



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

BALANCE DE GESTION INTEGRAL AÑO 2002 SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

SANTIAGO DE CHILE

***Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:
Página Web: [http:// www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)***



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

INDICE

Pág.

1. Carta del Director

2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
- Distribución de Oficinas a Nivel Regional
- Recursos Humanos
- Recursos Financieros

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
- Avances en materias de Gestión
- Proyectos de Ley
- Proyectos de Inversión
- Transferencias

4. Desafíos 2003

Anexos

- Definiciones Estratégicas
- Indicadores de Desempeño
- Programación Gubernamental
- Informe de cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados
- Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002
- Indicadores de Gestión Financiera



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicadores de Recursos Humanos

1. CARTA DEL DIRECTOR / JEFE DE SERVICIO

Christian Nicolai Orellana
Subsecretario de Telecomunicaciones



El año 2002 estuvo marcado por importantes proyectos relacionados con la infraestructura de telecomunicaciones. Entre ellos, las recepciones de obras de telefonía fija inalámbrica (WLL) y la asignación de nuevas bandas en telefonía móvil (30 MHz). Por otra parte, en relación con la masificación de los servicios, dos importantes logros fueron el Proyecto de Norma que resguarda la interconexión de servicios SMS y el Proyecto Cable Austral, para el cual se ha logrado avanzar en etapas claves de su evaluación económica.

En el ámbito de la generación de normativa, destaca el trabajo de la Subsecretaría en los siguientes ámbitos: Proyecto de Modificación de la Ley de Delito Informático y Dictación de la Resolución Exenta N°1672, sobre protección contra emisiones electromagnéticas, iniciativas tendientes a proteger a los consumidores y usuarios de servicios de telecomunicaciones.

En materia de promover el acceso a la sociedad de la información, sin duda el proyecto de los telecentros comunitarios de acceso a Internet es el más relevante. En efecto, durante el año 2002 se realizaron dos concursos públicos para el otorgamiento de subsidios, conformándose una red de cerca de 300 Telecentros a lo largo del país, 83 comenzaron a operar a fines de 2002 y el resto se espera inicien sus servicios durante el primer semestre del año 2003.

Por último, los logros en materia de la operación de los servicios de telecomunicaciones, iniciativas como la Carta de Navegación y la Agenda Pro-Crecimiento jugaron un papel esencial para generar los elementos de cambios necesarios en el sector.

Por otra parte, los principales desafíos para el año 2003 se pueden clasificar en tres áreas: Regulatoria, Subsidios y Fiscalización.

En el área Regulatoria se deben destacar los procesos tarifarios a las Compañías de Telefonía Móvil, donde se fijan las tarifas a aquellos servicios provistos a través de las interconexiones, el



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

proceso tarifario a la Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A., fijando la estructura, niveles y mecanismos de indexación de los servicios afectos a fijación tarifaria, proceso que debe comenzar este año para ser publicado el año 2004. Otro desafío importante será continuar con el proceso de cambio de numeración de la telefonía móvil, introduciendo como primer dígito el número 8. Recordemos que durante el 2002 se introdujo el 9 como primer dígito, con resultado exitoso.

En relación con el tópico subsidios, se han levantado un conjunto de necesidades de servicios de telecomunicaciones que permitirán priorizar durante este año 2003 aquellos proyectos que deban ser subsidiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).

En lo que a Fiscalización se refiere, los principales desafíos se basan en cautelar los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que, considerando la telefonía fija y móvil, hacen uso de cerca de casi 10 millones de terminales, entre teléfonos móviles o líneas de telefonía fija. Destaca en este ámbito el lanzamiento de un sistema que mejora la atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, y permite la presentación de reclamos a través de Internet.

Las recepciones de obra de los distintos servicios autorizados, tales como la infraestructura de las nuevas bandas de telefonía móvil, o los telecentros de acceso comunitario, entre otros, son desafíos que ya comenzaron a desarrollarse durante el año 2003. Por otra parte, se realizarán auditorías y fiscalizaciones a los sistemas de medición, tasación y facturación, como también a los sistemas de atención de clientes y a las emisiones de densidad de potencia de las estaciones base que constituyen la infraestructura de los servicios inalámbricos, así como la realización de un estudio para cambios en el formato de la Cuenta Unica Telefónica, con el objeto de simplificar la información a consumidores.

Finalmente, se pueden identificar dos factores que afectaron el desempeño de esta Subsecretaría durante el 2002, y que se prevé probablemente también condicionen aquellos desafíos señalados para el año 2003. Primero, la baja significativa del nivel de inversión en el sector telecomunicaciones por la coyuntura existente en el escenario económico internacional, que reduce los otorgamientos de autorizaciones, amenaza la calidad del servicio, disminuye las expectativas de crecimiento del país y opaca el rol de la promoción del acceso universal. Por otro lado, la expansión de servicios experimentada en los últimos cinco años, sobre todo en lo que se refiere a Telefonía Móvil e Internet, es superior a la expansión de recursos para la fiscalización de dichos servicios, de manera que la función supervisora del mercado por parte de esta Subsecretaría debe diseñarse maximizando y priorizando los recursos disponibles.

Christian Nicolai Orellana

3



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Subsecretario de Telecomunicaciones



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

2. IDENTIFICACIÓN

Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
Principales Autoridades
Definiciones Estratégicas
Distribución de Oficinas a nivel Regional
Recursos Humanos
Recursos Financieros



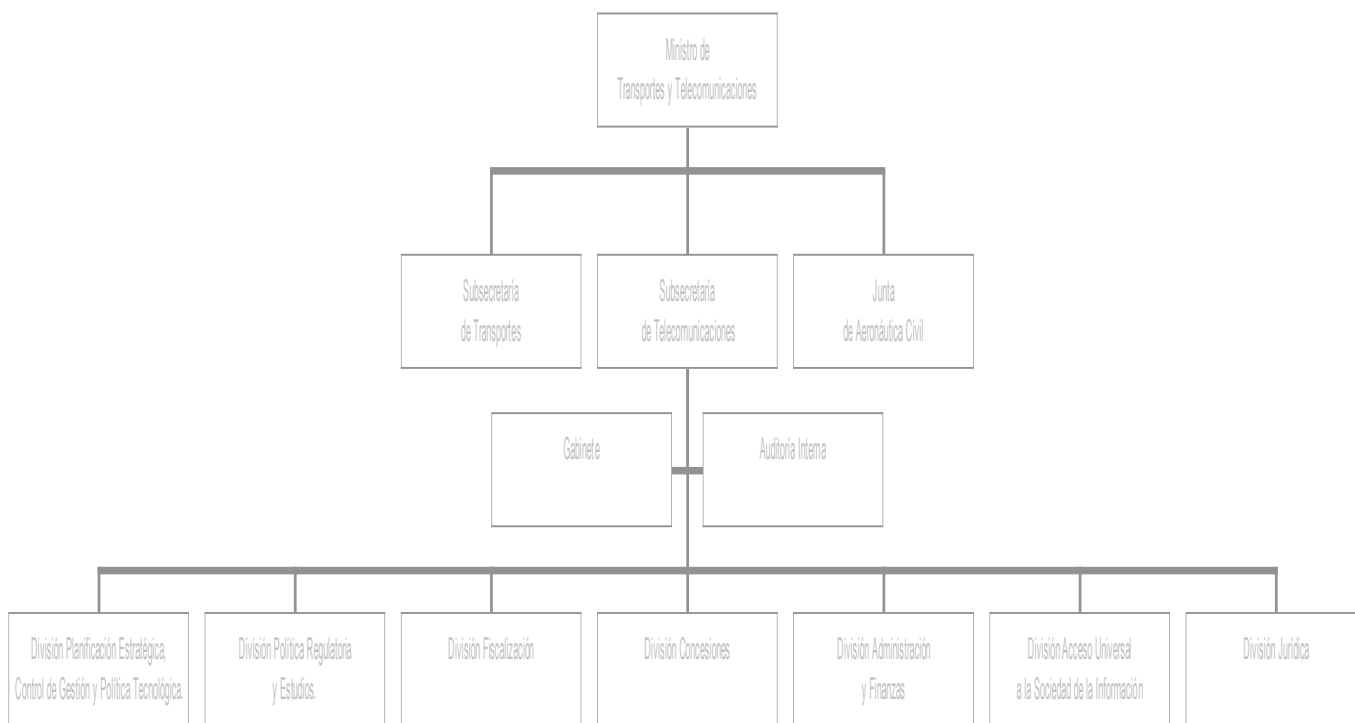
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

D.L. N° 1.762 de 1977, crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Ley General de Telecomunicaciones N°18.168.

ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

PRINCIPALES AUTORIDADES

CARGO	NOMBRE
Subsecretario de Telecomunicaciones	Christian Nicolai Orellana
Jefe de División Planificación Estratégica, Control de Gestión y Política Tecnológica.	Juan Luis Pérez Moraga
Jefe División Política Regulatoria y Estudios	Pablo Bello Arellano
Jefe División Acceso Universal a la Sociedad de la Información	Andrés Guzmán Tascón



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

❑ *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 con énfasis en los sectores vulnerables y marginados, mediante la definición y aplicación de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones.

❑ *Objetivos Estratégicos*

1. Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
2. Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de la red Internet y los servicios prestados a través de ella.
3. Lograr el acceso a las redes de los sectores más vulnerables y desprotegidos, mediante la construcción de telecentros de Internet e instalación de teléfonos públicos, en zonas aisladas.
4. Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.

❑ *Productos estratégicos vinculado a clientes / beneficiarios / usuario.*

1. Las concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones permiten cumplir con el objetivo de desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías. Los principales usuarios de estos productos son los concesionarios, permisionarios y licenciatarios de los servicios de telecomunicaciones.
2. Las normas jurídicas para el sector telecomunicaciones, normas técnicas para el sector telecomunicaciones y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones sin competencia perfecta, permiten cumplir con el objetivo de masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de la red Internet y los servicios prestados a través de ella. Los principales usuarios de estos productos son los inversionistas y empresas nacionales y extranjeras del sector telecomunicaciones y concesionarios de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

3. Los subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población, permiten cumplir con el objetivo de lograr el acceso a las redes de los sectores más vulnerables y desprotegidos, mediante la construcción de telecentros de Internet e instalación de teléfonos públicos, en zonas aisladas. Los principales usuarios de estos productos son los habitantes de zonas rurales con condiciones de aislamiento y marginalidad.
4. El monitoreo del espectro, las auditorías preventivas, la resolución de los reclamos de los usuarios, la resolución de las denuncias de operadores de los servicios de telecomunicaciones, los cargos por infracción a la normativa y la elaboración de estadísticas del sector telecomunicaciones, permiten cumplir con el objetivo de asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado. Los principales beneficiarios de estos productos son los concesionarios, permisionarios, licenciatarios de los servicios de telecomunicaciones y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

□ *Clientes/beneficiarios/usuarios*

1. Inversionistas y empresas nacionales y extranjeras del sector telecomunicaciones.
2. Usuarios de los servicios de telecomunicaciones, cuyo número aproximado asciende a 3.531.734 líneas de servicio de telefonía fija, 5.714.088 abonados telefonía móvil y 776.593 abonados a Internet
3. Población de zonas rurales con condiciones de aislamiento y marginalidad, cuyo número aproximado asciende a 2.198.707 habitantes.
4. Concesionarios de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones, cuyo número aproximado asciende a 165 empresas.
5. Concesionarios de otros servicios de telecomunicaciones, cuyo número aproximado asciende a 1.619 principalmente concesionarios de radiodifusión.
6. Permisionarios y licenciatarios de los servicios de telecomunicaciones, cuyo número aproximado asciende a 15.264 usuarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

1. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

“El Servicio no cuenta con oficinas regionales”



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

RECURSOS HUMANOS

REGIÓN ¹		AÑO 2002	
		DOTACIÓN EFECTIVA ²	GASTO EN PERSONAL ³ M\$
I	Tarapacá		
II	Antofagasta		
III	Atacama		
IV	Coquimbo		
V	Valparaíso		
RM	Región Metropolitana	129	1.450.796
VI	Libertador B.O'higgins		
VII	Maule		
VIII	Bío-Bío		
IX	Araucanía		
X	Los Lagos		
XI	Aysén		
XII	Magallanes		
TOTAL		129	1.450.796

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

² Dotación efectiva a Diciembre del año 2002

³ Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones



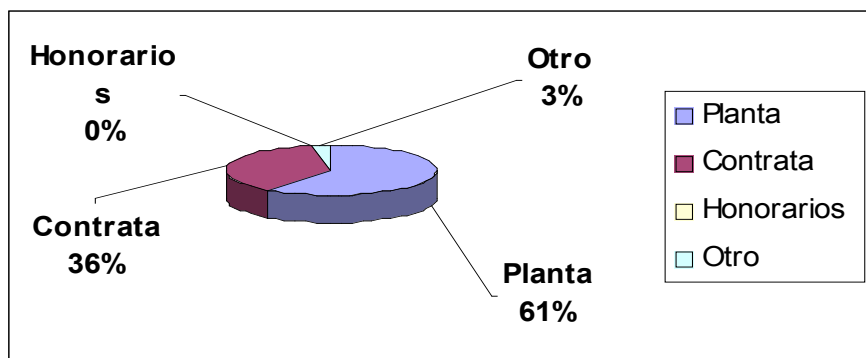
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO

<i>Dotación Efectiva⁴ año 2002 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	78
<i>Contrata</i>	47
<i>Honorarios⁵</i>	
<i>Otro</i>	4
TOTAL	129

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO)

- PLANTA
- CONTRATA
- HONORARIOS
- U OTRO



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".



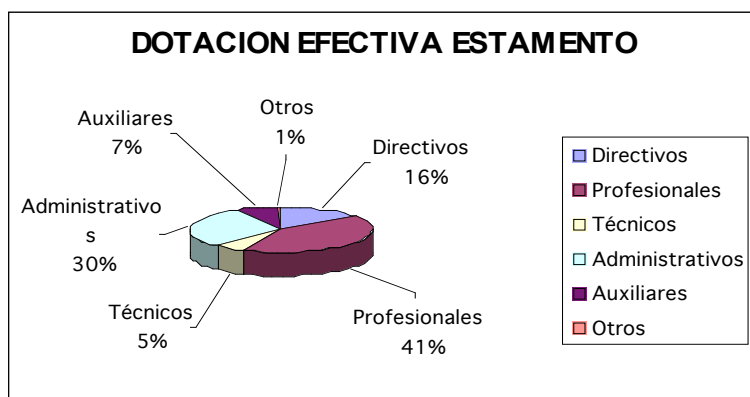
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO

- DIRECTIVOS
- PROFESIONALES
- TÉCNICOS
- ADMINISTRATIVOS
- AUXILIARES
- OTROS

<i>Dotación Efectiva⁴ año 2002 Por estamento</i>	
<i>Directivos</i>	20
<i>Profesionales</i>	53
<i>Técnicos</i>	7
<i>Administrativos</i>	39
<i>Auxiliares</i>	9
<i>Otros</i>	1
TOTAL	129

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO)





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

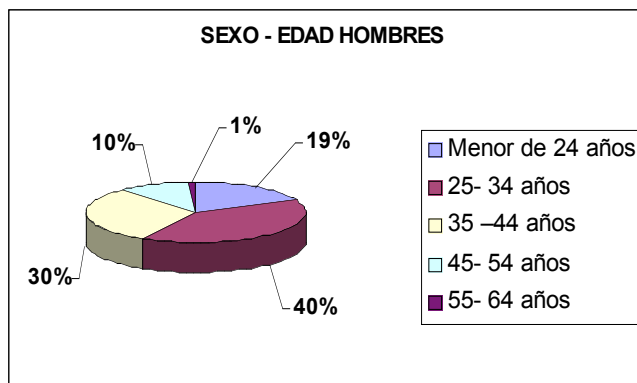
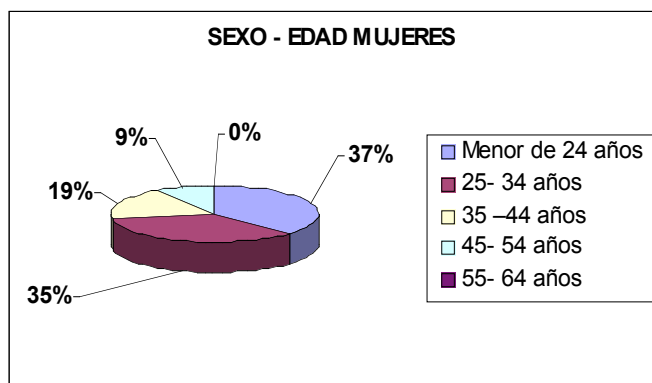
DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD y SEXO

- MENOR DE 24 AÑOS
- 25-34 AÑOS
- 35-44 AÑOS
- 45-54 AÑOS
- 55-64 AÑOS
- MAYOR DE 65 AÑOS

Dotación Efectiva ⁴ año 2002 Por grupos de edad y sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años			
25- 34 años	16	16	32
35 –44 años	15	34	49
45- 54 años	8	26	34
55- 64 años	4	9	13
Mayor de 65 años		1	1
TOTAL	43	86	129

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD Y SEXO)

- MENOR DE 24 AÑOS
- 25-34 AÑOS
- 35-44 AÑOS
- 45-54 AÑOS
- 55-64 AÑOS
- MAYOR DE 65 AÑOS



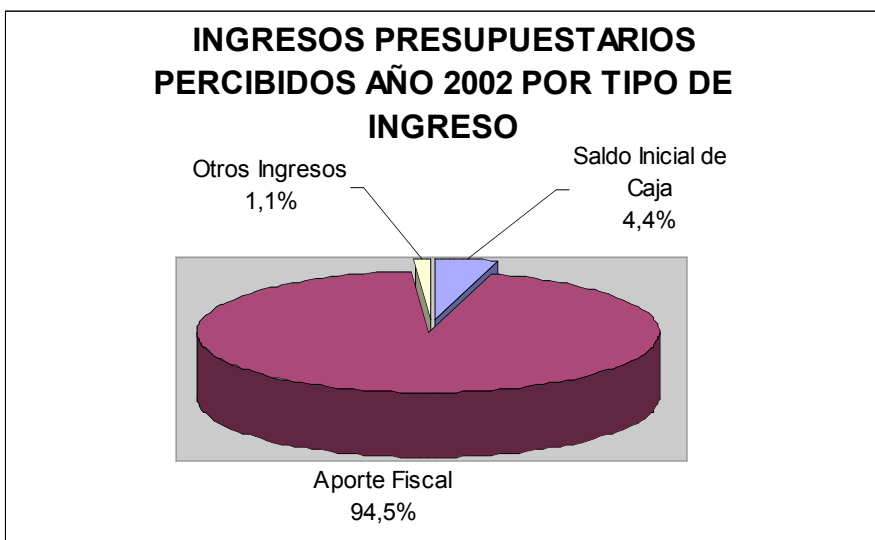


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

RECURSOS FINANCIEROS

INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2002 POR TIPO DE INGRESO

<i>Ingresos Presupuestarios Percibidos⁶ año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
Saldo inicial de caja	240.068
Aporte fiscal	5.144.270
Endeudamiento ⁷	0
Otros ingresos ⁸	60.678
TOTAL	5.445.016



Las cifras corresponden a la Ejecución Presupuestaria informada por el servicio a Contraloría y Dirección de Presupuestos - los primeros días de enero de 2003 - para el cierre del ejercicio presupuestario Año 2002.

⁶ Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2002.

⁷ Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

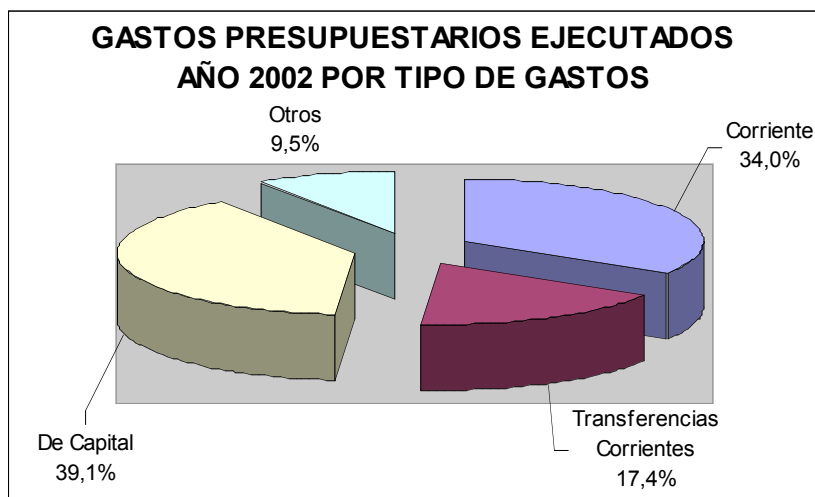
⁸ Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2002 POR TIPO DE GASTO

Gastos Presupuestarios ejecutados ⁶ año 2002	
Descripción	Monto M\$
Corriente ⁹	1.852.188
Transferencias Corrientes ¹⁰	945.655
De capital ¹¹	2.130.694
Otros gastos ¹²	516.479
TOTAL	5.445.016



Las cifras corresponden a la Ejecución Presupuestaria informada por el servicio a Contraloría y Dirección de Presupuestos - los primeros días de enero de 2003 - para el cierre del ejercicio presupuestario Año 2002.

INVERSIÓN¹³

⁹ Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, subtítulo 22 y subtítulo 23.

¹⁰ Corresponde al subtítulo 25.

¹¹ Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

¹² Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

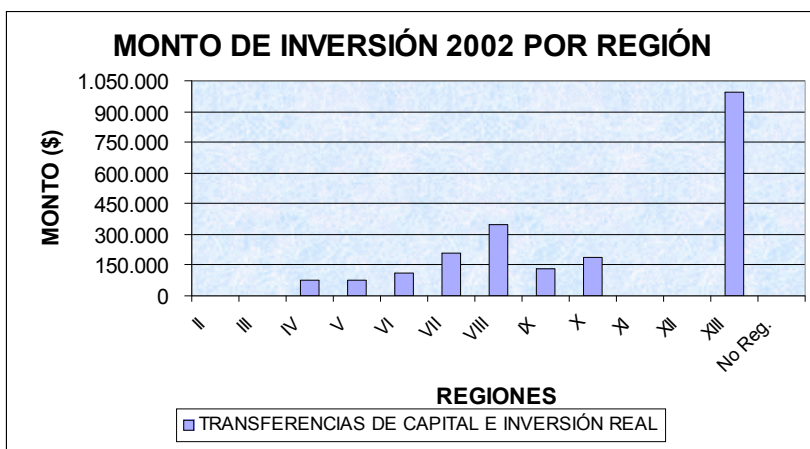
Monto de Inversión Total año 2002 por Región	
REGIÓN	MONTO TOTAL M\$
I	0
II	0
III	0
IV	0
V	74.000
VI	109.301
VII	205.885
VIII	340.355

Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:

Página web: <http://www.subtel.cl>



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones



13 Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 ítem 83 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002. En el subtítulo 31 no se considera el ítem 74.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

TRANSFERENCIAS CORRIENTES¹⁴

El siguiente cuadro presenta los recursos de transferencias ejecutados en el año 2002:

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado Año 2002 M\$
Transferencias al Sector Privado	943.319
Transferencias a Organismos del Sector Público	0
Transferencias a Otras Entidades Públicas	0
✓ Gasto en Personal	
✓ Bienes y Servicios de Consumo	
✓ Inversión Real	
✓ Otros	
Transferencias al Fisco	2.336
Otras Transferencias Corrientes	0
Total de Transferencias Corrientes	945.655

¹⁴ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

3. RESULTADOS DE LA GESTION

Cuenta Pública de los Resultados
Cumplimiento de Compromisos Institucionales
Avances en materias de Gestión
Proyectos de Ley
Proyectos de Inversión
Transferencias



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

CUENTA PUBLICA DE LOS RESULTADOS

BALANCE GLOBAL

A continuación se presenta un resumen de las principales acciones desarrolladas en el año 2002, agrupadas por áreas estratégicas:

Desarrollo infraestructura y mercado de telecomunicaciones.

Recepciones de Obra para Telefonía Fija Inalámbrica (WLL): La Subsecretaría realizó 324 recepciones de obras, cubriendo el 100% de las instalaciones y estaciones base de los concesionarios en este servicio.

Asignación de Nuevas Bandas de Telefonía Móvil¹⁵: La licitación se llevó a cabo el 18 de Julio de 2002, y su resultado fue el siguiente: Telefónica Móvil se adjudicó dos bandas, y Bellsouth una, con ofertas de 544.521 UF (MM\$ 5.404) y 257.291 UF (MM\$ 4.245), respectivamente. El total de ingreso fiscal por este concepto fue de 801.812 UF (MM\$9.649).

Servicios de Telefonía Móvil: Las empresas móviles han comenzado a ofrecer servicios denominados 2,5G, proporcionando mejores servicios de SMS (Mensajería de Texto Corto) y conexiones a Internet. Por otra parte, en Julio de 2002, se introdujo un dígito adicional (número 9 antepuesto), a los números de teléfonos móviles, con el fin de aumentar la capacidad de numeración, en respuesta al rápido crecimiento del mercado.

Carta de Navegación y Agenda Pro-Crecimiento. Una de las iniciativas de mayor relevancia, es el trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones, otros organismos del Estado, las empresas y los consumidores, conducente a la preparación de un documento que represente una "carta de navegación", guía para el sector en los próximos años. Dicha iniciativa, ha detectado los aspectos de mayor interés de las empresas y especialmente de los consumidores o usuarios, tales como: Régimen Concesional, Régimen Tarifario, Uso del Espectro, y Resolución de Conflictos en el sector.

Esta iniciativa ha resultado coincidente con parte importante del trabajo público-privado en el sector de telecomunicaciones, dentro del marco de la Agenda Pro-crecimiento, en donde el trabajo Gobierno-SOFOFA significó la necesidad de revisar los siguientes temas: deficiencias en la regulación tarifaria, debilidades en la institucionalidad y práctica regulatoria, carencia social en telecomunicaciones y obstáculos a las inversiones y a la competencia.

15 La licitación presentó retraso atendido el recurso de protección deducido por Bellsouth Comunicaciones S.A. en contra de Contraloría General de la República.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Decretos Tarifarios. Durante el año 2002, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Economía discutieron la modificación a la Ley General de Telecomunicaciones, en particular, en lo referido a regulación tarifaria. Si bien, la iniciativa no prosperó, algunos de los aspectos planteados en dicha iniciativa se materializaron en el Reglamento que regula el procedimiento, publicidad y participación del proceso de fijación tarifaria, por este motivo y debido al concepto de simultaneidad en la fijación de tarifas no era factible plantearlo sin una modificación legal, se decidió postergar momentáneamente los procesos tarifarios de las compañías Telesat, CMET, Manquehue y EntelPhone, para realizarlos conjuntamente y en forma paralela con el proceso tarifario de Telefónica CTC Chile, programado para el año 2003.

Masificación de las transacciones electrónicas. Acercar la sociedad de la información a los sectores más vulnerables y desprotegidos del país

Proyecto de Norma que resguarda la interconexión de plataformas de servicios SMS. La Subsecretaría coordinó la interconexión entre operadores de telefonía móvil en agosto de 2002, a partir de dicha fecha se puede intercambiar mensajes cortos entre todas las redes móviles. Como una manera de asegurar el correcto funcionamiento, ya se dispone de una norma técnica que será promulgada durante el año 2003.

Proyecto Cable Austral. En atención a la necesidad de incrementar el ancho de banda país y conectar a las regiones australes con Fibra Óptica, la Subsecretaría ha liderado este proyecto público-privado, realizando los primeros estudios dirigidos a obtener la inversión necesaria, la demanda y montos de subsidios requeridos.

Telefonía Rural. A la fecha existen cerca de 6.059 teléfonos públicos rurales instalados, beneficiando a más de 2 millones de habitantes, generando un subsidio superior a los \$10.000 millones. Durante el año 2002, iniciaron servicios 33 nuevos teléfonos públicos rurales, quedando pendientes 94 teléfonos públicos rurales por deficiencias en los proyectos, que no permitió llevar a cabo el proceso recepción de obras.

Telecentros de Acceso Comunitario. A fines del año 2002, entraron en operación 83 telecentros (100% de lo proyectado), con financiamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y se espera el inicio de servicios del resto de los telecentros durante el primer semestre del año 2003.

Infocentros de Acceso Comunitario con Computadores Reciclados. Se han instalado 52 infocentros con computadores reciclados de un total de 80 comprometidos, logrando un 65% de cumplimiento del compromiso asumido para el año 2002. Al respecto hay que señalar que la mayor dificultad en este proyecto ha sido el proceso de conexión a la red Internet, compromiso asumido por el sector



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

privado para colaborar en la disminución de la brecha digital. Se espera solucionar este problema durante el año 2003

Fiscalización y protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Fiscalización antenas de telefonía móvil y teléfonos públicos rurales. 236 antenas de telefonía móvil fiscalizadas, cubriendo todas las regiones del país y 723 teléfonos públicos rurales fiscalizados en las regiones I, III, IV, V, VI, VII; VII, IX, X, XI y Metropolitana.

Normas de Protección Contra Emisiones Electromagnéticas. En diciembre de 2002, la Subsecretaría publicó la modificación a la norma que estableció un nivel de protección contra las emisiones electromagnéticas generadas por las estaciones bases de los concesionarios de telefonía móvil. Esta modificación establece una protección adicional para los usuarios relacionadas con límites de emisiones electromagnéticas generadas por los aparatos de telefonía celular, en concordancia con normas internacionales.

Modernización con uso de internet en la atención a usuarios de servicios de telecomunicaciones y a empresas del sector. Desarrollo de Sistemas de Atención de Solicitudes en Línea (Concesiones, Licencias y Permisos) y un nuevo Sistema de Atención de Reclamos en Línea (Reclamar y Consultar el estado de un reclamo), ambos a través de Internet. Estos nuevos sistemas permitirán reducir los tiempos de procesos, redundando en una mejor calidad de atención tanto a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones como a las empresas. Cabe mencionar que durante el año 2002, se resolvieron 6.433 reclamos, representando un 88% del total de reclamos interpuestos por los usuarios.

Proyecto Modificación de la Ley de Delito Informático. Este proyecto tiene por objetivo mejorar la confianza de los usuarios de redes de telecomunicaciones, en particular Internet, en sus transacciones. La modificación consiste en traspasar al Código Penal los contenidos de la ley actual y agregar figuras como el hurto de servicios, tales como clonación de celulares o conexión no autorizada a redes de TV Cable. El proyecto permitirá la aplicación efectiva de la normativa, al facilitar la labor de abogados y jueces. El proyecto se encuentra en primer trámite constitucional en la Comisión de Ciencias y Tecnología de la Cámara de Diputados.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

INGRESOS

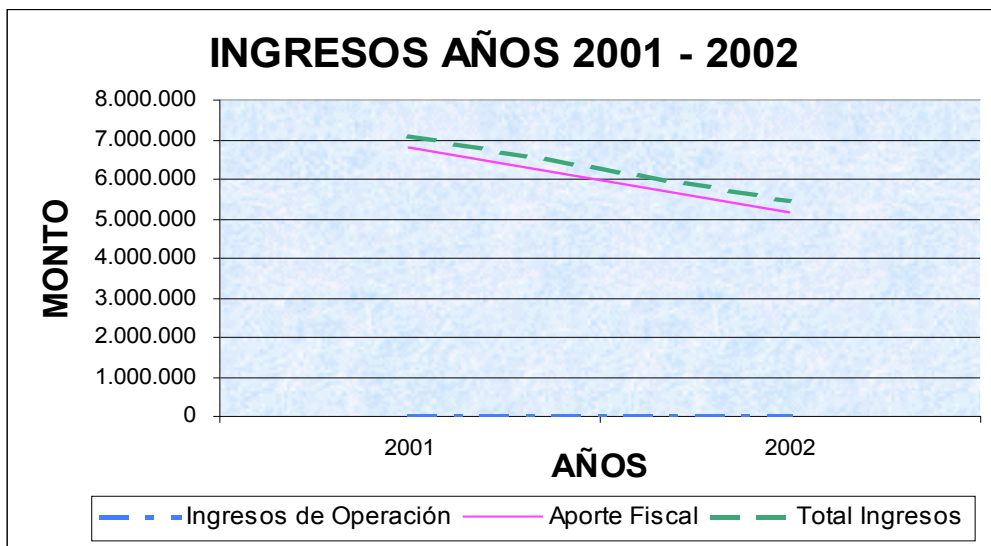
INGRESOS AÑOS 2001 - 2002¹⁶

<i>Clasificación de ingresos</i>	<i>Monto Año 2001 M\$</i>	<i>Monto Año 2002 M\$</i>
<i>Ingresos de Operación</i>	1.604	0
<i>Ventas de Activos</i>	0	3.550
<i>Recuperación de Préstamos</i>	0	0
<i>Transferencias</i>	0	0
<i>Otros Ingresos</i>	134.407	57.128
<i>Endeudamiento</i>	0	0
<i>Aporte Fiscal</i>	6.777.890	5.144.270
<i>Operaciones Años Anteriores</i>	0	0
<i>Saldo Inicial de Caja</i>	161.428	240.068
TOTAL INGRESOS	7.075.329	5.445.016

¹⁶ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:
AÑO 2001: Factor de 1,0249
AÑO 2002: Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

El Subtítulo “Otros Ingresos” muestra una disminución del año 2002 respecto al año 2001, equivalente a 54,5%. Dicha disminución se explica debido que durante el transcurso del año 2001, ingresaron en forma excepcional la suma de US\$109.140, que corresponde a una donación establecida en acuerdo N°508-001 entre el Banco Internacional para la Reconstrucción y el desarrollo (IBRD) y la República de Chile a través del Ministerio de Hacienda. Estos ingresos buscan financiar la expansión de la infraestructura y de los servicios de telecomunicaciones para las comunidades de bajos ingresos ubicados en áreas urbanas y rurales remotas del sur de Chile.

Por otro lado, el Subtítulo “Aporte Fiscal” acusa una disminución el año 2002 de un 31,8% en comparación al año anterior. Esta variación básicamente obedece a un traspaso de fondos entre servicios dependientes del Ministerio por la suma de M\$635.000. Los fondos serán devueltos a esta Subsecretaría -vía aporte fiscal- durante el primer semestre del año 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

GASTOS

GASTOS AÑOS 2001 - 2002¹⁷

<i>Clasificación de gastos</i>	<i>Monto Año 2001 M\$</i>	<i>Monto Año 2002 M\$</i>
<i>Gastos en personal</i>	1.444.326	1.450.796
<i>Bienes y servicios de consumo</i>	428.480	401.392
<i>Bienes y servicios para producción</i>	0	0
<i>Transferencias corrientes</i>	910.681	945.655
<i>Inversión sectorial de asignación regional</i>	0	0
<i>Inversión real</i>	1.153.574	907.489
<i>Inversión financiera</i>	0	0
<i>Transferencias de capital</i>	2.892.088	1.223.205
<i>Servicio de la deuda pública</i>	0	0
<i>Operaciones Años Anteriores</i>	0	0
<i>Compromisos Años Anteriores</i>	134	1.848
<i>Saldo Final de Caja</i>	246.046	514.631
TOTAL GASTOS	7.075.329	5.445.016

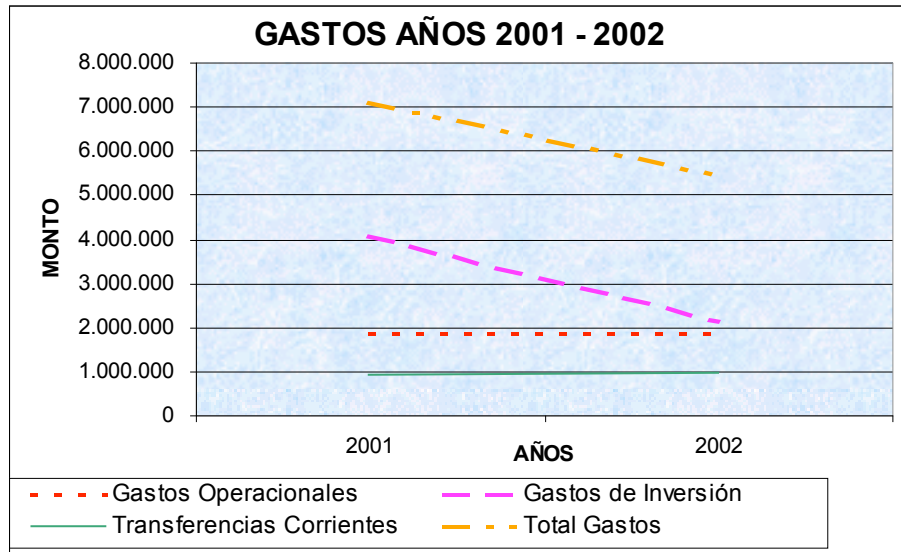
¹⁷ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:

AÑO 2001: Factor de 1,0249

AÑO 2002: Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones



El Subtítulo Transferencias de Capital, corresponde al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y es un programa creado para asegurar la instalación de teléfonos públicos y telecentros y/o infocentros comunitarios en localidades aisladas y de bajos ingresos del territorio nacional.

La disminución de este ítem es de 57,7%, que obedece a dos factores:

- El menor presupuesto otorgado para el año 2002, considerando el número de proyectos a desarrollar
- La disminución en el número de recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones terminadas, respecto del año anterior.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

RESULTADOS A NIVEL DE PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

Concesiones, permisos y licencias de servicios de telecomunicaciones.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance
		2001	2002	
Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	173 ds.	142 ds.	121 ¹⁸
Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de	138 ds.	188 ds.	73 ¹⁸

18 Índice Descendente



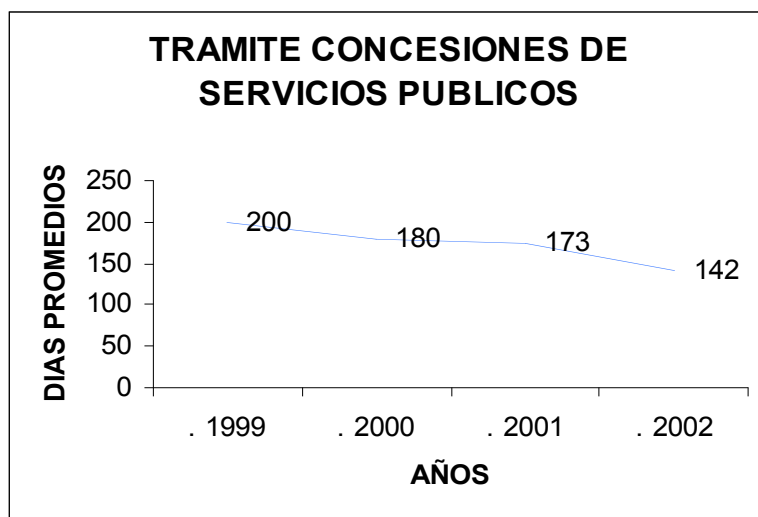
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance
		2001	2002	
Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	173 ds.	142 ds.	121 ¹⁸
servicios intermedios de telecomunicaciones	concesiones otorgadas)			
Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios con nuevas tecnologías	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	146 ds.	0 ds.	0
Calidad Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	26 ds.	34 ds.	76 ¹⁸
Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	6.8 meses	6.3 meses	108 ¹⁸

Es importante destacar la disminución en el tiempo promedio de tramitación de las concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en un valor del 21% respecto al año 2001. Durante el año 2002 se tramitaron 431 solicitudes de otorgamiento y modificación de Servicios Públicos, que se comparan con 123 solicitudes correspondientes al año 2001. A continuación se muestra el gráfico con la evolución de los últimos 4 años, que reflejan una disminución permanente en los tiempos de tramitación, debido a la incorporación de los procesos de simplificación de tramites.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones



Respecto al proceso de tramitación de concesiones y modificaciones de Servicios Intermedios de Telecomunicaciones, este tuvo un incremento en el tiempo promedio de un 73%, que se explica por el proceso de oposición presentados por diversos operadores, que en promedio demoró la tramitación en mas de 500 días, a lo cual hay que agregar las diversas modificaciones que afectaron a las solicitudes ya cursadas. Es importante señalar que durante el año 2002 se tramitaron un total de 49 solicitudes de otorgamiento y modificación de Servicios Intermedios, que se comparan con las 45 solicitudes correspondientes al año 2001.

Con relación a las concesiones de servicios de radiodifusión, durante el año 2002 se tramitaron un total de 286 solicitudes de otorgamiento y modificación, que se comparan con las 310 solicitudes correspondientes al año 2001. Durante el año 2002 se produjo una disminución del 8% en el tiempo promedio del trámite.

Normas jurídicas y técnicas para el sector telecomunicaciones

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance
		2001	2002	
Eficacia Dictación de decreto tarifario de empresas de telecomunicaciones	N° decretos tarifarios dictados	0	0	0 ¹⁹

Durante el desarrollo de la gestión del año 2002, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Economía se encontraban discutiendo la modificación a la Ley General de Telecomunicaciones, en particular, en lo referido a regulación tarifaria. Si bien, la iniciativa no prosperó, algunos de los aspectos planteados en dicha iniciativa se materializaron en el Reglamento que regula el procedimiento, publicidad y participación del proceso de fijación tarifaria establecido en el Título V de la ley.

Dadas las condiciones planteadas anteriormente, y debido al concepto de simultaneidad en la fijación de tarifas no era factible plantearlo sin una modificación legal, se decidió postergar momentáneamente los procesos tarifarios de las compañías Telesat, CMET, Manquehue y EntelPhone, para realizarlos conjuntamente y en forma paralela con el proceso tarifario de Telefónica CTC Chile, programado para el año 2003.

Atención de denuncias y resolución de reclamos

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO

¹⁹ Indice Ascendente



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance
		2001	2002	
Calidad Porcentaje de denuncias resueltas	(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	66%	80%	121 ¹⁹
Calidad Tiempo promedio de resolución de denuncias	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	s.i	47 ds.	0 ¹⁸
Calidad Porcentaje de reclamos resueltos	(N° de reclamos resueltos/Total de reclamos ingresados)*100	133%	88%	66 ¹⁹
Calidad Tiempo promedio de resolución de reclamos	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	s.i	124	0 ¹⁸

Con respecto al indicador de reclamos resueltos, es importante aclarar que el porcentaje de 133% correspondiente al año 2001, incluye la resolución de 5.295 reclamos provenientes de años anteriores. Al ajustar este cálculo, el indicador del año 2001 queda en 29%, y por tanto el avance efectivo en relación al año 2002 corresponde a 234%, Esto refleja el esfuerzo de la Subsecretaría por resolver el gran volumen de reclamos ingresados, producto de la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos.

Instalación y operación de teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance
		2001	2002	

19 Índice Ascendente



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Eficacia Porcentaje de localidades con inicio de servicio de teléfonos públicos rurales	(N° de localidades con inicio de servicio/N° de localidades proyectadas)*100	100%	26%	26 ¹⁹
Eficacia Porcentaje de telecentros comunitarios en operación	(N° de telecentros en operación/N° de telecentros proyectados)*100	100%	100%	100 ¹⁹

El porcentaje de localidades con inicio de servicio tuvo una evolución descendente, debido a dificultades presentadas por una de las empresas concesionarias, lo que ha dificultado la recepción de obras y el posterior inicio de servicio. Cabe señalar, que de un total de 6.059 teléfonos públicos rurales adjudicados a fines del 2002, solo se encuentran pendientes de inicio de servicio 130 teléfonos (2.1%)

Respecto al porcentaje de telecentros comunitarios en operación, durante el año 2002, se realizaron dos concursos; en el primer concurso se asignaron 83 permisos de telecentros, los cuales entraron en operación a fines de año y en el segundo concurso se asignaron 209 permisos de telecentros, los cuales entrarán en operación durante el primer semestre del año 2003.

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Acción n° 1: Licitar y adjudicar 3 nuevas concesiones de telefonía móvil de 30 Mhz. en la banda 1.900 Mhz (PCS).

Resultados: Las Concesiones de Bellsouth Comunicaciones S.A. y Telefónica Móvil de Chile S.A. fueron tramitadas, de acuerdo a legislación vigente. Con fecha 16/11/2002 se publicó en el Diario Oficial decreto de otorga concesión de Telefónica Móvil. Bellsouth deberá enterar el monto ofertado en la licitación antes del 14/01/2003, y posteriormente se procederá a la publicación del decreto en el Diario Oficial.

Acción n° 2: Recepción de Obras de Servicios Públicos de Wireless local loop (WLL-Nuevas tecnologías)

¹⁹ Indice Ascendente



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Resultados: Se ejecutó el 100% de las recepciones de obra solicitadas. (324 Entelphone y 8 Telefónica del Sur). Se encuentran recepcionadas en un 100% las obras comprendidas en el proyecto de Entelphone, no fueron ingresadas nuevas solicitudes de recepción de obra por parte de Telefónica del Sur.

Acción n° 3: Implementar Concurso de Telecentros Comunitarios para el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Resultados: 83 telecentros se encuentran operando en las regiones IV, V, VI, VII, VIII, IX y Región Metropolitana. Adicionalmente, producto del segundo concurso, se han entregado 209 permisos para operar telecentros, los cuales debieran entrar en funcionamiento a partir de abril de 2003.

Acción n° 4: Fiscalizar la emisión de densidad de potencia de 200 estaciones (antenas) de Telefonía Móvil

Resultados: 236 antenas de telefonía móvil fueron fiscalizadas con sus respectivos informes, superando en un 18 % el compromiso asumido para diciembre de 2002.

Acción n° 5: Mejorar la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones y resolución de sus reclamos a través del uso de tecnología de información e Internet.

Resultados: El Sistema de gestión de reclamos se encuentra en explotación y disponible en <http://reclamos.subtel.cl/pls>. Se está elaborando un plan de mejoramiento de acuerdo a resultados obtenidos en focus group y encuestas.

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS EVALUADOS²⁰

"El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 – 2002."

PRINCIPALES RESULTADOS DE OTRAS EVALUACIONES

"El servicio no tiene otras evaluaciones en el año 2002."

20 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

1. Recursos Humanos

Según se desprende del anexo 7, durante el año 2002, los indicadores demuestran que hubo un aumento de días no trabajados, pero ello se debió principalmente a licencias médicas. Ello se ve compensado con el aumento de horas extraordinarias. Otro aspecto a destacar es la disminución de la rotación del personal, y el aumento en el número de ascensos de funcionarios de planta.

Sistema de Capacitación:

En lo que respecta al PMG el servicio se ubica por segundo año consecutivo en la etapa IV.

Se capacitó un 84% de los funcionarios un 6% mas que el año anterior, el promedio de horas por curso es 44, cantidad inferior al año anterior.

Al valorizar los cursos se realizó una inversión anual en capacitación de 23 millones, también se generó un valor agregado correspondiente a los cursos vía becas que en su totalidad sobrepasan las 3.800 horas.

Ambientes Laborales:

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad cumplió la etapa III del PMG, entre las actividades cabe mencionar:

- Diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y mejoramiento de ambientes de trabajo.
- Capacitación Ley N°16.744, Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Reposición de los extintores que estaban en mal estado en sus distintas categorías.
- Auditoría Eléctrica.
- Seminario y Práctica de uso de extintores y combate de líneas de fuego.
- Se realizó un curso de Manejo a la Defensiva.
- Chequeo oftalmológico para todo el personal de Subtel.
- Evacuación del edificio.

Evaluación de Desempeño:

Durante el año 2002 esta área cumplió la etapa IV del PMG.

Se aplicó íntegro el reglamento interno de calificaciones de SUBTEL. Se continuó eliminando los trámites involucrados en el proceso haciendo llegar los formularios vía electrónica a los precalificadores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

2. Atención a Usuarios (OIRS, Simplificación de Trámites)

OIRS.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año 2002 se comprometió a realizar la IV etapa del Programa de Mejoramiento de la Gestión "OIRS", implementando varias acciones con la finalidad de mejorar la calidad de funcionamiento de la OIRS.

Una de las acciones más relevantes fue la implementación del Sistema de Gestión de Reclamos, cuya finalidad es optimizar los procesos internos del Departamento de Atención de Consumidores e involucrar a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en sus procesos, permitiendo acceder en línea a la información y controlar la gestión. Asimismo, para dar una mejor atención a los usuarios, a contar del 1° de julio del 2002, se habilitó la dirección de correo electrónico para recepcionar las peticiones, reclamos o sugerencias de los usuarios, oirs@subtel.cl.

Con el objeto de aumentar la calidad de la atención y proporcionar de manera rápida y oportuna la información disponible en folletos requerida por el usuario se adquirió de un buzón y exhibidor de folletos.

En lo relativo a la tramitación de ingreso de solicitudes, durante el año 2002 se registro un total de 99 solicitudes, de los cuales el 11% corresponden a reclamos, el 88% a solicitudes de información o consultas y el 0% sugerencias, las cuales fueron remitidas a las distintas Divisiones de esta Subsecretaría, según su materia con el objeto de la elaboración y posterior envío de las respuestas a los usuarios respectivos. Del total de solicitudes ingresadas al año 2002, el 99% fueron respondidas, de acuerdo a los procedimientos establecidos, logrando sobrepasar el estándar comprometido de un 80%.

Para medir la calidad de Servicio en la atención se utiliza una encuesta con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que la Subsecretaría recibe aproximadamente un total de 980 usuarios al mes, que reciben orientación en el módulo de atención presencial, de los cuales el 2.6% de los usuarios aceptan contestar la encuesta, es así que, durante el período 2002 se recepcionaron un total de 286 encuestas, de las cuales el 62.2% consideran que la atención que se les brinda es óptima y satisface sus requerimientos, el 60.6% de los usuarios consideran que la información requerida es la adecuada y el 64% encontró que los funcionarios dominaban los temas consultados, quedando muy conformes con las respuestas obtenidas. Respecto al tiempo de atención, el 52% de los usuarios encontraron que el tiempo de espera promedio les satisface sus expectativas.

Simplificación de Trámites-Reclamos

La Subsecretaría de Telecomunicaciones continuó modernizando su gestión, a través del Programa de Mejoramiento de la Gestión "Simplificación de Trámites" cuyo objetivo principal fue implementar un sistema informático que permitiera optimizar los procesos, acceder en línea a la información, conocer el estado de los reclamos, controlar la gestión y el rendimiento interno y contribuir especialmente a la obtención de información oportuna y relevante para su función, es así que



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

durante el año 2002, se trabajó en el diseño lógico y físico del Sistema de Gestión y Portal de Reclamos. Este sistema inició su puesta en marcha a principios del mes de septiembre en los diferentes módulos de atención del Departamento de Atención de Consumidores realizando conjuntamente la capacitación a los funcionarios del Departamento. Asimismo, con la finalidad de proporcionar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones una instancia más expedita para el ingreso de solicitudes de reclamos y consulta de los mismos, se incorporó a través de la página web de Subtel la posibilidad de acceder vía internet al sistema, iniciando su marcha blanca en el mes de diciembre del 2002.

En relación, a la recepción y resolución de reclamos de los servicios de telecomunicaciones durante el año 2002, se registró un total de 7.293 reclamos de los cuales el 88.2% fue resuelto durante el período, alcanzando a diciembre del 2002, la resolución en 38 días hábiles, a contar de la recepción y aceptación del reclamo en el Sistema de Gestión de Reclamos. Asimismo, se resolvió un total de 5356 reclamos que habían sido ingresados entre los años 2000 y 2001.

Con fecha 28 de Octubre del 2002 fue remitido a la SEGPRES, el Informe Final de Simplificación de Trámites, el que fue aprobado a través de carta de fecha 24 de enero de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Simplificación de Trámites- Concesiones.

En el área de concesiones la simplificación de trámites tuvo como objetivo el implantar un sistema que permitiera a los usuarios completar sus solicitudes y la consulta de sus trámites de concesiones, permisos y licencias a través de Internet.

Este sistema está disponible en la página www.subtel.cl a partir del año 2001 para los servicios de Radiodifusión Sonora, Servicio Limitado de Corta Duración y Banda Local.

Las solicitudes de concesión y de modificación Servicios de radiodifusión Sonora, Servicios Públicos e Intermedios, Televisión, Servicios Limitados están disponibles desde el mes de septiembre del 2002.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

3. Planificación Estratégica y Control de Gestión.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha logrado aprobar en forma satisfactoria en el año 2002 la IV etapa del Sistema de Planificación / Control de Gestión.

Durante el año 2002 se elimina la División Planificación y Desarrollo Tecnológico y se crea la División Planificación Estratégica, Control de Gestión y Política Tecnológica, cuyo objetivo es mejorar la gestión de la institución y potenciar el trabajo en las materias prioritarias comprometidas por el Supremo Gobierno, fortalecer las actividades en materia de planificación estratégica y política pública en tecnología de información y comunicación, dando un impulso a las actividades institucionales en el marco de los programas de impacto social que son de responsabilidad de esta Subsecretaría de Estado.

La disolución de la División Planificación y Desarrollo Tecnológico obedece a la necesidad de potenciar dos funciones: promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones (telecentros comunitarios y teléfonos públicos rurales, entre otros) y coordinar la incorporación de tecnologías de información al sector público (academia de formación en tecnologías de información). Esto se materializa con la creación de la División Acceso Universal a la Sociedad de la Información. La creación de la División Planificación Estratégica, Control de Gestión y Política Tecnológica obedece a la necesidad de alinear los procesos de planificación estratégica con los procesos desarrollados al interior de la Subsecretaría, tanto en aspectos presupuestarios como de control de gestión, como asimismo con los cambios tecnológicos de la industria de las telecomunicaciones en Chile.

El Sistema de Control de Gestión funciona básicamente de acuerdo a lo siguiente:

- La planificación estratégica y la definición del plan de ejecución anual, tarea que la realiza el Subsecretario y el Comité Directivo compuesto por los Jefes de División.
- La evaluación de los procesos a través de los índices de gestión asociados a los productos relevantes.
- Seguimiento y evaluación de los compromisos de la Institución con las políticas ministeriales y las directivas del Presidente de la República, a través de la agenda programática.
- Seguimiento y evaluación de los sistemas comprometidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
- Seguimiento y evaluación de la ejecución de los programas, estudios, proyectos y su correspondiente ejecución presupuestaria.

Finalmente es importante señalar que el Sistema de Control de Gestión de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, fue seleccionado como caso de buenas practica en el Sistema de Información de Experiencias de Gestión Pública en Chile. Este sistema, desarrollado en conjunto por el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado y el Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, detecta las mejores prácticas de gestión pública en Chile, permitiendo que las experiencias sean sistematizadas, y posteriormente aprovechadas por otras instituciones públicas.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

4. Auditoría Interna.

Durante el año 2002, se ejecutó el plan anual de trabajo en un porcentaje aproximado en un 91% y se desarrollaron todas las acciones programadas para cada uno de los objetivos de auditoría institucionales, ministeriales y gubernamentales.

Dentro de las acciones desarrolladas se considera el trabajo para instalar el sistema SIGFE, en la Subsecretaría, para lo cual se mantuvo una serie de reuniones con la contraparte interna de la Subsecretaría y el equipo técnico de la Dirección de Presupuestos, encargada de instalar el sistema.

En materia de auditoría los estados financieros al 31.12.2001 no se completó la revisión de estos, por dificultades en el procesamiento de la información lo que significó una modificación a los programas de auditoría, que incluyó la auditoría a los honorarios de personas naturales y jurídicas pagados durante el año 2001 y 2002.

En la detección de áreas de riesgo, se definieron 23 aspectos del trabajo de la Subsecretaría que deben mantenerse bajo control permanente tanto de las autoridades de la Subsecretaría como de esta unidad de Auditoría Interna.

5. Desconcentración / Descentralización

Area Reclamos.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones se propuso continuar con la descentralización de algunas actividades que permiten dar mayor autonomía a las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones, entregándoles atribuciones y herramientas necesarias para tramitar reclamos de los usuarios sin constancia de interposición previa directamente a las empresas de telecomunicaciones, disminuyendo muchas veces en tiempo y costos de movilización que incurren los usuarios al trasladarse para interponer sus reclamos ante las compañías reclamadas, y que muchas veces estas empresas no cuentan con oficinas habilitadas en todas las provincias de la región.

En este contexto, la División Fiscalización a través del Departamento de Atención de Consumidores consideró necesario la implementación de un sistema informático que permitiera optimizar los procesos, acceder en línea a la información, conocer el estado de los reclamos, controlar la gestión y el rendimiento interno y contribuir especialmente a la obtención de información oportuna y relevante para su función. Así como también, a través de este sistema en línea, recepcionar los reclamos de los usuarios en las Seremitt's. Motivo por el cual durante el año 2002, se trabajó en el diseño lógico y físico del Sistema de Gestión y Portal de Reclamos. Este sistema inició su puesta en marcha a principios del mes de septiembre en los diferentes módulos de atención y en el mes de diciembre



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

inició su marcha blanca en las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones.

Para lograr el óptimo funcionamiento de éste Sistema se dotó a las Seremitt's con recursos computacionales compatibles para acceder a Internet.

Area Fiscalización.

En consideración a estas metas de desconcentración, en materia de fiscalización de servicios de telecomunicaciones durante el año 2002, se fortaleció y perfeccionó el instructivo de fiscalización implementado el año 2001, incorporando antecedentes e información relativa a la fiscalización del servicio de telefonía móvil.

La aplicación de este instrumento tuvo como objetivos: generar, aplicar, controlar, informar y evaluar acciones de fiscalización, supervisadas por Subtel, tomando en consideración los recursos humanos y materiales que pueden estar disponibles en cada una de las regiones.

Finalmente, y con el objeto de obtener una realimentación de la experiencia y mejorar acciones de desconcentración futuras, se adjuntó una encuesta para ser respondida por cada Seremitt.

A partir de la información obtenida en las encuestas, se elaboró un informe que da a conocer los positivos resultados obtenidos tras la aplicación de la experiencia de fiscalización de teléfonos públicos rurales, sistema de radiodifusión sonora y antena de telefonía móvil. Este documento fue enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Administración Financiera (Compras y Financiero Contable)

Sistema de Compras.

De acuerdo a lo establecido en los Decretos Supremos N° 1.312, de 1999 y Decreto Supremo N° 826, de 2002, el proceso de modernización de la gestión del Estado, tiene como objetivo fundamental transparentar y agilizar los procedimientos de compras y contrataciones públicas, fortaleciendo la eficiencia y la eficacia en la gestión de los recursos.

Es así como la Subtel a partir del año 2001 ha cumplido una a una las etapas del Sistema ChileCompra, cuyo organismo validador es el Ministerio de Hacienda, considerando la incorporación del Servicio al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas en su primera etapa; la puesta en marcha y ejecución de operaciones completas en su segunda etapa y; el ingreso del 78% de las compras susceptibles de ser informadas que se habían comprometido en la Etapa I, considerando los ítems 22, 25 y 31 del presupuesto de Subtel en su tercera etapa.

La tercera etapa comprometida para el año 2002, fue validada por parte del Ministerio de Hacienda, informando 545 procesos con órdenes de compras y 77 contratos, tanto de personas naturales como jurídicas, sumando \$821.273, de un total comprometido a informar de \$843.026. De esta forma se dio un cumplimiento parcial del monto suceptible de ser informado.

La diferencia producida respecto a los montos suceptibles de ser informados, se explican fundamentalmente por contratos firmados en el año 2001 y cuyos pagos se realizarán durante el año 2002.

Sistema Financiero Contable.

En el área financiero contable el Servicio le correspondió aplicar la etapa 4° de este P.M.G.

Históricamente los informes con la información financiera y presupuestaria han sido despachados a la Contraloría y la Dirección de Presupuestos con la calidad y oportunidad requerida. En este contexto se logró cumplir satisfactoriamente con la meta de este P.M.G., recibiendo los certificados de validación que dejan constancia del cumplimiento oportuno del envío de la información, como así también, de la adecuada competencia del equipo de trabajo para los procesos financiero-contable de la Institución.

Finalmente es importante destacar la participación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones como institución piloto en el nuevo Sistema de Gestión Financiera del Estado, a través del cual se formuló el proyecto de presupuesto del año 2004.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

6. Enfoque de Género

Como resultado del diagnóstico aplicado a los productos de Subtel en la Etapa I del PMG Equidad de género, se ha llegado a la conclusión de que ninguno de los productos de Subtel incorporan enfoque de género, en sus definiciones, procesos y resultados. La información actual no está actualmente desagregada por sexo. Se concluye que la situación actual es de desconocimiento de la situación de la mujer en todos los aspectos que pueden ser evaluados para el sector de las telecomunicaciones: participación de la mujer en las empresas, desde el punto de vista de la propiedad, de su inserción en el trabajo profesional y técnico, de su formación o capacitación; acceso a los servicios y a las tecnologías de la información como usuarias, inquietud por los temas asociados a las tecnologías de la información y comunicación, entre otras. También se concluye que en general es posible incorporar el concepto de género a todos los sistemas de información de Subtel y del sector (sistema de estadísticas). Para ello, se deberán incorporar los conceptos correspondientes (sexo) en las bases de datos de Subtel, así como se deberá solicitar a las empresas que lo hagan paulatinamente en sus propios sistemas de registro de información. Esta labor se acometerá como partes de las próximas etapas de implementación del PMG de equidad de género, enfrentando una serie de tareas de sensibilización, difusión y preparación de los mecanismos y herramientas para lograr el objetivo que se propone.

En resumen, se analizaron 35 productos de Subtel comprometidos para el año 2002, 11 de los cuales no corresponde aplicar enfoque de género en el proceso de diseño y producción ni en la información de clientes/usuarios/beneficiarios. De los 24 restantes, en 15 casos corresponderá realizar acopio de información desagregada por sexo, y en 13 de ellos se podría intervenir con enfoque de género en el diseño y producción, en la medida que la información recogida en los sistemas (una vez desagregada la información por sexo), arroje resultados que muestren iniquidades de género. En la evaluación realizada, en algunos casos serían necesarias modificaciones de ley para aplicar enfoque de género a los productos de Subtel.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

7. Tecnologías de Información.

Durante el año 2002, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, orientó sus esfuerzos en materia de Tecnologías de Información a concretar proyectos que estuvieran fuertemente alineados con la “Visión de Gobierno Electrónico” emanados desde la primera autoridad del país. Es así, como en julio de 2002, la Institución puso en explotación el “Sistema de Trámites en Línea”, el cual apoya y facilita el proceso de otorgamiento y modificación de autorizaciones de servicios de telecomunicaciones. Este sistema que opera sobre Internet y fue desarrollado utilizando ORACLE PORTAL, herramienta de última generación para el diseño y construcción de aplicaciones en ambiente Internet.

Posteriormente, durante el mes de Agosto de 2002, Subtel lanza oficialmente, su sitio web institucional, el cual fue conceptualizado como un sitio dinámico, que permita a los encargados de su administración operar con la ayuda mínima del Departamento de Desarrollo Tecnológico; además de poseer una gráfica atractiva y permitiendo el acceso a la información en forma lo más expedita posible (máximo 3 clicks) y por último, posibilitando la participación ciudadana a través de foros y encuestas. El sitio WEB Subtel fue diseñado y construido con ORACLE PORTAL.

En el mes de Septiembre de 2002, Subtel pone en explotación el “Sistema de Gestión de Reclamos y Portal de Reclamos en Internet”, el cual permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones la interposición de sus reclamos, facilita al Depto. de Atención al Consumidor su tramitación y finalmente permite el seguimiento de estos. Este sistema forma parte del proyecto de Ventanilla Unica y SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) lo utilizará desde sus oficinas de atención a lo largo del país actualizando la información directamente en las bases de datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En el mes de diciembre de 2002, se finaliza la construcción del Sistema de Gestión de Fiscalización que apoyará el proceso este proceso a través del registro de solicitudes que ingresan, generación de órdenes de trabajo, asignación y resolución de estas. Este sistema se estima que estará operando en marzo de 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

8. Avances en Otras materias de Gestión

Con fecha 16 de julio de 2001, se firmó un protocolo de acuerdo entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Dirección de Presupuestos y la Contraloría General de la República, para formalizar los deberes y responsabilidades a que se obligan, dichas Instituciones en la implantación satisfactoria del SIGFE.

Durante el primer semestre del año 2002, se validó y trabajó sobre la plataforma Sigfe, y simultáneamente con el sistema que utilizamos hasta ese entonces, de los resultados obtenidos se determinó que a partir del 01 de enero del año 2003 se iniciaría el registro de las operaciones habituales de la Subsecretaría únicamente a través del Sigfe.

A partir del 01 de enero del 2003, esta Subsecretaría inició la explotación completa del sistema con todas sus funcionalidades disponibles en su primera versión.

Al igual que el año anterior, el proyecto de presupuesto para el año 2004, será preparado utilizando este nuevo sistema, sin embargo, ya no en la calidad de institución piloto. Al respecto, las distintas divisiones deberán identificar y preparar sus productos los cuales serán los requerimientos solicitados para el año 2004, debe hacerse hincapié, en que las solicitudes de las divisiones no podrán ser determinadas por el clasificador presupuestario sino en el producto que espera entregar.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo del proyecto se resumen principalmente en lograr fortalecer la transparencia, eficiencia y eficacia en la Gestión Financiera del Estado; evolucionar hacia una asignación de recursos públicos centradas en productos y resultados en lugar de componentes de gastos, mejorando el rendimiento de los recursos públicos; contar con un sistema de información al servicio de los actores públicos como para la comunidad proporcionando información oportuna, relevante y de calidad; generar incentivos para un adecuado manejo de los activos físicos y financieros del Estado; y optimizar la programación financiera de mediano plazo mejorando los compromisos que asume el Estado futuro.

El proyecto también considera en una futura versión, el desarrollo de un sistema de información de recursos humanos que coayude a una mejor administración de dichos recursos, como base en la integración de una base de datos electrónica que informe sobre el número, ubicación, funciones, género, entre otras informaciones relevantes de los empleados públicos.

Este proyecto es financiado por el Banco Mundial y deberá estar operativo para todo el sector público a mediados del año 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

PROYECTOS DE LEY

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO PENAL CON EL OBJETO DE RECEPCIONAR, EN LOS TIPOS PENALES TRADICIONALES, NUEVAS FORMAS DELICTIVAS SURGIDAS A PARTIR DEL DESARROLLO DE LA INFORMÁTICA.

El proyecto de ley en estudio tiene por objeto introducir una serie de modificaciones al Código Penal, con el objeto de incluir en los tipos penales tradicionales, nuevas formas delictivas que surgen del desarrollo de la tecnología y que se conocen como delito informático

El proyecto fue ingresado a tramitación el 2 de octubre de 2002, le corresponde el Boletín 3083-7 y se encuentra en tabla de la 348a legislatura extraordinaria para ser vista en la Sesión 54a ordinaria, en martes 11 de marzo de 2003 en primer trámite constitucional.

Ley actual y necesidad de modificarla:

1. La ley N° 19.223 de 1993, (actual de delito informático) no aborda una serie de problemas que genera la utilización de medios informáticos para la comisión de delitos considerados tradicionales o bien en la que dichos medios constituyen el objeto de protección (fraude informático; obtención indebida de servicios de telecomunicaciones; "hackeo"; falsificación de documentos electrónicos, clonación y alteración de tarjetas de crédito; etc.) los que en la actualidad generan el riesgo de quedar desprotegidos frente a conductas similares.
2. La ley ha resultado de muy escasa aplicación hasta la fecha, tanto por:
 - i. Al crear una ley aparte, se ha generado un desconocimiento de la materia tratada por parte de los actores del sistema (jueces y abogados particularmente).
 - ii. El limitado alcance de la normativa, ya que como se dijo, no contempla una serie de delitos.
3. Por los motivos expuestos es urgente modificar la ley, en particular si se considera que la reciente aprobación de la Ley de Firma Electrónica y su Reglamento abre un nuevo y amplio espectro de posibilidades para la comisión de delitos a través de Internet, los que con la actual legislación podrían quedar impunes.

Propuesta:

Las Subsecretarías de Telecomunicaciones y de Justicia han trabajado en un proyecto de ley que subsane los vacíos detectados, derogando la ley 19.223 e incorporando nuevos tipos en el Código Penal que den cuenta de todos los delitos posibles de cometer con medios informáticos o cuya base se encuentra precisamente en la protección de datos o sistemas informáticos.

Beneficiarios de la Ley: Según los resultados del Censo 2002, la cantidad de habitantes que poseen computadores es de 3.098.869 habitantes y con conexión a Internet es de 1.541.876 habitantes, cifras que se espera aumente exponencialmente en los próximos años.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

INICIATIVAS DE INVERSIÓN²¹

Iniciativa de Inversión:

1. ESTUDIO BASICO: 20183448-0 ANALISIS FORTALECIMIENTO MARCO REGULATORIO 2002

Proyectos / Productos (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes	Costo Total Estimado ²² (M\$) (1)	Ejecución Acumulada ²³ al Año 2002 (M\$) (2)	% Avance al Año 2002 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Vigente ²⁴ Año 2002 (M\$) (4)	Ejecución ²⁵ Año 2002 (M\$) (5)	% Ejecución Año 2002 (6) = (5) / (4)	N° de Población Beneficiada
Normas jurídicas para el sector telecomunicaciones , normas técnicas para el sector telecomunicaciones y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones sin competencia perfecta.	226.000	239.278	1,05	239.324	239.278	99%	10.000.000

El objetivo del estudio es contribuir a la generación de una nueva normativa que permita seguir garantizando el desarrollo sostenido y equitativo del sector en convergencia y en acelerado proceso de innovación tecnológica. El estudio permitirá proponer modificaciones a la actual normativa de telecomunicaciones y con ello en consecuencia se creará la normativa necesaria para la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación y nuevos servicios.

²¹ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

²² Corresponde al valor contratado

²³ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2002

²⁴ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2002

²⁵ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2002



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Iniciativa de Inversión:

PROYECTO: 20183485-0 DESARROLLO SISTEMA GESTIÓN ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Proyectos / Productos (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes	Costo Total Estimado ²² (M\$) (1)	Ejecución Acumulada ²³ al Año 2002 (M\$) (2)	% Avance al Año 2002 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Vigente ²⁴ Año 2002 (M\$) (4)	Ejecución ²⁵ Año 2002 (M\$) (5)	% Ejecución Año 2002 (6) = (5) / (4)	N° de Población Beneficiada
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones	373.700	218.930	58%	219.980	218.230	99,2%	10.000.000

El proyecto "Sistema de Gestión del Espectro Radioelectrico", GESUBTEL, tiene como objetivo la implementación de un sistema de información para la gestión nacional del espectro radioeléctrico. Los beneficiarios directos son aproximadamente 20.000 operadores de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo concesionarios, permisionarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

TRANSFERENCIAS CORRIENTES²⁶

En el siguiente cuadro se presentan los recursos de transferencias ejecutados en los años 2001 y 2002:

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado ²⁷ M\$		Variación %
	Año 2001	Año 2002	
Transferencias al Sector Privado	907.196	943.319	4,0%
Transferencias a Organismos del Sector Público	0	0	0%
Transferencias a Otras Entidades Públicas	0	0	0%
✓ Gasto en Personal			
✓ Bienes y Servicios de Consumo			
✓ Inversión Real			
✓ Otros			
Transferencias al Fisco	3.485	2.336	-33,0%
Otras Transferencias Corrientes	0	0	0%
Total de Transferencias Corrientes	910.681	945.655	3,8%

El ítem Transferencias al sector privado corresponde a “Convenios Programas de Fiscalización”.
El ítem Transferencias al Fisco corresponde a impuestos enterados en tesorería, básicamente el impuesto al valor agregado I.V.A.

²⁶ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

²⁷ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

4. DESAFIOS 2003

ACCIONES 2003: AREA REGULATORIA

Procesos Tarifarios Compañías Móviles.

De conformidad a lo dispuesto por la ley, durante el año 2003, procede fijar tarifas a aquellos servicios provistos a través de las interconexiones de las empresas de telefonía móvil (por el solo ministerio de la ley), esto es, los servicios indicados en los artículos 24° bis y 25°, en todas las zonas primarias del país donde las concesionarias de servicios públicos telefónicos móviles, cuenten con concesiones, es decir a: Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Entel Telefonía Móvil S.A., Telefónica Móvil de Chile S.A., Smartcom S.A. y Bellsouth Comunicaciones S.A.

Proceso Tarifario Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. (CTC)

Durante el año 2003 corresponde definir las bases técnico-económicas para iniciar el proceso tarifario que fija la estructura, niveles y mecanismos de indexación, de los servicios afectos a fijación tarifaria de la Compañía de Telecomunicaciones, a ser publicado en el año 2004.

Estudio Modelo de Empresa Eficiente para la Fijación Simultánea de las Tarifas de los Servicios Regulados

Por la misma importancia que tienen los procesos de fijación tarifaria, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha iniciado, durante el presente año, con el Centro de Modelamiento Matemático de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, la elaboración de un modelo que permita apoyar los procesos tarifarios de las concesionarias de servicio público telefónico.

Elaboración de un Sistema de Cuentas Satélite de la Economía Digital en Chile

En virtud del convenio marco firmado por cinco instituciones de gobierno: Ministerio de Economía, Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Ministerio de Educación (Mineduc) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), se ha acordado generar una cuenta satélite de la economía digital, cuya elaboración se adjudicará a una empresa consultora, mediante una licitación privada, en el contexto de las bases administrativas del proyecto de innovación tecnológicas del Banco Interamericano de Desarrollo, la duración del estudio es de 18 meses, siendo financiado por las cinco instituciones mencionadas. La cuenta satélite es un sistema complementario al sistema de Cuentas Nacionales tradicional y tiene como objetivo profundizar el conocimiento de la realidad de nuevos fenómenos económicos, como es el caso de la economía digital en



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Chile. Este instrumento será útil para la evaluación del desempeño de las políticas aplicadas y el diseño de nuevos instrumentos que midan el impacto de la política gubernamental en materia de tecnologías de información.

Cambio de Numeración Móvil

Se continuará con este proceso durante el año 2003, para asegurar el desarrollo del sector introduciendo como primer dígito el número 8.

Televisión Digital(TVD)

Dado que el mercado de la TVD ha evolucionado muy lentamente incluso en los países desarrollados y considerando, que la mayor parte de los países de la región no han elegido estándar, se impulsará la definición de las políticas públicas para la Televisión Digital Terrestre y si es necesario revisar la recomendación de estándar técnico realizada por la Subsecretaría.

ACCIONES 2003: AREA SUBSIDIOS

Para el año 2003 se proyecta priorizar aquellos proyectos que cuenten con el apoyo de fondos regionales efectivos, principalmente en lo que se refiere a los convenios marcos. En este contexto, se ha levantado a partir de la comunidad, necesidades de servicios de telecomunicaciones que permiten tener un requerimiento presupuestario para el FDT estimado en 3.959 millones de pesos para el período 2003-2004.

ACCIONES 2003: AREA FISCALIZACIÓN

El aumento sostenido de la telefonía móvil y fija, ha conducido a tener hoy en el país alrededor de 9 millones de usuarios de dichos servicios en conjunto; el aumento del tráfico de larga distancia nacional, larga distancia e internacional; el crecimiento del número de abonados de servicios de televisión por cable; el mayor número de emisoras AM, FM y de mínima cobertura; hacen que la responsabilidad por cautelar los derechos de los usuarios sea mayor. Esto ha implicado e implicará una mayor carga de trabajo, lo que se traduce en un requerimiento de mayor dotación y equipamiento para cubrir las acciones de fiscalización.

Entre las acciones de fiscalización se contempla la recepción de obras de proyectos de los distintos servicios de telecomunicaciones concesionados, incluyendo los de la telefonía pública rural; investigaciones de mercado; investigaciones de denuncias y reclamos, entre otras. Además de las acciones



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

normalmente planificadas, tales como fiscalización de Teléfonos Públicos Rurales, fiscalización de radioemisoras (comerciales y de mínima cobertura), destacando en forma especial las actividades que se mencionan a continuación:

- *Ejecución de Auditorías los Sistemas de Medición, Tasación y Facturación de Smartcom PCS y Bellsouth, para verificar el correcto cobro a los usuarios.*
- *Ejecución de una Auditoría al Servicio 107 de Atención de Reclamos de Telefónica CTC S.A. a favor de los derechos de reclamos de los usuarios.*
- *Pruebas de llamadas para comprobar correctos cobros de servicios de telecomunicaciones.*
- *Fiscalización y Medición de densidad de potencia de aproximadamente un 15% del parque de antenas de telefonía móvil de las diferentes concesionarias, a lo largo del país. Dado el sostenido aumento del parque de Antenas correspondientes a la Telefonía Móvil se debe velar por cuidar los derechos y la salud de los usuarios.*

ACCIONES 2003: AREA GESTION

En el área de gestión se continuara con el proceso de implementación del Sistema de Gestión Financiero del Estado(SIGFE) y el perfeccionamiento del Sistema de Planificación y Control de Gestión, asimismo y con el objeto de enfrentar los nuevos desafíos, se modificará la estructura organizacional de la Subtel, cuyo diseño considera las tres áreas claves del negocio: Regulatoria, Fiscalización y Subsidios.

En resumen, la Subsecretaría de Telecomunicaciones enmarcará su acción en el 2003 dentro de una política de defensa de los consumidores, para lo cual reforzará la labor de fiscalización; aumentará la cobertura de localidades atendidas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; llevará adelante los Procesos de Fijación Tarifaria; y elaborará Normas que fomenten la provisión de más y mejores servicios a los ciudadanos en condiciones eficientes y equitativas; incorporando sistemas de gestión internos modernos y una estructura organizacional acorde a las nuevas exigencias.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Anexos

Definiciones Estratégicas
Indicadores de Desempeño
Programación Gubernamental
Informe de cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002
Indicadores de Gestión Financiera
Indicadores de Recursos Humanos



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANEXO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS
FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2003
DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

MINISTERIO	Ministerio De Transporte Y Telecomunicaciones	PARTIDA	19
SERVICIO	Subsecretaría De Telecomunicaciones	CAPÍTULO	02
PROGRAMA		PROGRAMA	

Ley orgánica o Decreto que la rige
D.L. N°1.762 de 1977.

Misión Institucional
Promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones a calidad y precios adecuados, contribuyendo a impulsar el desarrollo económico y a mejorar la calidad de vida de la población con énfasis en los sectores vulnerables y marginados, mediante la definición y aplicación de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones.

Objetivos Estratégicos	
Número	Descripción
1	Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
2	Masificar las transacciones electrónicas, a través del establecimiento de las condiciones adecuadas para la expansión de la red Internet y los servicios prestados a través de ella.
3	Lograr el acceso a las redes de los sectores más vulnerables y desprotegidos, mediante la construcción de telecentros de Internet e instalación de teléfonos públicos, en zonas aisladas.
4	Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Productos Estratégicos o Relevantes (bienes y/o servicios)	
Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones. Descripción :	1
Normas jurídicas para el sector telecomunicaciones, normas técnicas para el sector telecomunicaciones y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones sin competencia perfecta. Descripción :	2
Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población. Descripción :	3
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 Descripción :	4

Clientes/Beneficiarios/Usuarios
Nombre
Inversionistas y empresas nacionales y extranjeras del sector telecomunicaciones.
Usuarios de los servicios de telecomunicaciones..
Población de zonas rurales con condiciones de aislamiento y marginalidad
Concesionarios de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones.
Concesionarios de otros servicios de telecomunicaciones



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Permisos y licenciarios de los servicios de telecomunicaciones



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANEXO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio De Transporte y Telecomunicaciones	PARTIDA	19
SERVICIO	Subsecretaría De Telecomunicaciones	CAPÍTULO	02
PROGRAMA		PROGRAMA	

1. Indicadores presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2002

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
1	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/Nº de concesiones otorgadas)	200 días	180 días	173 días	142 días	100 días
2	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/Nº de concesiones otorgadas)	200 días	180 días	138 días	188 días	100 días
3	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios con nuevas tecnologías	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/Nº de concesiones otorgadas)	n.c.	n.c.	146 días	0 días	100 días
4	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Calidad Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/Nº de permisos otorgados)	n.c.	n.c.	26 días	34 días	22 días

Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:

Página Web: <http://www.subtel.cl>



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
5	Normas jurídicas para el sector telecomunicaciones, normas técnicas para el sector telecomunicaciones y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones sin competencia perfecta.	Eficacia Dictación de decreto tarifario de empresas de telecomunicaciones	Nº decretos tarifarios dictados	4	2	0	0	5
6	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Calidad Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/Nº de concesiones otorgadas tramitadas)	12.0 meses	12.0 meses	6.8 meses	6.3 meses	6.7 meses
7	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	Calidad Porcentaje de denuncias resueltas	(Nº de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	81 %	84 %	66 %	80 %	90 %
8	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	Calidad Tiempo promedio de resolución de denuncias	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	100 días	85 días	s.i.	47 días	30 días



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
9	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	Calidad Porcentaje de reclamos resueltos	(Nº reclamos resueltos/Total de reclamos ingresados)*100	31 %	85 %	133 %	88 %	77 %
10	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	Calidad Tiempo promedio de resolución de reclamos	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	n.c.	n.c.	s.i.	124 días	60 días

Nota del indicador 6: AÑO 2002 Y 2002 TIEMPO EXPRESADO EN DIAS



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

2. Indicadores nuevos

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
11	Institucional	Economía Porcentaje de cumplimiento del gasto	(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100	83 %	97 %	98 %	87 %	100 %
12	Institucional	Economía Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	17 %	38 %	27 %	37 %	30 %
13	Subsidios para la construcción de teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Eficacia Porcentaje de localidades con inicio de servicio de teléfonos públicos rurales	(Nº de localidades con inicio de servicio/Nº de localidades proyectadas)*100	96 %	92 %	100 %	26 %	100 %
14	Subsidios para la construcción de teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Eficacia Porcentaje de telecentros comunitarios en operación	(Nº de telecentros en operación/Nº de telecentros proyectados)*100	n.m.	n.m.	100 %	100 %	100 %

Nota del indicador 11: Los valores corresponden a la ejecución anual

Nota del indicador 13: EL NUMERO DE LOCALIDADES ESTA SUJETO AL INTERES DEL SECTOR PRIVADO EN PARTICIPAR EN EL CONCURSO DEL FDT.

Nota del indicador 14: La operación de los telecentros se relaciona con el interés del sector privado en postular al subsidio del FDT



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

*Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:
Página web: [http: // www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)*



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANEXO 3: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto estratégico o relevante (bienes y/o servicio) al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Licitación y adjudicación de 3 nuevas concesiones de telefonía móvil de 30 Mhz. en la banda 1.900 Mhz (PCS).	Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Cumplido. Concesiones de Bellsouth Comunicaciones S.A. y Telefónica Móvil de Chile S.A. tramitadas, de acuerdo a legislación vigente. Con fecha 16/11/2002 se publicó en el Diario Oficial decreto de otorga concesión de Telefónica Móvil. Bellsouth deberá enterar el monto ofertado en la licitación antes del 14/01/2003, y posteriormente se procederá a la publicación del decreto en el Diario Oficial.
Recepción de Obras de Servicios Públicos de Wireless local loop (WLL- Nuevas tecnologías)	Desarrollar en forma eficiente la infraestructura de telecomunicaciones, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.	Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Cumplido. Ejecución del 100% de las recepciones de obra solicitadas. (324 Entelphone y 8 Telefónica del Sur). Se encuentran recepcionadas en un 100% las obras comprendidas en el proyecto de Entelphone, no fueron ingresadas nuevas solicitudes de recepción de obra por parte de Telefónica del Sur.
Implementar Concurso de Telecentros Comunitarios para el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Lograr el acceso a las redes de los sectores más vulnerables y desprotegidos, mediante la construcción de telecentros de Internet e instalación de teléfonos públicos, en zonas aisladas.	Subsidios para la construcción teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Cumplido. 83 telecentros operando en las regiones IV, V, VI, VII, VIII, IX y Región Metropolitana. Adicionalmente, producto del segundo concurso, se han entregado 209 permisos para operar telecentros, los cuales debieran entrar en funcionamiento a partir de abril de 2003.

Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:
Página Web: [http:// www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto estratégico o relevante (bienes y/o servicio) al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Fiscalizar la emisión de densidad de potencia de 200 estaciones (antenas) de Telefonía Móvil	Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.	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	Cumplido. 236 antenas de telefonía móvil fiscalizadas con sus respectivos informes, superando en un 18 % el compromiso asumido para diciembre de 2002.
Mejorar la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones y resolución de sus reclamos a través del uso de tecnología de información e Internet	Asegurar la operación óptima de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos como de competencia de mercado.	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	Cumplido. Sistema de gestión de reclamos en explotación y disponible en http://reclamos.subtel.cl/pls . Plan de mejoramiento de acuerdo a resultados obtenidos en focus group elaborado y en proceso de implantación.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANEXO 5: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2002

MINISTERIO	Ministerio De Transporte Y Telecomunicaciones	PARTIDA	19
SERVICIO	Subsecretaria De Telecomunicaciones	CAPÍTULO	02
PROGRAMA		PROGRAMA	

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de desarrollo o estados de avance						
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación				0	ALTA	15%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				0	MENOR	2%	✓
	Evaluación de Desempeño				0	MEDIANA	10%	✓
Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS				0	ALTA	15%	✓
	Simplificación de Trámites				0	ALTA	15%	✓
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				0	ALTA	15%	✓
Auditoría Interna	Auditoría Interna				0	MEDIANA	10%	✓
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales				0	MEDIANA	10%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público			0		MENOR	3%	✓
	Administración Financiero-Contable				0	MENOR	3%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género	0				MENOR	2%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento 100%

*Calle Amunátegui, N° 139, ciudad Santiago. Teléfono 4213000 y Fax 4213553:
Página Web: [http:// www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)*



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANEXO 6: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA ²⁸

En el siguiente cuadro se presentan los resultados efectivos de la gestión financiera ejecutados en los años 2001 y 2002:

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance
		2001	2002	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ²⁹	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	27,4	37,6	137.2
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	77,1	78,3	101.6
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	2,2	3,3	150.0
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. Estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	22,5	26,3	116.9
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada ³⁰	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	96,6	89,2	92.3
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	59,2	43,2	73.0

²⁸ Los resultados para el año 2002 se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2002, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. Los valores para el año 2001 se corresponden a los presentados en el BGI2001 actualizados. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.

²⁹ Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

³⁰ 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 2001 y 2002, y corresponde a los proyectos y estudios de inversión identificados por decreto del Ministerio de Hacienda, para ser ejecutados durante el año respectivo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos ³¹	[Ingresos de operación (Subtit. 01) / Ingreso total] *100	0,0	0,0	
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	[Recuperación de préstamos (Subtit. 05) / Ingreso total] *100			

Sentido de los indicadores:

INDICADOR

Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada
Porcentaje de inversión sobre el gasto total
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados

SENTIDO

Ascendente
Ascendente
Ascendente
Ascendente
Descendente
Descendente
No Aplica
No Aplica

³¹ Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

ANEXO 7: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³²		Avance
		2001	2002	
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ³³	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,69%	2,47%	68
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	12%	10,8%	111
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación. • Funcionarios jubilados • Funcionarios fallecidos • Retiros voluntarios • Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0%	-
	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0%	-
	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	12%	10,9%	110
	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1%	0%	-
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	93%	92%	101

³² La información corresponde al período Junio 2000-Mayo 2001 y Junio 2001-Mayo 2002, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período a considerar es Enero 2001-Diciembre 2001 y Enero 2002-Diciembre 2002.

³³ El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2001 y el 31 de Mayo de 2002, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³²		Avance
		2001	2002	
<i>Grado de Movilidad en el servicio(1)</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0%	3,1%	-
<i>Grado de Movilidad en el servicio(2)</i> Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	1%	0%	-
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	80%	84%	105
Porcentaje de becas ³⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1%	1%	100
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	53	44	83
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i> Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3,16%	7,48%	42

³⁴ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³²		Avance
		2001	2002	
Evaluación del Desempeño³⁵ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	90,3%	93,3%	103
	Lista 2 % de Funcionarios	9,8%	5,4%	181
	Lista 3 % de Funcionarios	0%	0,7%	-
	Lista 4 % de Funcionarios	0%	0%	-

Indicadores

Días No Trabajados
Rotación de Personal
Grado de Movilidad en el servicio(1)
Grado de Movilidad en el servicio(2)
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal
Grado de Extensión de la Jornada
Evaluación del Desempeño

Sentido

descendente
ascendente
ascendente
descendente
ascendente
ascendente
ascendente

³⁵ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.