- Se incorpora el informe de gestión mensual a la intranet de la Institución.

3.4.6.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE AUDITORÍA

Se formalizó mediante resolución N°2513 del 21 de diciembre de 2001 el funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Se puso en práctica el plan trienal de auditoría, incluyendo un programa de seguimiento de las recomendaciones sugeridas en revisiones realizadas en años anteriores, emitiendo los respectivos informes ejecutivos y a nivel de detalle, cumpliendo cabalmente con los objetivos de mejoramiento de gestión propuestos para el año 2001.

Las principales acciones realizadas fueron:

- Evaluación cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Gestión 2001
- Auditoría de seguimiento implementación Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- Aplicación programa anual de auditorías de en los siguientes temas: Auditoría al sistema computacional administrativo y Auditoría a los procesos administrativos y computacionales de contrataciones.

3.4.7.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE DESCONCENTRACIÓN / DESCENTRALIZACIÓN

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través del Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2001, se ha comprometido a implementar medidas de desconcentración para el periodo 2000-2002 en dos áreas : Atención de Reclamos y Fiscalización de Teléfonos Rurales y Servicio de Radiodifusión Sonora.

Atención de Reclamos

En el área de Atención de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Subtel, formalmente, se comprometió a desarrollar procedimientos para: "Tramitar reclamos de usuarios sin insistencia directamente a las compañías o empresas de telecomunicaciones desde las SEREMITT".

Subtel, adicionalmente, decidió otorgar a las SEREMITT la facultad de: "Mediación de Reclamos en Línea", incrementando de esta manera su política de descentralización comprometida.

A través del Oficio Circular N°1797 del 13 de noviembre de 2001, Subtel remite, a cada Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones, los siguientes instructivos para la desconcentración de funciones en el área de tramitación y gestión de reclamos:

- Instructivo para la Tramitación en las Seremitt's de Reclamos sin Constancia de Interposición Previa
- Instructivo para la Mediación en Línea de Reclamos.

Fiscalización de Teléfonos Rurales y Servicio de Radiodifusión Sonora.

- Durante el 2001, se dio paso a la confección de un instructivo, de formularios y de una encuesta para poner en marcha el programa de desconcentración para la fiscalización regional de Teléfonos Públicos Rurales del FDT y Sistemas de Radiodifusión Sonora.
- Se remitió a cada una de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones el instructivo para llevar a efecto acciones de fiscalización de teléfonos rurales y servicio de radio difusión sonora. Se adjuntaron los formularios de fiscalización y una encuesta que sirvió de apoyo para evaluar el instructivo, conocer la experiencia, proyectarla y elaborar el informe final para la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.
- En noviembre 2001, se procedió a la recepción y procesamiento de encuestas y resultados de las fiscalizaciones. Posteriormente, en el mes de diciembre de 2001, se elaboró un informe final evaluando la experiencia, recogiendo opiniones y sugerencias.

3.4.8. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. Implementación de Sistema de Tramites Online.

Este sistema permite el ingreso de solicitudes para los concursos públicos de servicios limitados y de radiodifusión sonora vía Internet acercándonos al modelo de gobierno electrónico.

2. Implementación de Base de Datos Oracle 8i y Portal.

Estas tecnologías WorldClass permiten dejar a la Subsecretaría a la vanguardia tecnológica en el procesamiento de datos y datawarehousing así como también en temas de publicación Internet vía Portal.

3. Adquisición de 80 computadores Pentium III.

Según el plan de mejoramiento de la plataforma computacional se adquirieron 80 computadores Pentium III, lo cual disminuye la brecha tecnológica que presenta esta plataforma.

4. Adquisición de 2 unidades NAS.

A fines del año 2001 se adquirieron 2 unidades NAS de 320 Gigabytes cada una, lo cual permite una solución efectiva costo/beneficio de servidores de archivos para los usuarios de Subtel.

5. Adquisición Robot de Respaldo.

Se adquirió un robot de respaldo con capacidad para 1.2 Terabytes, lo que permitirá mantener los respaldos diarios, semanales y anuales totalmente automáticos, dando la garantía de mantener la identidad corporativa de la Subsecretaría en caso de algún incidente de fuerza mayor.

3.5. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

El proyecto de ley de antenas se encuentra en la actualidad en trámite para informe de la Comisión conjunta de Obras Públicas Transportes y Telecomunicaciones y Vivienda de la Cámara de Diputados. Una vez evacuado este informe debiera requerirse su aprobación en Sala. (Boletín 2532-15).

El proyecto tiene por objeto regular, mediante la entrega de mayores atribuciones a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la instalación de torres y antenas y crear un fondo destinado a financiar el estudio científico de los efectos que producen en las personas las ondas electromagnéticas.

3.6. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN²⁶

□ **Iniciativa de Inversión:** IMPLEMENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE MONITOREO

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado²⁷ (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo²⁸ Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total²⁹</i>	<i>Presupuesto Otorgado³⁰ Año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto³¹ 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
Fiscalización de la infraestructura de redes de telecomunicaciones y el uso del espectro radioeléctrico	166.920	117.909	70,6 %	120.101	98 %	30.000

Proyecto Bip 20159946-0

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.

²⁶ Se refiere a proyectos imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

¹ Costo Total Estimado: corresponde al Costo Total Vigente al 31/Dic/2001. La fuente de la información corresponde a licitación, contrato, ficha EBI, etc.

² Gasto Efectivo Año 2001: Se obtiene de la Información del Balance de Ejecución Presupuestaria año 2001.

³ Porcentaje de Ejecución / Costo Total: Corresponde a la relación porcentual entre el costo total estimado y el gasto efectivo del año 2001.

⁴ Presupuesto otorgado año 2001: Corresponde al presupuesto vigente al 31/Dic/2001.

⁵ Porcentaje de Ejecución del Gasto 2001: Corresponde a la relación porcentual entre el gasto efectivo año 2001 y el presupuesto otorgado año 2001.

□ **Iniciativa de Inversión:** DESARROLLO SISTEMA GESTIÓN ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

<i>Proyecto Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Costo Total Estimado³² (M\$)</i>	<i>Gasto Efectivo³³ Año 2001 (M\$)</i>	<i>% Ejecución Costo Total³⁴</i>	<i>Presupuesto Otorgado³⁵ Año 2001</i>	<i>% Ejecución Gasto³⁶ 2001</i>	<i>N° de Población Beneficiada</i>
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	109.709	87.800	80 %	87.803	100 %	30.000

Proyecto Bip 20171091-0

Objetivo General:

Un sistema de gestión del espectro tiene como objetivo, facilitar la utilización del espectro radioeléctrico en el interés nacional. El concepto de "Interés Nacional" implica disponer de los medios para identificar las necesidades de los diversos usuarios incluyendo, dentro de lo posible, la participación pública en el proceso de establecimiento de la política del espectro.

Objetivos Específicos:

1. Facilitar la asignación del espectro radioeléctrico.
2. Mantener la información actualizada de los beneficiarios del espectro radioeléctrico.
3. Autorizar y modificar los servicios con mayor rapidez
4. Contar con elementos de estudio y análisis técnicos con el fin de prevenir interferencias perjudiciales.
5. Contar con la capacidad de hacer estudios estadísticos de control y de grado de utilización del espectro radioeléctrico en forma eficiente.

¹ Costo Total Estimado: corresponde al Costo Total Vigente al 31/Dic/2001. La fuente de la información corresponde a licitación, contrato, ficha EBI, etc.

² Gasto Efectivo Año 2001: Se obtiene de la Información del Balance de Ejecución Presupuestaria año 2001.

³ Porcentaje de Ejecución / Costo Total: Corresponde a la relación porcentual entre el costo total estimado y el gasto efectivo del año 2001.

⁴ Presupuesto otorgado año 2001: Corresponde al presupuesto vigente al 31/Dic/2001.

⁵ Porcentaje de Ejecución del Gasto 2001: Corresponde a la relación porcentual entre el gasto efectivo año 2001 y el presupuesto otorgado año 2001.

4. DESAFIOS 2002

1º Objetivo Estratégico

“Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías”.

- Generar las bases para llamar a concurso que permita introducir la tecnología Sistema de Distribución Local Multipunto (LMDS) para el acceso a redes de voz y datos de mayor ancho de Banda.
- Recepcionar las instalaciones de Wireless local loop (WLL) de las empresas Entelphone y Telsur, equivalente a 200 estaciones base, que permita iniciar el servicio de telefonía fija inalámbrica.

2º Objetivo Estratégico

“Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de las redes de transmisión de datos y los servicios prestados a través de ellas”.

- Establecer las Bases Técnico-legales para portabilidad de la numeración Telefónica, dictando los instrumentos legales correspondientes.
- Diseñar el nuevo marco regulatorio en relación con los procesos de fijación tarifaria.

3º Objetivo Estratégico

“Lograr el acceso a las redes para los sectores más vulnerables y desprotegidos del país, mediante el establecimiento de condiciones necesarias para la construcción y operación de infraestructura de telecomunicaciones en zonas rurales aisladas”.

- Diseñar e implementar un sistema de información de Telefonía Público Rural en línea, construyendo una base de datos con la información de telefonía público rural en la WEB.
- Implementar los concursos de telecentros comunitarios con financiamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, proceso que finaliza con la asignación de los permisos correspondientes.

- Recepción de Obras teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios. Se estima recibir 160 teléfonos públicos rurales y 40 telecentros comunitarios.
- Fiscalización a los teléfonos públicos rurales. Se ha proyectado la fiscalización de 200 teléfonos públicos rurales

4º Objetivo Estratégico

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

- Mejorar la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones y resolución de sus reclamos a través del uso de tecnología de información e Internet, implementando un Sistema de Gestión de Reclamos.
- Fiscalizar la emisión de densidad de potencia de 200 estaciones (antenas) de Telefonía Móvil, emitiendo los informes de cumplimiento norma técnica.
- Desarrollar un sistema informático de gestión de trámites de concesiones, permisos y licencias, específicamente trámites en línea de servicios públicos e intermedios, servicios limitados, radiodifusión, televisión y radioaficionados.
- Modelamiento de redes en ambiente de convergencia, desde el punto de vista técnico y económico. Se diseñara un modelo (simulador) para toma de decisiones en materia de modificación de marco legal sobre convergencia para un único tipo de servicio.